



Métiers de la distribution

Nicolas "Jack" Nivlet

[ECUE 33]

Politique d'acquisition, référencement et aménagement des espaces

Année universitaire 2024-2025

Partie première

Ludothèque #1 : Les Ludotines // Fabularea

Les Ludotines // Fabularea sont deux ludothèques fusionnées dans le même bâtiment, en plein cœur de Toulouse. Le lieu compte 3 étages distincts : le -6 ans, le 6+ et le 12+.

Le catalogue est composé d'environ 4000 références, jeux et jouets confondus. Le stockage se fait à Fabularea, la ludothèque consacrée aux 12 ans et plus, en sous-sol accessible au public. En effet, Fabularea, en plus de sa zone de jeu, sert également de zone de prêt pour les jeux 2 ans et plus, jeux d'exercice et jeux d'assemblage.

En plus du stockage à Fabularea, chaque étage dispose d'un petit local pour garder à portée de main les doubles des éléments les plus demandés, d'autres jeux selon les envies des joueurs et des joueuses, mais aussi les roulements pour les réaménagements des différents espaces.

Le rangement des jeux visibles suit la classification sur les grandes lignes : pour Fabularea, les jeux sont classés selon l'âge des joueurs (pour les jeux pour enfants) et par difficulté. Puis, le rangement se sépare d'ESAR en créant ses propres regroupements, comme "A deux", "Rapidité / Observation", "Coopératif". Cette classification est reprise pour l'étagère des jeux de l'étage 6+, où l'on compte une petite trentaine de référence, changées toutes les 6 semaines. Il y a environ 2 à 4 boîtes par type de jeux.

La politique d'acquisition se fait de la manière suivante :

Une veille ludique est effectuée par tous les salariés, que ce soit par leurs propres canaux, qu'en demandant conseils autour d'eux. Une fois un jeu ciblé, ils recherchent les avis et essayent potentiellement de le tester avant l'achat. Si cela n'est pas possible, ils vont chercher quelqu'un qui y a déjà joué pour avoir un ressenti. Ils analysent ensuite le "potentiel ludothèque" du jeu : solidité, nombre de pièces, demandes, prix, difficulté, public ou encore les compétences activées.

Concernant les achats de neuf, les ludothécaires et l'éducatrice jeune enfance (EJE) font une demande orale lors des réunions d'équipes du jeudi matin, auprès du reste de l'équipe. La directrice,

Florence Canihac, ne dispose pas du dernier mot sur l'achat ou non. Chaque achat est discuté avec l'ensemble de l'équipe pour recueillir les avis des uns et des autres. Parfois, les achats sont faits suite aux demandes des adhérents qui souhaitent un jeu en particulier. Chaque achat fera ensuite l'objet d'un test en interne, souvent par les bénévoles, pour pouvoir les classifier, les plastifier et les ranger. Il faut également noter que la ludothèque étant bien implantée dans le quartier, l'achat de jeux se fait également selon les activités et les projets proposés avec les associations et lieux de formations du quartier.

Le budget alloué par année est d'environ 6000€ pour l'ensemble des trois étages, ce qui laisse une belle marge de manœuvre pour renouveler les stocks au fur et à mesure de l'année et proposer des nouveautés régulièrement. La ludothèque dispose d'une réduction de 15 à 20 % dans toutes les boutiques de jeux de Toulouse (sauf le Passe-Temps qui a refusé).

Le SAV est tenu de deux manières différentes :

- Si le jeu est cassé dans la ludothèque, une réparation est tentée dans l'atelier du deuxième étage, par l'équipe titulaire ou par un bénévole. Dans le pire des cas, un achat d'un jeu d'occasion permettant d'avoir des pièces détachées supplémentaires est effectué. L'atelier compte un grand stock de pièces de rechange et de matériaux.
- Si, lors d'un prêt, un élément est cassé ou une pièce est manquante, il est demandé à l'usager de réparer lui-même le jeu, de retrouver la pièce manquante, de contacter le SAV du jeu pour obtenir la pièce ou de retrouver un jeu d'occasion pour changer la pièce. Dans le très rare cas (2 fois en 18 ans) où aucun de ses moyens n'aboutit, le chèque de caution de 60€ est encaissé. Cette méthode permet un engagement très fort des emprunteurs envers la ludothèque.

Ludothèque # 2 : Ludogaronne

Ludogaronne est une ludothèque incluse dans un centre social, ouvert il y a 20 ans, le 4 juillet 2005.

Le lieu est disposé de la manière suivante :

La halte garderie est au rez-de-chaussée et fonctionne le matin uniquement. Il y a un roulement à midi pour installer les jeux de la ludothèque, qui sont stockés directement dans la salle, en hauteur. Le premier étage est la ludothèque 6+, ouverte seulement les mercredis (10h-18h), les jeudis (14h-18h) et les vendredis (10h-18h) sans réservation. Un second étage sert de bureau d'appoint, de zone de repos et de stockage également.

Le fond de jeux est mélangé entre le centre social et la ludothèque, et compte environ 5000 références, dont les jeux, mobiliers spécifiques, mais aussi les livres qui sont empruntables. Ludogaronne dispose d'un fond unique pour deux configurations : été et hiver. En hiver, il s'agit d'une ludothèque classique dans les murs. En été, la ludothèque prend sa place dans le parc qui est à sa porte et le bâtiment est inaccessible aux visiteurs. Une grande part de mobilier d'été est stockée dans un cabanon offert par la municipalité pour le parc.

La politique d'acquisition se fait de la manière suivante :

Le budget est moindre pour cette ludothèque, puisque les 3000€ annuels alloués doivent être répartis entre le centre social et la ludothèque. Selon la responsable de la ludothèque, Sandra, la répartition est assez aléatoire selon les années. La part des jeux de société va de 30 à 50% du budget, mais jamais au-delà. Pour ces derniers, un ordre de priorité d'achat existe : Les jeux primés rejoignent les étagères en premier, hors jeux experts, surtout si la compréhension des règles est rapide et simple. Les recommandations entre pairs sont également prises en compte dans le choix. En règle générale, il n'y a pas trop de contraintes pour l'achat, à partir du moment où c'est raisonné. La responsable se laisse le droit de refuser une proposition si elle ne voit pas le potentiel du jeu pour le lieu. Yann, le ludothécaire attitré au 6+, travaille également avec l'éditeur Schmidt et de nombreux jeux de la gamme sont disponibles dans les rayons, gratuitement. Yann ajoute également dans sa ligne d'achat les jeux créés par les auteurs toulousains, pour promouvoir la culture ludique locale. Il existe également une ligne d'achat concernant le doublage des jeux très demandés en interne ou en prêt, afin de pouvoir répondre à la demande. Enfin, le doublage des jeux anciens permet d'avoir un stock de pièces de rechange. Léna, l'EJE qui a un regard sur les jeux de la halte garderie, qui sert de aussi de zone ludothèque - 6 ans, se laisse aussi le choix de prendre des boîtes au

visuel, pour pouvoir attirer l'œil des enfants. Le choix des boutiques de jeux est assez rapide, puisque la ludothèque dispose d'une réduction de -30% chez *Sabretache* et de -20% à *C'est le Jeu*

Voici la méthode du SAV, entre ce qui est dit et ce que j'ai pu observer :

- L'équipe annonce ne pas avoir de temps pour s'en occuper. On peut effectivement voir que les jeux ne sont ni plastifiés, ni complets pour beaucoup et de nombreuses boîtes sont très fatiguées.
- Il existe un petit stock de pièces de rechanges, qui sont disposés à trois endroits différents du lieu.
- Une pile de jeux a été créée dans la zone de repos, avec des post-its notant le souci observé. Personne ne souhaite s'y atteler.
- Il n'y a pas de traçage des besoins.
- Les adhérents ne sont pas mobilisés sur ces points.
- La responsable s'occupe d'envoyer un mail aux SAV des éditeurs / distributeurs, quand elle a le temps.
- Il n'y a pas de chèque de caution pour les emprunts.

Partie deuxième

Boutique "Witoa" à Toulouse

1) Le lieu

Loin des grandes enseignes bien connues et réputées de Toulouse, comme *C'est Le Jeu*, *Jeux du Monde* ou encore *le Passe-Temps*, j'ai décidé de franchir la porte de la boutique Witoa.

Légèrement excentrée de l'hyper-centre, en plein cœur du quartier populaire des



Minimes, Witoa a élu domicile dans une petite rue, un peu loin des regards, courant 2015. L'achalandage est assez limité dans cette zone, bien qu'un arrêt de bus se trouve en face de la boutique. Le lieu est une petite surface, d'environ 60/70m² et les étagères sont pleines à craquer. Le système de rangement est au plus sommaire, avec les jeux à règles en rentrant à droite, classé de manière un peu chaotique. A gauche en rentrant, se situent les jeux d'exercice, que le gérant (Sébastien Roucayrol) nomme "jeux bébés", puis une petite table se cache au fin fond de la pièce. Les jeux de cartes à collectionner et une sélection de goodies se trouvent derrière le comptoir de caisse. Une zone de stockage de 30m² se situe derrière une énorme armoire, presque invisible pour l'œil du badaud.

En 2021, avec la crise du COVID-19, la boutique se lance dans le clic'n'collect, afin de répondre à la demande ludique environnante.

2) Le Projet

Witoa est une boutique bien particulière, de part son objectif. Le chaland, voire même le client régulier peuvent ne pas y prêter attention. Il y a deux points importants à poser pour bien comprendre cette différence par rapport aux autres boutiques.

Pour commencer, Witoa n'est pas une entreprise, c'est une association. Bien que de nombreuses personnes pourront rétorquer qu'une association est une entreprise, la différence se situe déjà autour de ses statuts, puisque l'association, faisant partie du cadre de l'Économie Sociale et Solidaire, les bénéficiaires ne cherchent pas à s'enrichir. En outre, une partie significative, de l'ordre d'au moins 50% des bénéfices (je n'ai pu obtenir le chiffre exact), est reversée directement à la boutique, en vue de son amélioration.

Mais pourquoi ce statut ? Il s'agit là du second point important de la boutique :

Witoa est un lieu appartenant à l'association InPACTS (ou InPACTS Adom), qui a pour but l'accompagnement cognitivo-comportemental permettant à chaque personne avec TSA et/ou trouble neuro-développemental apparenté de trouver sa place dans la société. C'est là, le point fort de ce lieu : tous les salariés sont atteints d'un trouble du spectre autistique.

Depuis 2009, l'association InPACTS accueille dans son établissement spécialisé des personnes présentant un Trouble Envahissant du Développement ou troubles apparentés. Une équipe de professionnels constituée de psychologues, d'éducateurs spécialisés, de psychomotriciens, d'orthophonistes est formée afin d'accompagner les personnes accueillies et leurs familles. L'association a pour finalité de soutenir les apprentissages, l'intégration sociale et scolaire des personnes atteintes.

Partant du constat que ces personnes possèdent et peuvent développer de multiples compétences pour peu qu'on leur apporte l'aide et les outils dont ils ont besoin, mais qu'il existe en France un manque criant de structures d'accompagnement professionnel pour les personnes autistes, Carine Mantoulan, docteur en psychologie et directrice de l'association, a créé ce projet de magasin.

Je n'ai malheureusement pas pu avoir un rendez-vous avec Madame Mantoulan, seulement avec le directeur du magasin et un salarié à temps partiel.

Aujourd'hui, le magasin compte 4 salariés à temps partiel, une dizaine de bénévoles et deux services civiques qui leur prêtent main forte. Tout le personnel est suivi par trois éducateurs qui permettent de faire monter en compétences chaque (non-)salarié.

3) La politique d'acquisition

Le directeur magasin est le seul à faire une réelle veille ludique des jeux sortants. Les salariés à temps partiel effectuent, mais seulement dans le cadre de leurs loisirs, il ne leur est pas demandé directement, afin de "ne pas les surcharger mentalement".

Le catalogue actuel compte presque 800 références, qui ne sont pas toutes visibles en boutique, car le lieu est déjà très chargé, mais bien disponibles en ligne ou sur simple demande, une fois au comptoir. Ce manque de place ne permet pas de commander tous les jeux qui sortent. En outre, financièrement, la boutique ne peut pas se le permettre. Les jeux les plus populaires sont dans les rayons, ainsi que la plupart des gammes des éditeurs les plus connus. Nous ne trouvons pas ici de

jeux de petits éditeurs indépendants, hormis les éditeurs locaux, comme Subverti, Blue Cocker ou encore OldChap Games. Toutefois, il est tout à fait possible de commander n'importe quel jeu sur place. Le bouche-à-oreilles est aussi un bon moyen de connaître la demande des clients, en discutant avec eux de leurs attentes en matière de boîtes de jeux. Il est également tout à fait possible de commander n'importe quel jeu une fois au comptoir. Sébastien va alors effectuer une recherche rapide pour savoir si le jeu est demandé. S'il l'est, quelques boîtes sont commandées pour répondre à une éventuelle demande.

4) Autres activités

Witoa participe à la vie de quartier, en étant partenaires d'associations locales, comme la Maison des Chômeurs (réinsertion sociale), la Rebooterie (aide informatique de proximité) ou encore la Tour à Dés (association ludique). La boutique fait également bénéficier à toutes les ludothèques le demandant d'une réduction de 15% sur leur catalogue.

Conclusion

Les partenariats sont le cœur de l'activité d'une ludothèque. Plus que jamais, j'ai la conviction qu'un lieu proposant du jeu ne peut réussir seul : ludothèques, boutiques indépendantes, centres sociaux, tous mettent en avant leur réseau, à travers leur communication, leurs événements et leurs actions.

Les Ludotines sont un exemple assez frappant de cela, puisque cette ludothèque développe des liens forts avec tous les centres de formations de proximité (écoles maternelles, collèges, hôpitaux de jour...). Leur politique d'acquisition se tournent énormément autour de leurs projets : accessieux, sensoriels, faciles à adapter, familles. Les Ludotines ratissent très largement pour répondre au plus de demandes possible et mènent énormément de projets de front. A contrario, Ludogaronne ne peut se permettre d'acheter à tout va. Le centre social se trouvant dans une période difficile, le temps est à l'économie. Les chiffres qui m'ont été annoncés ne me semblent plus d'actualités, car je vois de nombreux points d'achats lors de mon stage et que rien n'y est fait. Le plus important pour cette équipe est le lien de proximité et d'échanges : peu importe si le jeu est fatigué, il est un prétexte pour s'asseoir et discuter, afin de répondre à une demande de contact sociale importante. Witoa milite également en ce sens, mais par le versant ludicaire de la force. Le choix des jeux n'est pas dicté seulement par la popularité de celui-ci, même si c'est un facteur essentiel; le choix est surtout fait selon la demande des usagers des lieux, pour que ceux-ci se sentent inclus dans les processus de décision.

Le point commun de ces trois lieux est assez frappant : remettre de l'humain en tant qu'acteur des associations, et pas en tant que simple utilisateur.