



PRINCIPES GENERAUX D'UNE LIBRAIRIE-BOUTIQUE DU CMN

Selon les sites, la librairie-boutique est soit positionnée de manière plus culturelle soit plus touristique. Dans le cadre de ce projet, notre librairie-boutique sera évidemment positionnée sur une offre culturelle mais accessible/pédagogique afin de casser certaines barrières. Le lien avec la nature peut permettre cette accessibilité ainsi que la place accordée à l'offre jeunesse.

1.1 PRINCIPES GENERAUX DE CONSTITUTION D'UNE OFFRE

Une librairie-boutique du CMN se pense selon 4 univers en fonction du positionnement choisit :

- Univers Culturel
- Univers Touristique => ancrage territorial.
- Univers EDP
- Univers Jeunesse

Et, une implantation spécifique en « tour de caisse » pour les produits d'impulsion.

1.1.1 LES PRODUITS D'IMPULSION

Les produits d'impulsion sont à placer en caisse et sont généralement des produits dérivés de l'identité du monument ou du CMN (produits pictos).

Cette offre se compose généralement des produits types suivants : stylos, crayons, magnets, porte-clefs ...

Les distributeurs de billets et de monnaies doivent être placés dans le circuit de visite où les flux sont les plus forts. La monnaie de paris est généralement la meilleure vente du site. Il est donc primordial que le distributeur soit clairement visible et accessible d'un maximum de visiteurs.

1.1.2 L'UNIVERS CULTUREL

On préconise de placer cet univers en Zone chaude dans le flux de la librairie. C'est la 1^{ère} image que doit avoir le visiteur de la librairie-boutique.

Cet univers est composé de différentes thématiques avec par ordre d'importance :

- **Offre spécifique du site** => ouvrages et produits dédiés spécifiquement au monument. Ces produits doivent capter le regard du visiteur dès leur entrée dans la boutique (table d'appel). Avec en priorité la présence de l'itinéraire et du « regard » des EDP. Il doit être mis en rappel à la caisse boutique et idéalement vendu en billetterie comme outil d'aide à la visite supplémentaire au même titre qu'un audioguide. Selon les thématiques du parcours de visite, l'on doit retrouver cette cohérence dans l'offre proposée aux visiteurs.
- **Offre liée à la thématique historique du site** => ouvrages et produits en lien avec l'histoire du site, son architecture et ses spécificités, les personnages qui ont jalonné son histoire (si connus)... Selon les thématiques historiques des sites, certaines sous-thématiques sont plus

ou moins développées (ex : l'importance de l'économie du vin à l'époque celtes par exemple). Travail de constitution de l'offre à faire en concertation entre le Département des librairies-boutiques et le responsable de la librairie-boutique en accord avec la vision de l'administrateur.

Cette offre se compose généralement des produits types suivants par ordre d'importance :

- Livres & presse
- Papeterie
- Art de la Table
- Accessoires de la personne
- Décoration-Maison

1.1.3 L'UNIVERS TOURISTIQUE

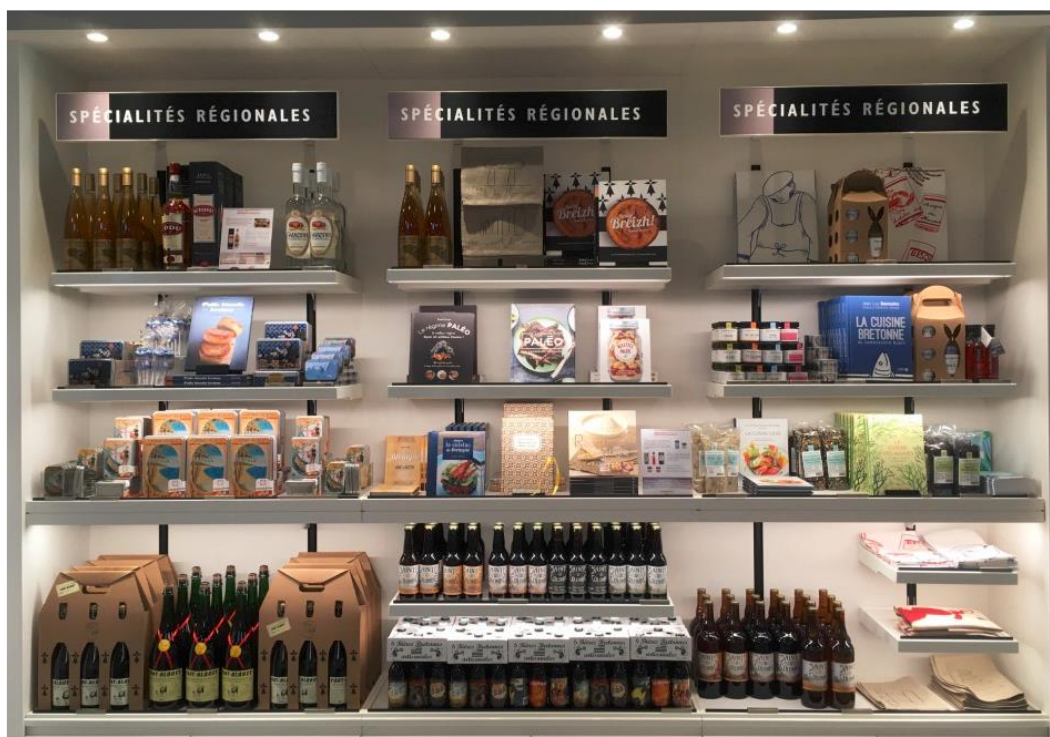
On préconise de placer cet univers en zone froide dans le flux de la librairie. Ce type de produits « réchauffent » naturellement l'espace.

Cet univers est composé d'une **Offre liée spécifiquement à l'ancrage territorial du site** => ouvrages et produits touristiques régionaux. Cela peut être des guides touristiques sur la région, une offre de produits alimentaires de spécialités locales avec des ouvrages associés. Une offre de produits souvenirs textile type tee-shirts peut être envisagée.

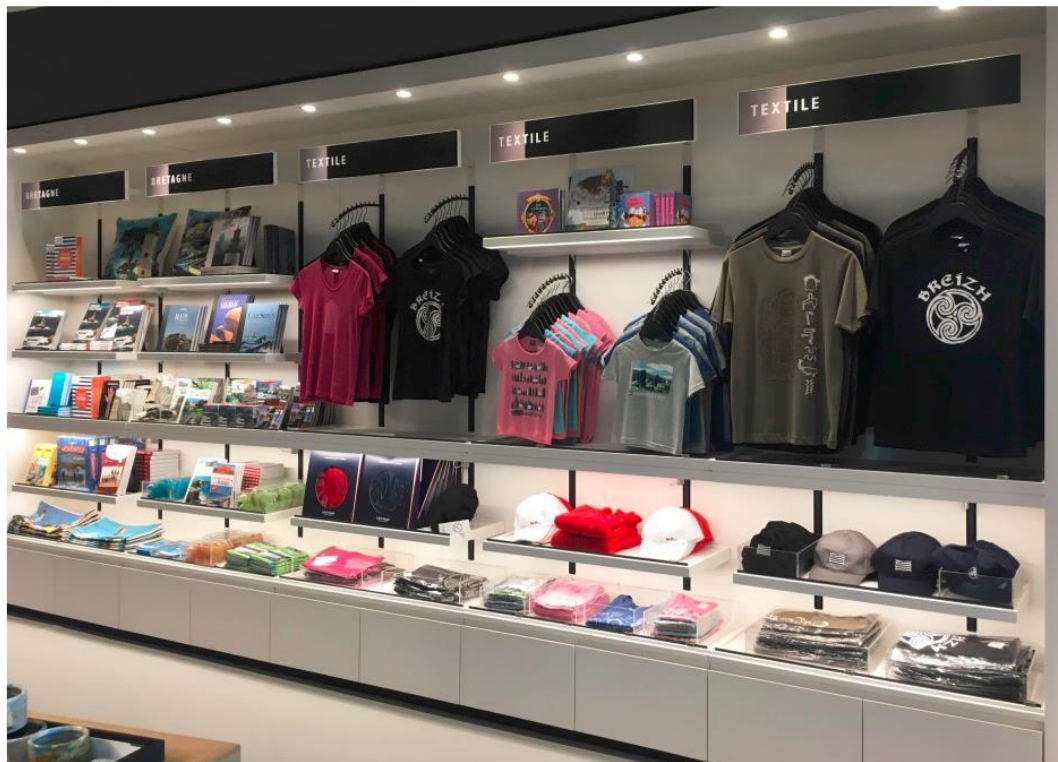
Cette offre se compose généralement des produits types suivants par ordre d'importance:

- Produits Alimentaires
- Livres
- Textile

Exemple : présentation Univers Alimentaire de Carnac



Exemple : présentation Univers Textile de Carnac



1.1.4 L'UNIVERS JEUNESSE

Un univers spécifique dédié à la jeunesse devra lui aussi trouver sa place avec une offre culturelle exigeante et ludique.

Les thématiques sont celles des adultes à décliner dans l'Univers Jeunesse :

- Spécificités et Histoire du monument
- Architecture & Patrimoine
- Thématiques du parcours de visite
-

Cette offre se compose généralement des produits types suivants par ordre d'importance:

- Livres
- Jeux-jouets
- Art de la Table (vaisselle mélamine)
- Textile

1.1.5 LES EDITIONS DU PATRIMOINE

L'offre des Editions du Patrimoine a une place à part dans nos lieux de vente.

Celle-ci doit avoir un espace dédié, clairement identifié permettant de mettre en avant la richesse éditoriale et l'étendue du réseau de monuments du CMN.

La librairie-boutique (selon sa taille) doit être en capacité d'accueillir des tourniquets EDP afin de présenter l'offre de cartes postales, les itinéraires et les regards.

1.1.6 LES ZONES SPECIFIQUES

A la sortie du parcours de visite les visiteurs doivent trouver une zone événementielle présentant des objets et/ou livres en lien avec la programmation culturelle.

1.2 PRINCIPES GENERAUX DE L'AMENAGEMENT D'UN POINT DE VENTE

De manière générale, l'offre d'une librairie boutique se renouvelle, se transforme et évolue d'une année à l'autre d'où l'importance de disposer d'un aménagement modulable et léger.

Si la boutique fait partie intégrante de l'expérience et de l'offre de visite d'un lieu patrimonial elle ne doit pas rompre avec la visite précédente mais la prolonger, la sublimer et donner envie à chacun de repartir avec un « souvenir » du monument.

Le public qui va entrer dans cet espace doit tout de suite percevoir un parti-pris, une ambiance en lien avec le monument et le parcours de visite.

1.2.1 LE MOBILIER

Différents types de mobilier sont nécessaires pour pouvoir présenter de manière qualitative la diversité des produits.

On peut distinguer 3 types de meubles :

- **Les podiums d'appel** : ils sont généralement placés en entrée de boutique pour attirer le visiteur.
- **Les tables** : elles sont utilisées pour présenter les nouveautés, les meilleures ventes et attirer le visiteur. L'offre sur tables est fortement scénarisée avec un mix produits Livres/Objets et du storytelling (cartel MIF, EPV...) afin de déclencher l'acte d'achat.
- **Les linéaires-bibliothèques** : elles sont utilisées pour présenter les ouvrages/produits de références. Elles doivent être facilitantes en termes de lecture de l'offre pour le visiteur. Elles doivent être adaptables à différents types de produits afin de créer du rythme dans la présentation. Ex : s'inspirer de boutiques d'épicerie fine pour présenter l'offre alimentaire, de boutiques de vêtements pour le textile, de librairies pour les ouvrages... Les étagères doivent être facilement démontables, adaptables, légères pour modifier le merchandising en fonction de l'offre et des attentes du client.

D'autres types de meubles peuvent être proposés par l'architecte.

Les meubles de la boutique doivent comporter des zones de stockage fermées en parties basses. Elles sont indispensables, car elles permettent au personnel de procéder sans descendre à la réserve au réassort des produits durant la journée. Les réassorts peuvent en haute saison être réalisés plusieurs fois dans la journée.

Pour faciliter le travail des équipes on privilégiera plutôt des tiroirs ou des portes coulissantes.

Les espaces de stockage peuvent aussi être visibles et ceux-ci doivent être traités selon les règles de merchandising.

Exemple : dessous de table à Carnac visible et espace de stockage sur le côté



Les matériaux utilisés pour les meubles de boutiques doivent s'inspirer de la visite du site. Le mobilier devra accompagner l'offre et ne pas la dominer. On privilégiera un style unifié qui permette une mise en valeur des produits.

Les matériaux choisis devront permettre un entretien facile. Ils seront peu fragiles et peu salissants.

- **Modularité** : Le mobilier sera modulable afin de répondre à une exigence de flexibilité. Les manipulations seront simples et les mises en place des différentes configurations ne devront pas être génératrices de dégradations ou de défauts de solidité dans le temps.
- **Encombrement** : La hauteur des mobiliers permettra une utilisation aisée, que ce soit en termes de présentation et de consultation de produits pour toute personne (personnel, visiteurs, PMR), d'accès au stockage de proximité et veillera à laisser une vision dégagée sur le reste de l'espace de la boutique.
- **Fonction principales** : Le mobilier linéaire de présentation de base assurera les fonctions suivantes :
 - stockage de proximité en partie basse
 - éléments permettant plusieurs types de présentations au-dessus de la partie basse.
- **Étiquetage** : Le mobilier comportera un système simple et fiable permettant l'étiquetage des prix qui, par nature, nécessite la plus grande flexibilité d'usage.

1.2.2 – LE MOBILIER DES CAISSES

Le mobilier des caisses sera intégré à l'esthétique globale de l'espace de la librairie-boutique

Il intégrera les diverses fonctions nécessaires aux agents.

Attention à ce que les caisses ne soient pas trop imposantes, cela doit être fait dans un esprit léger et ne pas mettre de barrières entre le client et le libraire.

En termes d'ergonomie, un soin particulier doit être apporté au confort des agents et de tous les visiteurs.

L'installation des caisses doit respecter certains principes :

- les visiteurs ou clients ne doivent pas avoir la possibilité, pour des questions de sécurité, de passer derrière le caissier;
- il est intéressant d'utiliser le mur derrière une caisse pour en faire une zone d'information ou de promotion (une signalétique dynamique ou numérique serait un atout pour renouveler les messages) ; remercier le client avec une phrase expliquant que ses achats contribuent à l'entretien du patrimoine français.
- les écrans des caisses ne doivent pas occulter le contact entre le caissier et le client ; dans les boutiques des sites elles sont de manière générale et en respectant des règles ergonomiques, de côté ;
- pour éviter l'engorgement aux caisses et gérer les files d'attente il est préférable de prévoir des meubles capables d'accueillir des « petits » produits souvenirs facilitant l'achat d'impulsion (cf. mobilier de la Tate Modern ou Librairie-Boutique de Carnac). De plus, l'emplacement de ces produits « hors » de l'espace librairie permet de préserver une image qualitative du positionnement de la librairie.

Ergonomie des postes de travail des caisses => à voir avec l'ergonome.

Dispositifs anti vol

Les boutiques pourront, le cas échéant, être équipées de dispositif anti vol.

L'aménagement sera propre à ne pas mettre en péril la sûreté des biens et des liquidités.

1.2.3 LA DISPOSITION DES MEUBLES

La disposition des meubles ne doit pas être nécessairement trop linéaire pour éviter une impression de type « autoroute ». La question des usages¹ qui vont cohabiter dans cet espace sont à prendre en compte dans le placement des meubles.

La disposition des éléments mobiliers devra permettre la surveillance depuis les caisses.

Les espaces de circulation sont suffisamment larges pour que les visiteurs prennent le temps de consulter l'offre. On allie alors zone de circulation et de consultation.

1.2.4 LES ACCESSOIRES DE MERCHANDISING

➤ Présentations pour livres

Le kit linéaire pour livres assurera, à partir du mobilier de base, l'ensemble des fonctions suivantes:

- plusieurs types de présentations (livres sur la tranche, de face pour une visualisation en « facing », pose sur lutrins, etc.)
- présentation éventuelle de livres accessibles aux enfants
- stockage en libre-service ou non

➤ Présentations pour cartes, CD et DVD

Le kit linéaire pour cartes, CD et DVD, devra permettre d'assurer les fonctionnalités suivantes à partir du mobilier de base :

- La présentation principale en aplat pourra être complétée ou supplée par des présentoirs tournants répondant aux mêmes exigences que l'ensemble du mobilier (exigences de qualité esthétique et de robustesse).

➤ Présentations pour textiles divers/maroquinerie/bijoux

¹ Le visiteur pressé de sortir, le visiteur en attente de sa visite qui vient en amont regarder l'offre, le visiteur client, le public sortant d'un atelier, etc.

Le kit pour linéaire textiles divers/maroquinerie devra permettre de répondre aux fonctionnalités suivantes :

- présentation en feuilleté et en « facing », éventuellement sur plusieurs niveaux superposés.
Le système assurera une flexibilité d'usage
- présentation de produits de petites tailles
- présentation de produits de très petites tailles
- présentation de sacs et de divers objets de maroquinerie
- Présentation de bijoux à prévoir
- présentation de parapluies, coussins, petites tapisseries, etc. ;
- stockage par taille en libre-service.

➤ **Présentation événementielle**

La présentation événementielle, destinée à une présentation de produits divers en rapport à un événement, pourra se faire par deux moyens : soit par podium événementiel (facilement déplaçable) soit par focus au sein de la présentation linéaire.

Le podium permettra :

- une flexibilité de mise en œuvre en fonction des produits proposés ;
- si ce podium est constitué de plusieurs éléments, la fixation entre eux pour en assurer une stabilité d'ensemble, ce système sera d'une mise en œuvre simple et sera résistant.
- un système de stockage en libre-service ;
- déplaçable.

Le focus dans la présentation linéaire consistera en une mise en valeur ponctuelle dans le temps et dans l'espace d'un certain nombre de produits.

1.2.5 L'ECLAIRAGE

L'ambiance de la boutique est toujours fortement influencée par l'éclairage.

Pour avoir une impression chaleureuse de la boutique il est utile de disposer, en plus d'un éclairage par le haut, des éclairages sur les tables de présentation ; dans ce cadre il faut éviter d'intégrer l'éclairage dans le mobilier afin de permettre le cas échéant des déplacements des dits meubles.

L'éclairage doit être orientable afin de mettre en valeur correctement les produits.

Les équipements à privilégier seront les moins énergivores et ceux qui produisent le minimum de dégagements de calories.

Au regard des contraintes patrimoniales, ces prestations seront élaborées en relation avec le maître d'œuvre, architecte en chef des monuments historiques et les différentes parties prenantes (BET fluides, AMO...), notamment dans le respect des articles 6.6.3 et 6.6.4 du programme Menighetti relatifs à l'éclairage artificiel et de sécurité.

Cet éclairage devra répondre à différentes fonctionnalités dont l'éclairage des espaces de travail, et des événements exceptionnels, etc ...

Il devra également prendre en compte le confort visuel des agents qui travaillent dans le monument et des visiteurs, éclairer sans éblouir.

Il devra répondre à une flexibilité d'usage permettant la mise en valeur des produits en fonction des mises en avant souhaitées.

1.2.6 LA SIGNALÉTIQUE

Une signalétique des espaces de vente sera prévue, en cohérence avec le monument et la proposition de concept de mobilier.

La signalétique d'usage (issue de secours, etc.) sera en accord avec l'atmosphère du monument.

Le visiteur doit instinctivement pouvoir se repérer et trouver son chemin vers l'offre grâce à l'implantation par univers comme évoqué précédemment.

La signalétique doit l'accompagner à comprendre la segmentation de l'offre dans les « linéaires-bibliothèques ». Elle est nécessaire pour se repérer dans l'offre Livres dans le cadre d'une boutique positionnée plus culturellement.

La signalétique intérieure doit répondre de manière générale aux attentes et besoins suivants :

- se repérer dans l'espace en trouvant les entrées et les sorties
- se repérer dans les univers et mettre en avant les offres, les produits
- répondre aux obligations légales d'informations des consommateurs (signalétique produits)
- identifier les caisses

La signalétique intérieure doit être modulable, rien ne doit être permanent.

En extérieur la signalétique va permettre de faire connaître ce point de vente.

1.2.7 LIVRAISON DES PRODUITS ET ESPACE DE STOCKAGE

Selon les produits sélectionnés dans l'offre, nous avons 2 types de livraisons :

- **Livraison de l'entrepôt central** (toutes les semaines/tous les 15 jours/tous les mois => à déterminer en fonction du potentiel de CA) : la livraison se fera par camion, selon la plage horaire définie par la librairie-boutique (fiche logistique à renseigner), avec dépose des palettes au mieux devant l'entrée de la librairie ou devant l'espace de stockage.
- **Livraison direct des fournisseurs sur le site**

Quel que soit le type de livraison, les palettes seront ensuite à la charge des agents de la librairie-boutique.

Elles pourront :

- Etre acheminé prioritairement par transpalette directement en réserve pour un réassort ultérieur. Certaines demi-palettes pourront être, en fonction des besoins, partiellement dé-filmées puis stockées en réserve.
- Etre dé-filmées sur place en extérieur, les produits mis en place ensuite en boutique.
- Etre acheminées par transpalette (qui devra être stocké) et dé-filmées dans la librairie-boutique et les produits mis en place en boutique.

Il est nécessaire de prévoir une réserve facilement accessible pour stocker la marchandise. L'idéal serait qu'elle soit accessible lors des livraisons et qu'elle dispose d'un plan de travail pour valider la réception de la marchandise physiquement.