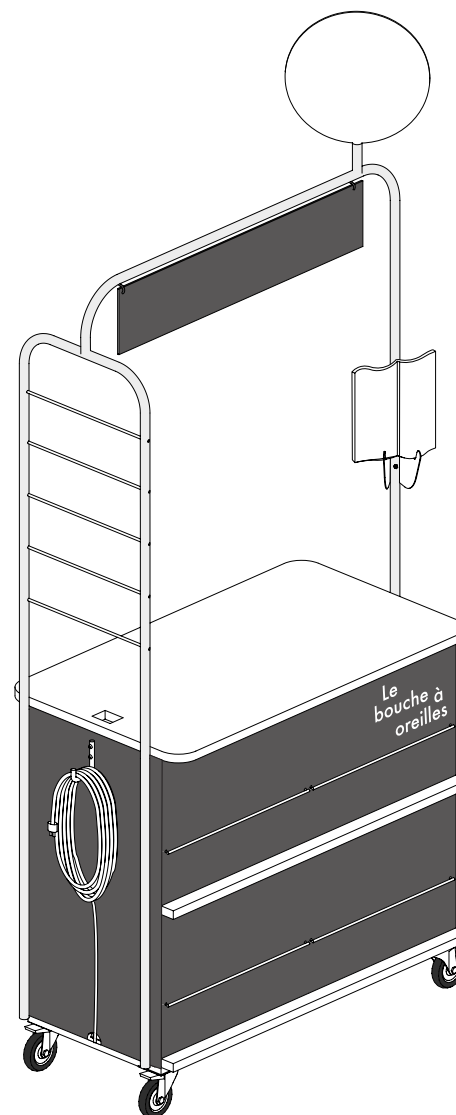


# Le bouche à oreilles

Mode d'emploi

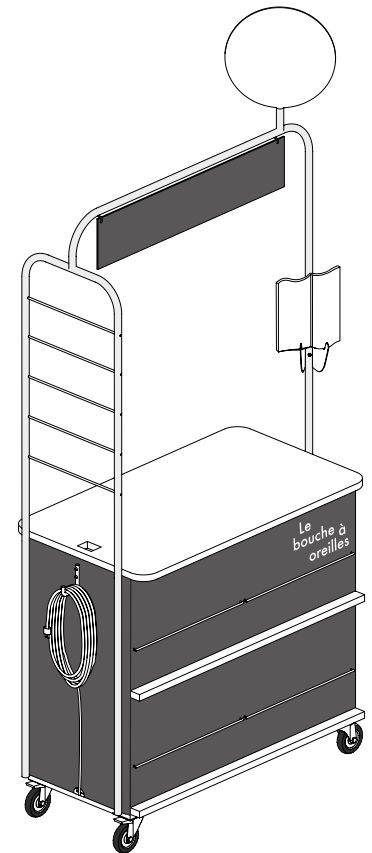


# Toujours là pour vous servir !

***Le bouche à oreilles est un mobilier de médiation, de convivialité et de communication au service des bibliothécaires et de leurs usagers.***

Cette desserte mobile permet d'aller à la rencontre des publics tout en ayant la possibilité de proposer aux lecteurs une boisson chaude, de leur présenter une collection ou de communiquer sur la programmation de l'établissement. *Le bouche à oreilles* a pour vocation de :

- Générer de nouvelles situations de médiation, plus conviviales et spontanées, en utilisant l'objet pour aller vers les usagers et vers de nouveaux publics.
- Créer un point de rencontre et d'échange entre les usagers.
- Faire de la bibliothèque un espace où les usagers se sentent bien et où ils auront envie de revenir.
- Signifier aux usagers la disponibilité des bibliothécaires pour les conseiller et être à leur écoute.



## Mode d'emploi

Ce mode d'emploi vous propose différentes façons d'utiliser l'objet à travers plusieurs exemples d'usages. Des cartes usages, à destination des usagers, peuvent être imprimées et présentées pour vous aider à les communiquer. Bien sûr, les pistes

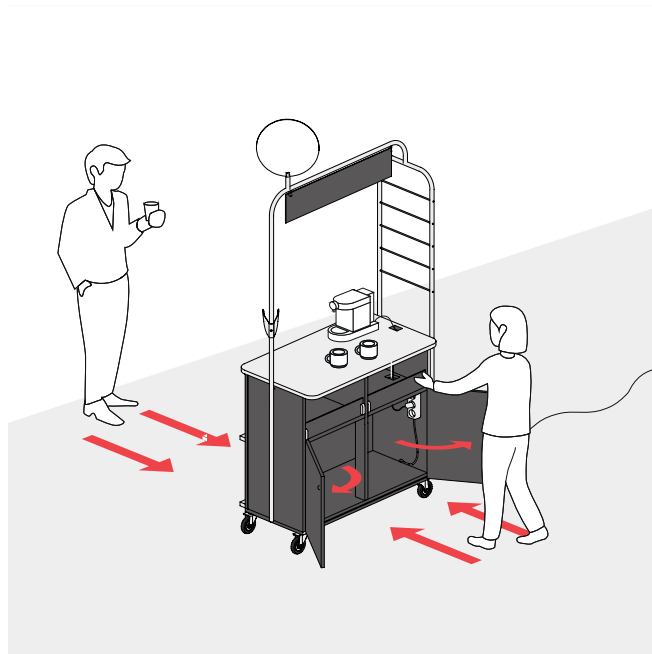
proposées dans ce mode d'emploi sont uniquement des idées, pas des obligations ! Appropriiez-vous l'objet, testez des animations et des dispositions dans l'espace qui vous plaisent et qui vous semblent adaptées à vos usages et votre public.

# Interagir avec les usagers



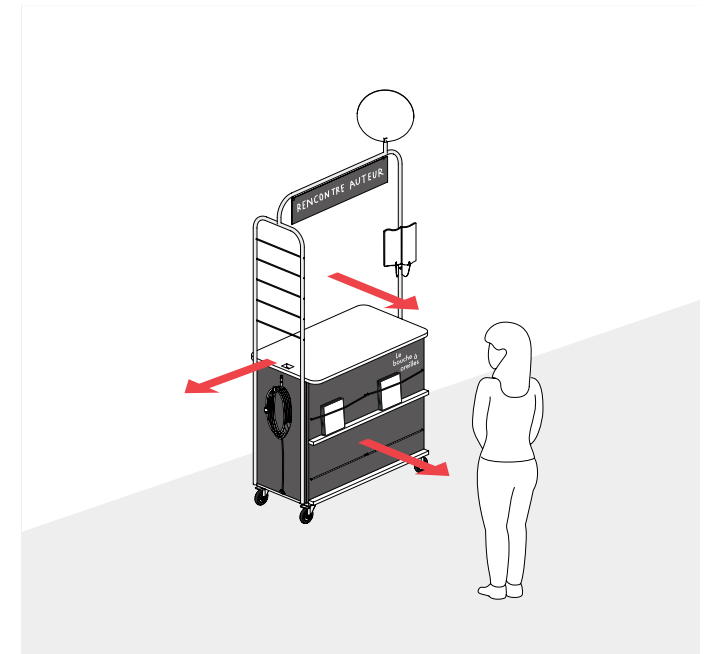
## Créer un événement

L'objet peut être plus ou moins activé, en fonction de l'affluence, du moment de la semaine et des publics qui fréquentent l'établissement. Il peut être utilisé pour animer un événement convivial en proposant une collation aux usagers (lecture de conte, rencontre avec un auteur, atelier d'écriture...).



## Mettre à disposition un service

La desserte peut également être laissée à disposition des usagers, sans animation particulière. En l'équipant de quelques tasses, bouilloire ou cafetière vous pouvez inviter vos usagers à se préparer une boisson chaude par exemple. L'idée n'est pas forcément de fournir une collation aux usagers mais surtout de leur montrer qu'ils ont du matériel à disposition pour le faire. Chacun peut même contribuer au *bouche à oreilles*, en déposant une boîte de gâteaux ou des sachets de thé ! N'hésitez pas à inventer des formats d'animation ou des rendez-vous qui incitent les usagers à contribuer et à s'appropriier l'objet.



## Informar les usagers

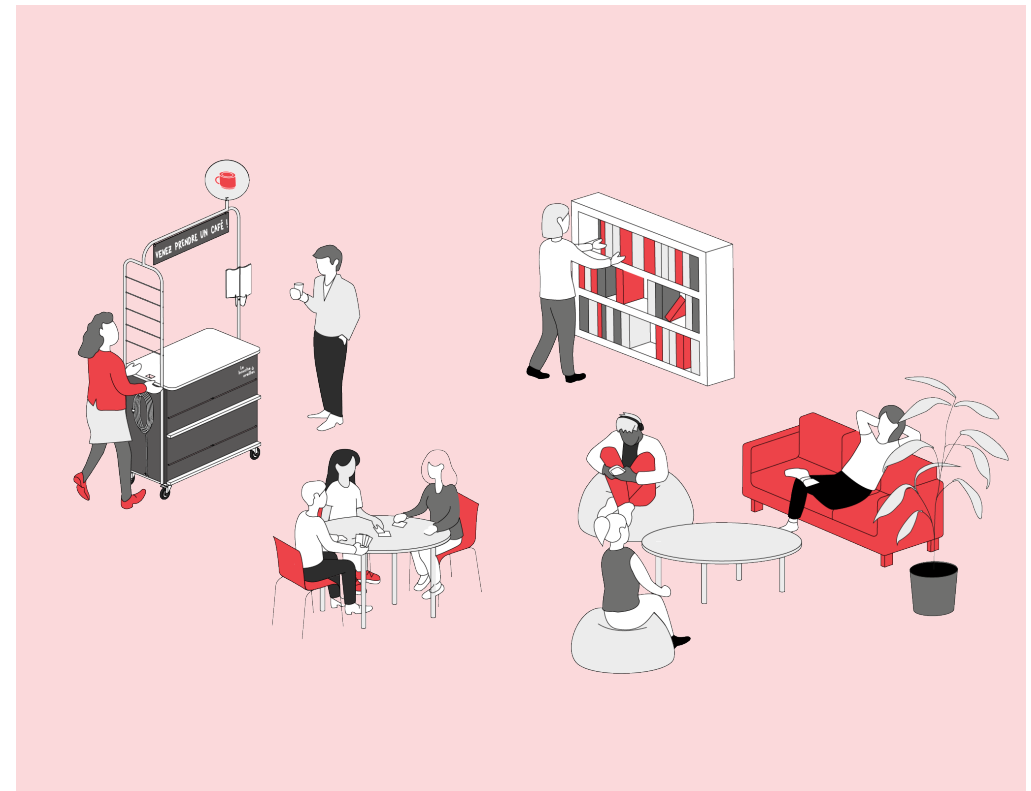
Enfin, l'accès au mobilier peut être restreint en plaçant le côté rangement contre un mur pour se servir du mobilier uniquement comme un support de médiation et communication.

# Comment utiliser le bouche à oreilles ?



## Accueillir les usagers

- Accueillir les usagers à l'extérieur du bâtiment sur le parvis ou dans le jardin de la bibliothèque et inviter les passants à s'arrêter.
- Donner de la visibilité à un partenaire en prêtant la desserte à une association, un usager qui présente un savoir ou un autre service de la ville.
- Accueillir avec convivialité à côté de la banque d'accueil en proposant un café une fois par semaine par exemple.
- Souhaiter la bienvenue aux usagers lors de leur inscription et leur donner des informations sur la bibliothèque grâce aux espaces de communication sur le mobilier ou un temps d'échange avec un collègue.



## Aller à la rencontre des usagers

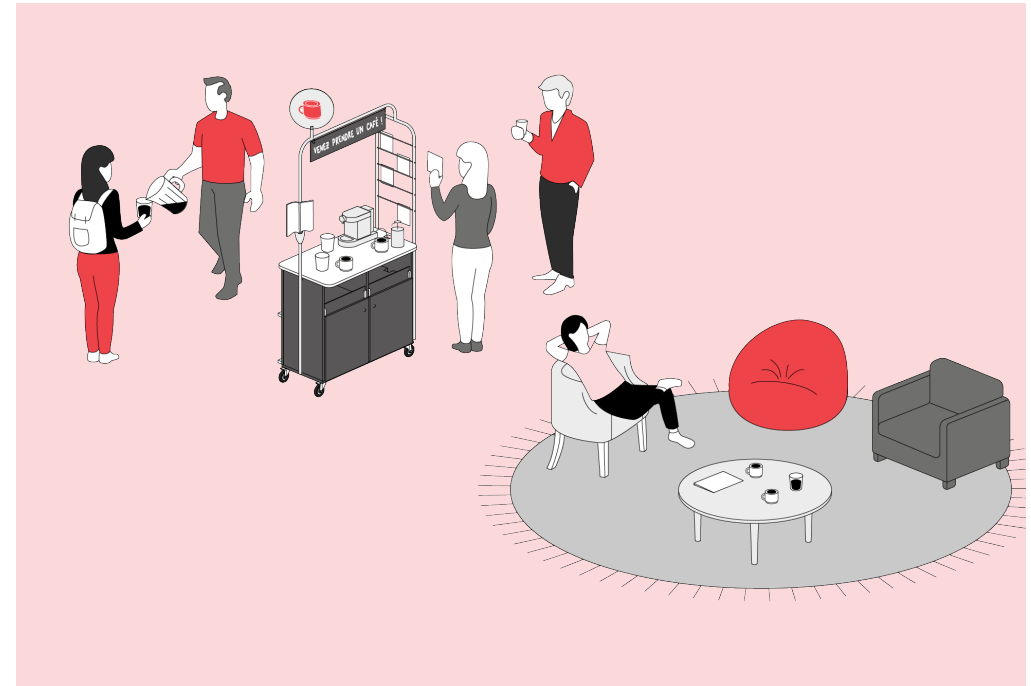
- Déambuler dans les espaces de la bibliothèque pour proposer une boisson chaude ou un goûter à des lecteurs installés dans des canapés, à des familles dans l'espace jeunesse, des étudiants qui travaillent.
- Utiliser la desserte pour faire de la médiation auprès des usagers avec des livres ou des outils à portée de main.
- Raconter la programmation et les prochains événements de la bibliothèque
- Inciter les usagers à laisser leurs avis et coups de cœur un document, grâce à des post-it dédié ou cartes postales à disposition.

# Comment utiliser le bouche à oreilles ?



## Animer une activité

- Organiser une rencontre avec un auteur, la découverte d'un livre précieux ou fragile ou un « guichet des partenaires ».
- Utiliser le présentoir supérieur de la desserte pour mettre en avant un livre en lien avec l'animation en cours.
- Mettre une collation à disposition des usagers lors de l'animation d'une activité pour qu'ils profitent de l'événement dans un cadre convivial.
- Proposer aux usagers de ramener des gâteaux faits maison pour partager un goûter à la fin d'une animation (heure du conte, conférence...)
- Organiser une animation autour d'une dégustation.

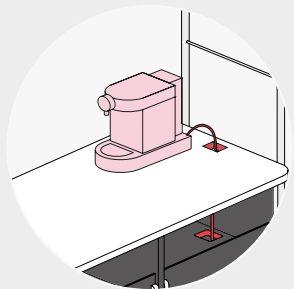
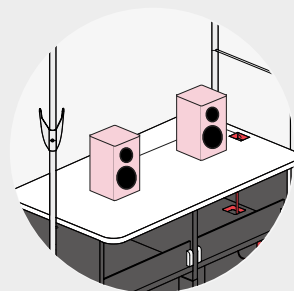
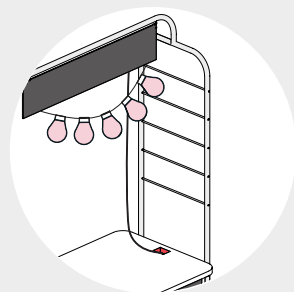
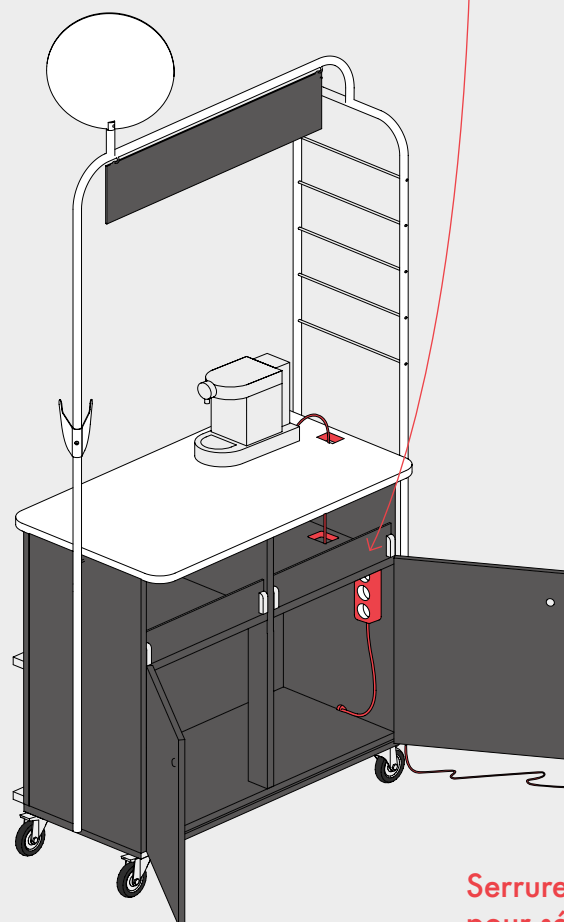


## Laisser l'objet en libre service

- Présenter des documents multi-supports comme dans un cabinet de curiosité (objets, livres, DVD...) autour d'une thématique par exemple.
- Mettre à disposition des usagers de quoi se préparer une boisson chaude (fournie ou pas par la bibliothèque).
- Inviter les usagers à partager un coup de cœur sur un document ou à déposer une petite annonce en accrochant leur message sur l'espace d'affichage de la desserte.
- Proposer aux usagers d'écouter un livre audio ou un CD en mettant à disposition une tablette numérique(à sécuriser) et un casque audio.
- Placer la desserte à proximité de tables ou de fauteuils pour créer un environnement confortable et propice aux échanges (entre usagers, bibliothécaires...)

# Brancher des objets

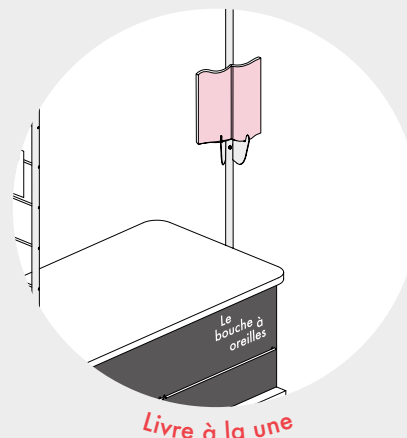
Les plaquettes sont amovibles, vous pouvez écrire dessus le contenu des niches.



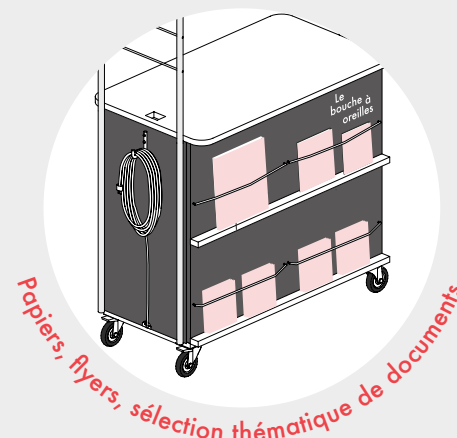
Serrure sur les portes pour sécuriser les objets stockés à l'intérieur de la desserte.

# Présenter des documents

Le présentoir sur la façade de l'objet permet d'exposer et de transporter facilement une petite sélection thématique de documents. Un livre peut également être mis en valeur sur le présentoir haut pour accompagner un événement comme la venue d'un auteur par exemple.

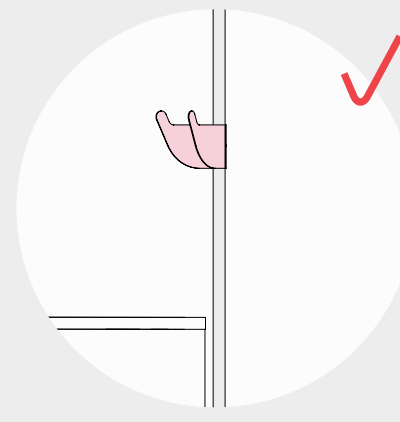
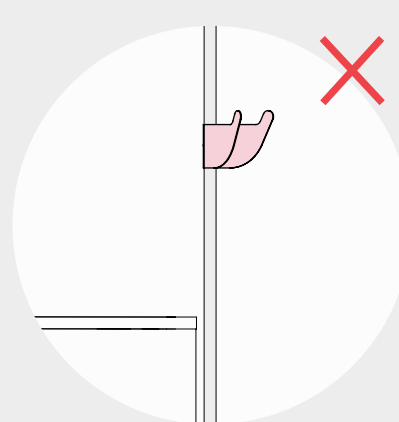


Livre à la une

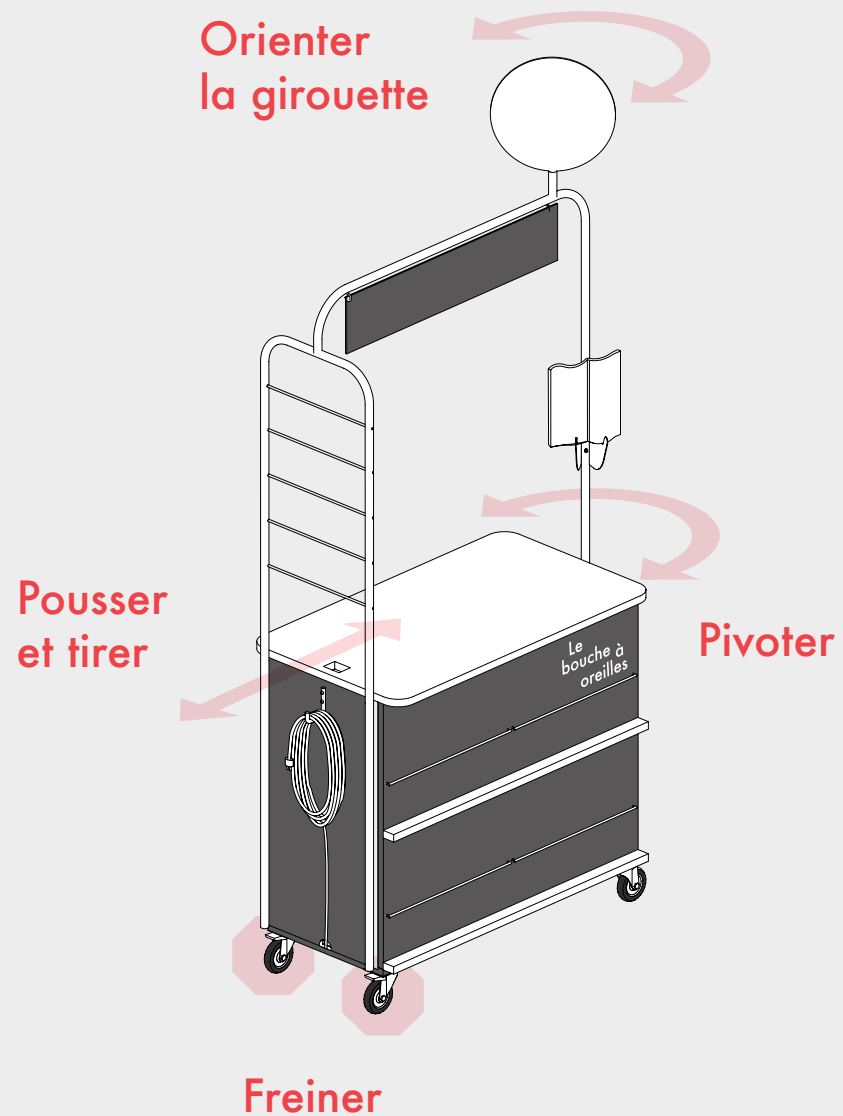


Papiers, flyers, sélection thématique de documents

Dans l'idéal, dévissez le présentoir supérieur du montant métallique lorsqu'il est vide et privilégiez une orientation du présentoir vers l'intérieur du meuble. Vous pouvez le ranger dans le meuble lorsqu'il n'est pas utilisé.

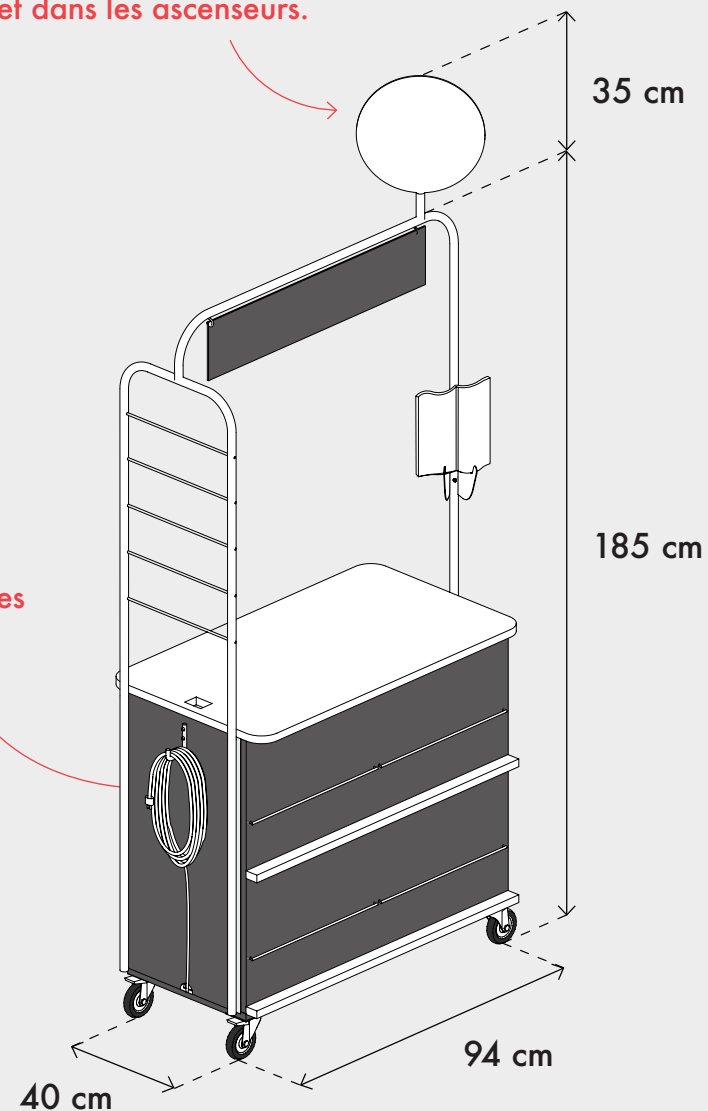


## Déplacer l'objet



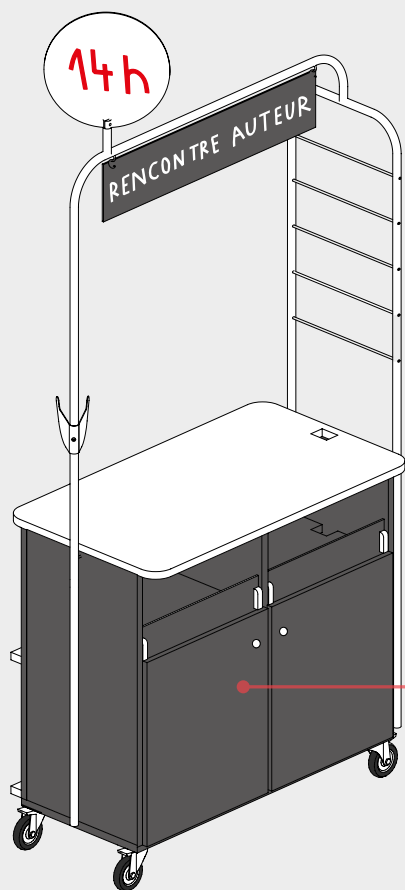
## Dimensions de l'objet

Le signal est escamotable pour que la desserte puisse passer à travers les portes et dans les ascenseurs.



# Écrire et afficher

Plusieurs espaces d'information sont à votre disposition pour communiquer avec les usagers. Pour une meilleure lecture des informations, il est conseillé d'attribuer un espace à un type d'information. Voici quelques exemples dont vous pouvez vous inspirer.



Consignes relatives à l'utilisation de l'objet (par exemple la présence d'une poubelle) et / ou à la programmation des prochains événements

feutre craie



Nom de l'événement en cours ou message de bienvenue dans le cas où il n'y a pas d'activité

feutre craie

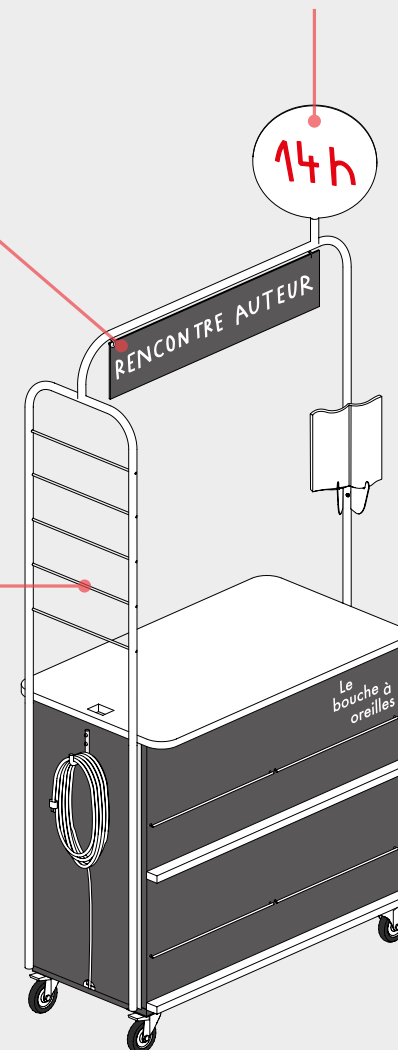


Information importante sur l'événement en cours (heure, pictogramme)



pinces (non fournies)

Affichage des contributions des usagers (des annonces, des avis sur un document...)





# Le bouche à oreilles

Ce kit a été conçu par l'agence de design Vraiment Vraiment en décembre 2021 dans le cadre de la Fabrique à POC de la Métropole européenne de Lille. Ce kit est sous la licence Creative Commons CC-BY-SA 4.0.

Il est possible de fabriquer la desserte selon le cahier des charges joint ou de la faire fabriquer à moins de 1200€TTC en se rapprochant de la MEL.

Plus d'informations sur le portail à suivre :  
<https://asuivre.lillemetropole.fr/actions-mel#design>

Un grand merci aux équipes des bibliothèques des communes de Halluin, La Madeleine, Lille, Loos, Lomme, Sequedin, Toufflers, Watrelos, la Médiathèque Départementale du Nord et la médiathèque du CHU de Lille qui ont suivi la démarche et un merci tout particulier aux communes d'Armentières, Englos, Ennetières, Escobecques, Faches-Thumesnil, Lys-Lez-Lannoy, Marcq-en-Barœul, Mons-en-Barœul, Neuville-en-Ferrain, Seclin et Villeneuve d'Ascq qui ont contribué activement à la démarche expérimentale des "Défis Bibli !"