

Colloque Les Arts et la ville
Le 12 mai 2005, Gatineau

Atelier : Les bibliothèques publiques du XXI^e siècle : vers une révolution des services et de l'environnement.

Projet pilote des Bibliothèques publiques du Québec – Les espaces café

Origine du projet

En octobre 2004, les Bibliothèques publiques du Québec lançaient la 6^e édition de la Semaine des bibliothèques. Le concept promotionnel développé par notre équipe de communication voulait rejoindre plus particulièrement les femmes de 25 à 55 ans avec cette édition. Les grands objectifs de la semaine demeurant la fidélisation de la clientèle, l'augmentation du nombre des visites et des abonnements, les femmes actives nous apparaissaient comme étant un bon vecteur de succès.

La campagne voulait donc satisfaire les désirs propres aux femmes tant sur le plan individuel que sur le plan familial. *L'évasion et la convivialité* sont devenues les fils conducteurs de l'offensive de cette 6^e édition.

Pour l'atteinte de nos objectifs, un projet pilote d'espaces café a été inscrit au cœur des activités de la semaine. Cette activité permettait de changer la perception de la population non abonnée qui considère encore la bibliothèque comme un lieu austère et peu convivial. On voulait également positionner la bibliothèque comme un lieu citoyen incontournable.

Van Houtte, commanditaire principal

L'offre de commandite de la compagnie Van Houtte, firme québécoise, producteur et distributeur de café à travers tout le Québec, s'associait bien à cette nouvelle image. Cette compagnie, soucieuse de la qualité de ses produits et du maintien de ses standards de qualité répondait à de nos critères : il rejoignait notre clientèle cible et il était présent partout au Québec. Les bibliothèques pouvaient sans crainte s'associer

à cette image de marque. L'offre de service faite par Van Houtte était un concept clé en main pour les 12 espaces café ce qui incluait un service complet durant la période du projet pilote. Les avantages étaient nombreux pour la Semaine : Van Houtte assumait tous les frais d'installation et offrait un équipement adapté à chacune des bibliothèques sélectionnées.

Processus de sélection

En mai 2004, l'équipe de la Semaine a fait un appel de candidature à travers les 1000 bibliothèques publiques du Québec. Les conditions d'admissibilité consistaient à participer à la session d'information, avoir obtenu l'aval de leur municipalité, avoir des espaces adéquats et s'engager à recevoir le projet du 1^{er} octobre 2004 au 30 septembre 2005. Les critères de sélection du comité quant à eux visaient une répartition des projets sur le territoire québécois, avoir la participation de bibliothèques de tailles diverses et une offre d'espace de qualité pour aménager un espace café.

Le comité de sélection a reçu 27 candidatures et en a retenu 12 réparties dans 5 régions du Québec : Les régions Laval-Laurentides-Lanaudière (Saint-Faustin-du-Lac-Carré, Boisbriand, Repentigny), la région de Montréal (Beaconsfield, Anjou, La Salle), la région de la Montérégie (Beloeil, Greenfield Park, Les Cèdres) la région de la Capitale nationale-Chaudière-Appalaches (Beauceville, Saint-Georges-de-Beauce) et la région de l'Outaouais (Cantley).

Concept flexible et adapté

Les installations de Van Houtte sont adaptées en fonction des espaces disponibles ainsi qu'à la fréquentation de la bibliothèque. De plus, toutes les machines installées sont munies d'un mécanisme à monnaie, ce qui permet une gestion simplifiée pour les employés de la bibliothèque. Les bibliothèques pouvaient choisir une installation avec un raccordement au réseau d'eau potable ou l'installation avec une bouteille d'eau. Dans son fonctionnement quotidien, la bibliothèque avait la liberté de permettre aux usagers de consommer leur café dans un espace déterminé ou à travers toute la bibliothèque.

Les commentaires recueillis démontrent beaucoup de satisfaction des participants au projet : « *Tous les commentaires des clients sont très positifs. Les gens qui utilisent la salle de travail sont très contents d'avoir du café. Cela travaille mieux avec du café. Aucun dégât de café durant la période du test n'a été observé et les utilisateurs sont très respectueux des lieux. Ils ne laissent pas traîner leur verre vide. Les employés de la bibliothèque avaient hâte d'y goûter.* » Ghislaine Lauzon, Boisbriand.

« *Nous permettons aux usagers de consommer leur café partout dans la bibliothèque, c'est très apprécié. Il n'y a eu aucun café renversé. Nous n'avons pas à ramasser les verres vides, les usagers sont très respectueux de l'environnement* » Johanne Guévremont, Beloeil.

Quelques chiffres ... et observations

	Ventes nettes Période 1	Ventes nettes Période 2	Ventes nettes Période 3	Tasses de café/mois moyenne
Les Cèdres	- \$	- \$	- \$	
St-Faustin Lac Carré	- \$	- \$	- \$	
Beauceville	215,00 \$	26,00 \$	- \$	195
St-Georges	289,00 \$	157,00 \$	- \$	263
Cantley	- \$	30,70 \$	14,00 \$	0
Beaconsfield	325,00 \$	190,00 \$	180,00 \$	295
La Salle	466,00 \$	443,00 \$	529,00 \$	424
Repentigny	244,00 \$	197,00 \$	232,00 \$	222
Anjou	196,00 \$	213,00 \$	143,00 \$	178
Boisbriand	105,00 \$	326,00 \$	217,00 \$	95
Greenfield Park	90,00 \$	99,00 \$	88,00 \$	82
Beloeil	210,00 \$	183,00 \$	122,00 \$	191

Il a été observé que les ventes de café étaient plus importantes dans les bibliothèques où le personnel a fait une promotion active de ce nouveau service et où l'emplacement choisi pour la cafetière était stratégique. Ces facteurs ont été déterminants sur le succès de l'implantation de ce nouveau service inattendu dans les bibliothèques. Avec un espace particulièrement bien adapté, la bibliothèque de Ville La Salle a fait les meilleures ventes alors que les plus petites bibliothèques ont vendu moins de 100 tasses dans un mois. On ne peut que constater que prendre un café à la bibliothèque ne fait donc pas encore partie des habitudes de nos usagers.

Pour des fins de comparaison, Van Houtte avait installé dans dix des douze bibliothèques le même type d'équipement et avait suggéré un prix fixe pour la vente du café. Aucune bibliothèque n'a atteint le minimum requis pour assurer un café de qualité dans la cafetière Élite, soit 40 tasses par jour. D'autre part, le type de service offert, soit le service complet, nécessitait un niveau de vente de 600 tasses par mois.

Fin du projet pilote et mise à niveau des services

À la fin de la période du projet pilote, Van Houtte a rencontré toutes les responsables des bibliothèques participantes pour leur offrir un service mieux adapté à la consommation observée. En choisissant l'équipement approprié à leur consommation, chaque bibliothèque s'assurera d'offrir à sa clientèle et à ses employés un café de meilleure qualité. La majorité des bibliothèques ont opté pour le Caffè Mio, adapté à des ventes de 20 à 50 tasses par jour. Dans un deuxième temps, Van Houtte leur a proposé de changer le type de service pour le service en pause-café. Ce service comprend l'installation, la réparation, le nettoyage de la cafetière et la livraison des produits. À partir de ce moment, les bibliothèques participantes pouvaient établir leur prix de vente et ainsi s'approprier les profits générés par la vente du café.

Entente 2005 entre les BPO et Van Houtte

L'association des Bibliothèques publiques du Québec a transmis à tous ses membres un communiqué les informant de l'entente intervenue entre Van Houtte et la Semaine des BPO. Selon cette entente, la liste de toutes les bibliothèques québécoises a été transmise à Van Houtte afin que leurs représentants puissent entrer en contact avec les responsables des bibliothèques pour leur offrir leur service.

Il est aussi entendu avec Van Houtte que les BPO ne donnent aucun contrat d'exclusivité à Van Houtte et ce dans le respect de l'autonomie municipale de ses

membres. De plus, les bibliothèques qui accepteront l'offre de service de Van Houtte seront libres d'établir le prix de vente de leur café et d'en conserver les profits.

En contrepartie, Van Houtte versera une redevance à la Semaine des Bibliothèques publiques du Québec en fonction des livres de café vendues dans les bibliothèques québécoises.

En conclusion

Notre partenariat avec Van Houtte a contribué à redéfinir l'image de la bibliothèque moderne, à rendre plus conviviales les bibliothèques, à offrir un nouveau service à nos usagers, à fidéliser notre clientèle et à attirer une nouvelle clientèle.