

# Fidéliser et attirer les clients et les usagers : le lecteur au cœur des stratégies de fidélisation des professionnels du livre

## 6<sup>e</sup> journée interprofessionnelle du livre en Nouvelle-Aquitaine

Vendredi 4 novembre 2016, de 9 h à 17 h

Cinéma Le Rex, 3, boulevard du Général-Koenig, à Brive-la-Gaillarde

---

La 6<sup>e</sup> journée interprofessionnelle du livre aborde le thème de la fidélisation des lecteurs, en ouverture de la Foire du livre de Brive, événement majeur de la vie du livre en Nouvelle-Aquitaine. Qu'ils soient clients des librairies, usagers des bibliothèques, visiteurs des salons du livre, les lecteurs sont plus que jamais au cœur des stratégies des professionnels du livre. Si les outils numériques révolutionnent la manière de connaître les lecteurs et de s'adresser à eux grâce à des outils de personnalisation de l'information de plus en plus efficaces, la relation directe, personnelle, intime au lecteur reste un atout majeur des acteurs traditionnels du livre.

Comment les professionnels du livre peuvent-ils fidéliser les lecteurs et en attirer de nouveaux ?

Nous tenterons de donner des éléments de réponse lors de cette journée ponctuée de conférences, de tables rondes, de témoignages de lecteurs, d'échanges d'expériences et de pratiques innovantes.

---

### Au programme:

- 9 h à 9 h 30: **Accueil** des participants (café, boissons fraîches, viennoiseries).  
*Matinée en plénière dans la salle I du cinéma.*
- 9 h 30: **Discours de bienvenue**: Ville de Brive-la-Gaillarde – État – Région Nouvelle-Aquitaine – CRL en Limousin.
- 9 h 45 à 10 h 30: **« Le rôle de l'émotion dans la fidélisation des lecteurs: du consommateur au butineur »**, conférence inaugurale d'Emmanuel Petit (professeur en sciences économiques, Université de Bordeaux), autour de ses ouvrages *L'Économie du care* (PUF, 2013) et *Économie des émotions* (éditions La Découverte, 2015).
- 10 h 30 à 12 h: **« Comment les professionnels du livre peuvent-ils fidéliser les clients et les usagers ? »**, table ronde animée par Mathilde Rimaud (consultante, cabinet Axiales). Avec la participation d'Adeline Leroy (Nisha éditions, Limoges), Maud Mayeras (auteure), Amandine Bellet (directrice de la médiathèque de Brive-la-Gaillarde) et Coline Hugel (librairie La colline aux livres, Bergerac).  
Les questions abordées lors de cette table ronde:
  - « Entre outils numériques et rapport direct et intime aux lecteurs: quel équilibre ? »
  - « Quelles différences / similitudes entre la communication et la médiation ? »
  - « Fidéliser les publics ou en attirer de nouveaux ? Agit-on de la même façon ? »
  - « Quel équilibre entre une communication de masse et la personnalisation / individualisation de l'information et de l'offre ? »
  - « Quelles initiatives et pratiques de fidélisation innovantes en Nouvelle-Aquitaine ? »
- 12 h à 12 h 30: **Échanges** avec la salle – questions posées à l'oral ou via des petits papiers mis à disposition des participants.
- 12 h 40 à 14 h 15: **Cocktail déjeunatoire** proposé par les Garennes du Gour (*salle d'honneur de la mairie, place Saint-Pierre*).

- 14h 30 à 15h: **Présentation de l'étude de la Bibliothèque publique d'information (BPI) sur la place des bibliothèques sur les réseaux sociaux**, par Marie-Françoise Audouard (consultante, cabinet Axiales) (*salle 1*).
- 15h 15 à 16h 45: **Ateliers thématiques.**
  - Atelier 1: **«Éditeurs et auteurs: Fidéliser et attirer les lecteurs? Liens directs aux lecteurs/clients ou travail spécifique (diffuseur, attaché de presse, chargé des relations libraires...)?»**  
Avec la participation d'Hélène Richard (éditions Flib), David Vincent (revue et éditions Le Festin) et Julie Duquesne-Létoublon (chargée des relations libraire – free-lance).  
Animation: Odile Nublat, Écla (*salle 2*).
  - Atelier 2: **«Libraires et bibliothécaires: analyse des ventes et des prêts, gestion de la relation client en librairie (les outils de gestion de la relation client liés aux cartes de fidélité), comment fidéliser et/ou attirer de nouveaux lecteurs en bibliothèques?»**  
Avec la participation de Thomas Le Bras («Fidelib», leslibraires.fr, librairie Dialogues, Brest), Maud Dubarry (librairie Page et plume, Limoges) et Laurent Dierckens et Sarah Roy (médiathèque du Marsan, Mont-de-Marsan).  
Animation: Emmanuelle Lavoix (CLL en Poitou-Charentes) (*salle 3*).
  - Atelier 3: **«Organisateurs de salons et promoteurs des territoires: quels outils pour l'attractivité du territoire?»**  
Avec la participation d'Isabelle Chaland (Les rencontres Chaland, Nérac), François Meynard et Émilie Provost (professeurs documentalistes, Les Zinzins de lecture, Ussel/ Meymac), Jean-Christophe Tixier (Un aller-retour dans le noir, Pau), Annabelle Bariteau (médiatrice culturelle, Communauté de communes de l'île de Ré) et Michelle Sebbar (bibliothécaire, La Couarde-sur-Mer).  
Animation: Sylvia Loiseau (CLL en Poitou-Charentes) (*mezzanine*).
- 17h: **Inauguration de la Foire du livre** de Brive (hall Georges-Brassens).
- 17h 30 à 20h: **Visite libre** de la Foire du livre.

### Les «plus» de la journée:

- Matinée ponctuée de six pastilles de lecteurs/clients: vidéos *Paroles de fidèles et d'infidèles*, par Oui-Dire studio.
- Dossier du participant.
- Bibliobox en ligne avec les ressources numériques (catalogues éditeurs, articles chercheurs, extraits d'œuvres des auteurs intervenants...).
- Organisation de la journée: Centre régional du livre en Limousin.
- Comité de pilotage (réunissant des membres des trois structures régionales pour le livre: Centre régional du livre en Limousin, Centre du livre et de la lecture en Poitou-Charentes et agence régionale Écla): Géraldine Arnoux, Florence Bianchi, Hélène Glaizes, Sylvia Loiseau, Margaux Maillard, Odile Nublat, Jean-Marc Robert et Olivier Thuillas.

*La participation à cette journée est gratuite mais il est nécessaire de s'inscrire.*

### Coordination, renseignements:

Olivier Thuillas, Centre régional du livre en Limousin,

13, boulevard Victor-Hugo, 87000 Limoges, 06 31 61 79 56, 05 55 77 48 46, [olivier.thuillas@crl-limousin.org](mailto:olivier.thuillas@crl-limousin.org)