

RAPPORT D'ANALYSE DE PROFESSION

LIBRAIRE

Mars 2024

RAPPORT D'ANALYSE DE PROFESSION

Libraire

Mars 2024

ÉQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de la profession libraire a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Coordonnatrices

Maryse Brassard-Lévesque
Conseillère à la formation, Mesures de soutien
Compétence Culture

Pascale Landry
Directrice générale
Compétence Culture

Madeleine Philibert
Chargée de projet
Compétence Culture

Animatrice

Véronique Lampron
Spécialiste en élaboration de programmes d'études

Secrétaire de l'atelier

Marie-Claude Brodeur, C.O.
Spécialiste en élaboration de programmes
d'études

Spécialiste des risques à la santé et à la sécurité au travail

Maxime Archambault, ergonomiste, E.A.
Inspecteur-expert en ergonomie
Service de prévention-inspection – Montérégie-Est
Direction de la prévention-inspection – Centre-Sud
Commission des normes, de l'équité, de la santé
et de la sécurité du travail

Révision linguistique

Mélanie Racette
Sous la responsabilité de Compétence Culture

Conception graphique

Denis Landry Contrasté

Toute reproduction interdite sans autorisation écrite.
© Compétence Culture
ISBN : 978-2-923021-93-5
Dépôt légal — 2024 (mars)
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

Remerciements

La production de ce rapport est rendue possible par la collaboration des personnes présentes à l'analyse de profession.

Compétence Culture tient à remercier les personnes qui ont participé à cette analyse, qui s'est tenue à Montréal les 15 et 16 janvier 2024.



Spécialistes de la profession

Éric Blackburn

Libraire copropriétaire
Librairie Le Port de tête

Annie Champagne

Libraire et responsable des services aux collectivités
Librairie Buropro Citation

Marco Duchesne

Libraire
Librairie Pantoute

Louise Ferland

Libraire
Librairie Poirier

Mélanie Guillemette

Libraire propriétaire
Librairie n'était-ce pas l'été

Laurence Létourneau-Pilon

Libraire propriétaire
Librairie Le Sentier

Nicolas Longtin-Martel

Libraire et cogestionnaire
Coop de solidarité L'Euguélonne, librairie féministe

David Marchand

Gestionnaire
Coopérative de l'Université de Sherbrooke

François Mayeux

Copropriétaire et conseiller en BD
Librairie Planète BD

Jean-Sébastien Provencher

Libraire
Librairie Coop Maisonneuve

Émilie Roy-Brière

Libraire
Librairie Pantoute

Olivia Sofia

Libraire propriétaire
Librairie un livre à soi

Nathalie Tremblay

Chef d'équipe et libraire responsable des services aux communautés
Librairie Alire

Maude Verret

Copropriétaire
Librairie du soleil

Observatrices et observateurs

Maryse Brassard-Lévesque

Conseillère à la formation, Mesures de soutien
Compétence Culture

Carl Fortin

Adjoint à la direction
Association des libraires du Québec (ALQ)

Yann Wafer

Coordonnateur au développement des compétences
Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Collaboration spéciale

Maxime Archambault, ergonomiste, E.A.

Inspecteur-expert en ergonomie
Service de prévention-inspection – Montérégie-Est
Direction de la prévention-inspection – Centre-Sud
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

Table des matières

Glossaire	6
Introduction	8
1 Caractéristiques significatives de la profession	9
1.1 Définition de la profession	9
1.2 Appellations d'emploi.....	10
1.3 Nature du travail exercé.....	11
1.4 Législation et réglementation	11
1.5 Niveaux d'exercice reconnus	12
1.6 Conditions de travail.....	13
1.7 Organisation du travail et responsabilités (collaboration et supervision)	14
1.8 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière	15
1.9 Changements à venir dans la profession.....	16
1.10 Références bibliographiques.....	17
2 Analyse des tâches	19
2.1 Tableau des tâches et des opérations.....	20
2.2 Description des opérations et des sous-opérations.....	22
2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation.....	35
2.4 Définition des fonctions	42
3 Données quantitatives sur les tâches	43
3.1 Occurrence des tâches.....	44
3.2 Temps de travail.....	44
3.3 Difficulté des tâches.....	45
3.4 Importance des tâches.....	45
4 Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs	47
4.1 Connaissances.....	47
4.2 Habiletés cognitives.....	50
4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques	51
4.4 Habiletés perceptives	51
4.5 Comportements socioaffectifs	51
5 Suggestions relatives à la formation	53

Glossaire

Analyse d'une profession¹

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches exercées et des opérations qui les composent, accompagnées de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice.

Deux formules peuvent être utilisées : la nouvelle analyse, qui vise la création de la source d'information initiale, et l'actualisation d'une analyse, qui est la révision de cette information.

Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Conditions de réalisation de la tâche

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation d'une tâche et font état, notamment, de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité au travail, de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Connaissances

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'aux législations, technologies et techniques nécessaires dans l'exercice d'une profession.

Exigences de réalisation de la tâche

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante.

Fonction

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et se définit par les résultats du travail.

Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession.

Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution ainsi qu'au contrôle de gestes et de mouvements.

1. La profession correspond à tout type de travail déterminé, manuel ou non, effectué pour le compte d'un employeur ou pour son propre compte, et dont on peut tirer ses moyens d'existence. Dans ce document, le mot « profession » possède un caractère générique et recouvre l'ensemble des acceptions habituellement utilisées : métier, profession et occupation.

Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Niveaux d'exercice de la profession

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice d'une profession.

Opérations

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Plein exercice de la profession

Le plein exercice de la profession correspond au niveau où les tâches sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

Résultats du travail

Les résultats du travail consistent en un produit, un service ou une décision.

Sous-opérations

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

Tâches

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

INTRODUCTION

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste à décrire des caractéristiques de la profession, des tâches exercées et des opérations qui les composent, accompagnées de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice, ainsi que des fonctions, des niveaux d'exercice et des données quantitatives utiles à la description de la profession.

Le présent rapport reprend chacun de ces points, auxquels vient s'ajouter une *Fiche explicative des risques à la santé et à la sécurité du travail* produite par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) et diffusée sur son site Web.

Cette analyse de profession a été réalisée selon la formule de la nouvelle analyse, telle qu'elle est définie dans le document *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*.

Plan d'échantillonnage

Les critères de sélection des spécialistes de la profession libraire étaient les suivants : le titre d'emploi (libraire, chef d'équipe ou propriétaire); le secteur (librairie indépendante, chaînes de librairies ou coopérative en milieu scolaire); le type de services (événementiel, services aux collectivités, boutique, etc.); le nombre d'années d'expérience; la taille de l'entreprise (petite ou moyenne entreprise); la situation géographique; et le genre.

Limites de l'analyse

Les appellations d'emploi suivantes ont été retenues aux fins de l'analyse :

- Libraire
- Commis-libraire

Cette analyse de profession ne couvre pas les appellations d'emploi ou les professions suivantes :

- Propriétaire²

2. Il est à noter que les libraires propriétaires présents à l'analyse de profession, indiqués dans la liste des spécialistes de la profession, ont été invités à se prononcer à titre de libraires, et non de propriétaires.

1

Caractéristiques significatives de la profession

Les spécialistes de la profession ont formulé des commentaires à partir d'une documentation qui portait sur les principales caractéristiques de la profession et qui leur a été remise sur place la première journée de l'analyse. Le texte présenté provenait d'une revue de diverses sources documentaires que l'on trouvera à la fin de ce chapitre.

1.1 Définition de la profession

La définition suivante a été soumise aux libraires dans le but d'établir une compréhension commune du métier à analyser.

- Les libraires accueillent la clientèle, la conseillent et lui vendent des livres papier, numériques ou audio. De plus, elles ou ils gèrent l'inventaire en effectuant la gestion des achats, la réception et le retour des livres. Ces professionnels peuvent aussi offrir des services aux collectivités.
- Les libraires réalisent également différentes activités liées à la promotion des livres comme l'aménagement des aires de vente, des publications sur les réseaux sociaux ou l'organisation d'événements.
- Pour réaliser leur travail, les libraires utilisent des bases de données informatisées, des grilles d'office, des revues spécialisées et des équipements liés à la vente comme un terminal de point de vente.
- Ces professionnels travaillent principalement dans des librairies indépendantes, des chaînes de librairies, des coopératives en milieu scolaire ou des coopératives.

Selon les participantes et participants présents à l'atelier, cette définition est généralement représentative de l'ensemble de la profession. Il y manque toutefois certains aspects du travail des libraires, dont :

- le fait que les librairies exercent des activités de vente aux collectivités et n'offrent pas seulement des services;
- le fait que les livres numériques sont vendus sur Internet, ce qui ne demande pas toujours l'intervention d'une ou d'un libraire (une personne présente à l'atelier a mentionné qu'il revient au libraire de conseiller la clientèle et de l'accompagner même pour l'achat de livres numériques ou audio, des formats souvent plus économiques et accessibles);

- le fait qu'une minorité de spécialistes de la profession (3 spécialistes sur 14 présents) offrent des services ou des conseils en lien avec les livres numériques;
- le fait que les tâches des libraires sont de plus en plus spécialisées selon la taille de la librairie et le nombre d'employés;
- le fait que les libraires sont appelés à participer à des événements organisés à l'externe, que ce soit pour représenter des autrices et auteurs, aider les maisons d'édition à présenter leurs livres, faire des apparitions dans les médias, organiser des activités dans les écoles, etc. ;
- le fait qu'il y a davantage de librairies spécialisées (une autre personne mentionne toutefois qu'il n'y a pas des librairies spécialisées dans tous les grands centres);
- le fait que la promotion de la lecture, des livres, des autrices et auteurs et des maisons d'édition est devenue essentielle et que les libraires jouent un rôle d'animation culturelle;
- le fait que les libraires échangent avec leurs collègues pour connaître leurs coups de cœur et une plus grande variété de livres;
- le fait que les libraires utilisent des documents techniques spécialisés, des logiciels d'exploitation et l'Internet;
- le fait que les libraires peuvent travailler avec des collaboratrices et collaborateurs en France pour connaître les nouveautés à paraître, ainsi qu'avec des représentantes et représentants, des équipes de diffusion, des autrices et auteurs, des collègues libraires, etc.

1.2 Appellations d'emploi

Les appellations d'emploi varient d'un employeur à l'autre, selon la structure et la taille de la librairie. À la base, l'appellation commune est celle de libraire. La liste suivante se veut un résumé des appellations qui ont été rapportées par les participantes et participants à l'analyse et qui reflètent les particularités de leur milieu.

- Libraire;
- Commis-libraire (dans certains milieux, une ou un employé à temps partiel);
- Libraire aux achats, aux services aux collectivités, etc. ;
- Responsable libraire (personne qui gère la librairie, les achats et la mise en marché et qui travaille davantage dans un bureau qu'en magasin);
- Assistant-libraire (un poste scindé par fonction ou spécialisation).

Par ailleurs, dans les milieux syndiqués, les appellations d'emploi sont régies par une convention collective qui prévoit une description de poste, des tâches précises et un salaire.

1.3 Nature du travail exercé

Selon les spécialistes de la profession présents à l'atelier, les employeurs types des libraires sont les suivants :

- Librairies indépendantes;
- Chaînes de librairies;
- Coopératives en milieu scolaire.

Une participante indique que la librairie indépendante pour laquelle elle travaille est détenue par un organisme à but non lucratif (OBNL) ayant pour mandat de promouvoir et de valoriser la langue française par l'intermédiaire, entre autres, de la lecture.

D'autres libraires précisent que, de façon plus ponctuelle, elles et ils peuvent collaborer à des événements de promotion de la lecture gérés par différents OBNL. Les libraires sont également invités à participer à des événements lors de salons du livre, dans les maisons d'édition et ainsi de suite. De plus, on a précédemment signalé que les libraires pouvaient participer à des émissions de radio ou de télévision pour parler de livres ou s'entretenir avec des autrices ou auteurs³.

Certains libraires peuvent aussi travailler à la vente de livres d'occasion⁴. À l'extérieur du Québec, les activités liées aux livres d'occasion sont réalisées par une personne exerçant le métier de bouquiniste.

Bien que des livres soient en vente dans certaines grandes surfaces⁵, ces établissements ne sont pas considérés comme des employeurs pour les libraires.

1.4 Législation et réglementation

Dans le cadre de leur travail, les libraires doivent respecter les lois, règlements et normes, tels que les suivants :

- *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (L.R.Q., c. S-2.1);
- *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., c. N-1.1);
- *Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre* (ch. D-8.1, a. 3, 15, 17, 20 et 38);
- *Loi sur la protection du consommateur* (ch. P-40.1);
- *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (Loi 25);
- *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux* (R-6.1);
- Lois municipales.

Les libraires travaillant dans des librairies syndiquées doivent également se conformer aux dispositions de leur convention collective.

La législation et la réglementation encadrent, entre autres, les achats faits par les collectivités, la mise en place des ouvrages dans la librairie ainsi que les politiques liées à la facturation, aux remboursements, à la vente de cartes-cadeaux, etc.

3. La rémunération versée aux libraires pour leur participation à différents événements varie d'un milieu à l'autre. Dans certains cas, cette rémunération est accordée en vertu d'un accord de prêt d'employé, tandis que dans d'autres, la ou le libraire est embauché à titre de travailleur autonome.

4. En ce qui concerne les livres d'occasion, il a été convenu, lors de l'atelier d'analyse de profession, que cette activité pratiquée par certains libraires soit comprise sous la forme d'une opération (1.7) dans la tâche liée aux achats.

5. Les grandes surfaces qui vendent des livres en libre-service incluent notamment les magasins de détail, les magasins-entrepôts, les supermarchés et les pharmacies.

1.5 Niveaux d'exercice reconnus

Cette analyse de profession repose sur le principe du plein exercice. Cette section vise à vérifier si la profession comporte d'autres niveaux d'exercice. Ces derniers peuvent être caractérisés par l'accomplissement d'une autre tâche, par l'autonomie de la personne et les responsabilités qui lui sont confiées, par la performance ou encore par la réglementation. Les niveaux d'exercice correspondent aux différents degrés de complexité propres à l'exercice d'une profession. Ils rendent compte des besoins du marché du travail en matière d'employabilité ou de spécialisation.

Lors de l'analyse de profession, il a été rapporté que les niveaux d'exercice varient d'un milieu à l'autre, puisqu'ils dépendent souvent du modèle d'affaires de la librairie. Les niveaux d'exercice semblent peu répandus dans les librairies, où une personne est généralement considérée comme une ou un libraire au bout d'un an. Ce qui semble davantage utilisé dans les différentes librairies, ce sont les divisions du travail en lien avec les fonctions professionnelles (voir la section 2.4 pour en savoir plus à ce sujet).

Par exemple, dans une librairie syndiquée, les niveaux d'exercice sont divisés selon les dénominations suivantes : aide-libraire, aide-libraire à la réception et libraire. La description des tâches est établie en fonction du poste. L'aide-libraire travaille sur le plancher et assure entre autres le service à la clientèle et la gestion des retours, alors que le libraire se charge de l'achat des livres.

Par ailleurs, un seul spécialiste de la profession a précisé qu'au bout de cinq ans d'expérience, la personne libraire est reconnue comme libraire « sénior ».

Lorsque questionnés sur l'utilisation de l'appellation de commis-libraire, les spécialistes de la profession ne peuvent affirmer qu'il s'agit d'une appellation couramment utilisée dans leur métier. La notion de commis sert davantage à désigner une personne qui travaille à la caisse et n'inclut pas le volet conseil à la clientèle.

Après analyse des commentaires, force est de conclure que les niveaux d'exercice varient d'un milieu à l'autre. La division des tâches par fonctions ou spécialités semble plus courante. Notons par exemple les différentes appellations utilisées pour désigner les libraires, telles que :

- Acheteuse ou acheteur;
- Libraire jeunesse;
- Libraire aux institutions et aux collectivités;
- Responsable de la réception;
- Responsable de la consignation;
- Responsable des retours;
- Responsable des communications;
- Responsable des commandes en ligne.

1.6 Conditions de travail

Situation d'emploi

Les participantes et participants à l'atelier d'analyse de la profession sont majoritairement des employés permanents qui travaillent à temps plein. Dans d'autres milieux, les emplois à temps partiel sont occupés surtout par des employés temporaires. Les librairies peuvent également faire appel à des employés occasionnels en période de pointe ou lors d'événements spéciaux.

Bien que ce soit plutôt rare, certains libraires cumulent deux emplois.

Certains libraires peuvent également collaborer à titre contractuel à des événements spéciaux ou à des activités de promotion dans les médias.

Horaire de travail

La semaine de travail compte généralement de 35 à 40 heures. Certaines personnes travaillent de jour, d'autres de soir, la semaine ou la fin de semaine, selon les heures d'ouverture du commerce.

Comme le précisent les participantes et participants à l'atelier d'analyse de profession, les libraires peuvent être appelés à faire des heures supplémentaires (lors d'événements spéciaux, par exemple). Dans les librairies en milieu scolaire, les heures supplémentaires sont monnaie courante pendant cette période de pointe qu'est la rentrée. Les heures supplémentaires varient donc selon les milieux.

Les périodes de pointe où l'achalandage est plus important sont généralement les suivantes :

- Fin d'exercice financier (inventaire);
- Journées pédagogiques;
- Journée J'achète un livre québécois! (le 12 août);
- Période des fêtes;
- Période des vacances d'été;
- Rentrée littéraire;
- Début ou fin de l'année scolaire;
- Salons du livre;
- Sortie d'un livre très attendu;
- Vendredi soir.

Rémunération

Le métier de libraire étant encore associé au commerce de détail, les salaires y demeurent peu élevés. Ils varient généralement du salaire minimum à environ 24 \$ de l'heure.

Par contre, certains employeurs offrent des avantages sociaux, par exemple un forfait cellulaire, une heure de lecture rémunérée, des vacances payées, des assurances collectives, des congés la fin de semaine (selon l'ancienneté), des rabais sur les livres, etc.

En raison de la pénurie de main-d'œuvre, les entreprises devront revoir les salaires, précisent les libraires présents lors de l'atelier.

Syndicalisation

La majorité des librairies ne sont pas syndiquées. En revanche, certaines chaînes ou librairies coopératives en milieu scolaire le sont. Ces librairies sont principalement affiliées à la Fédération des travailleurs et des travailleuses du Québec (FTQ) ou à la Confédération des syndicats nationaux (CSN).

Polyvalence et spécialisation

Les libraires affirment qu'en général, on débute dans le métier de libraire comme généraliste, puis on se spécialise en fonction de son expérience ou de ses centres d'intérêt personnels.

Par ailleurs, certaines librairies spécialisées doivent former elles-mêmes leur personnel, faute de main-d'œuvre spécialisée.

Certaines tâches, comme celles qui sont liées aux achats, aux services aux collectivités ou aux établissements⁶ et aux retours, exigent une certaine expérience.

1.7 Organisation du travail et responsabilités (collaboration et supervision)

En fonction des tâches qui leur sont confiées, les libraires collaborent notamment avec :

- Des autrices et auteurs;
- Des collègues libraires;
- Des directions d'écoles;
- Des maisons d'édition;
- Des enseignantes ou enseignants;
- Des entreprises de distribution et de diffusion;
- Des fournisseurs;
- Des propriétaires;
- Des représentantes ou représentants;
- Le Service de la comptabilité;
- Toute personne en position d'autorité;
- Des transporteurs;
- Une cheffe ou un chef d'équipe;
- Une directrice ou un directeur de succursale;
- Une gérante ou un gérant de plancher.

Les libraires sont supervisés par une directrice ou un directeur de succursale, une cheffe ou un chef d'équipe, une gérante ou un gérant de plancher, ou encore la ou le propriétaire. Le degré de supervision⁷ varie selon l'expérience des libraires et le degré de complexité des tâches.

6. Bien qu'il soit employé dans le contexte du travail des libraires, l'OQLF considère le terme « institution » comme un anglicisme. Pour cette raison, le terme « établissement » est utilisé dans le document.

7. Le degré de supervision associé à chacune des tâches est présenté dans les tableaux qui figure à la section 2.3 – Description des conditions et des exigences de réalisation.

1.8 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière

Selon les participantes et participants, la rareté de la main-d'œuvre obligerait les employeurs à réduire leurs exigences et à envisager la candidature de personnes moins expérimentées.

Certains participants et participantes précisent que les employeurs recherchent surtout des personnes qui ont de l'expérience en matière de service à la clientèle. Les recrues sont souvent jumelées à une ou à un employé plus expérimenté qui peut leur montrer le travail à faire. Il est à noter qu'il n'existe aucune formation qualifiante pour le métier de libraire.

Certaines formations propres au domaine de la librairie sont offertes par l'Association des libraires du Québec (ALQ).

Par ailleurs, les employeurs recherchent diverses habiletés et attitudes, en particulier :

- L'entraide;
- L'entregent;
- L'ouverture d'esprit;
- La capacité à effectuer plusieurs choses en même temps;
- La capacité à travailler en équipe;
- La curiosité;
- La débrouillardise;
- La motivation;
- La ponctualité;
- La qualité du français;
- La rigueur;
- L'orientation client;
- L'amour de la lecture;
- Une volonté d'apprendre et de se tenir au courant;
- Une aisance avec des outils technologiques et numériques;
- De bonnes aptitudes de communication;
- Une bonne culture générale;
- Une bonne forme physique;
- Une bonne gestion du stress.

Du côté des perspectives de carrière, les libraires peuvent aspirer, avec le temps, à occuper divers emplois connexes tels que les suivants :

- Coordonnatrice ou coordonnateur;
- Gérante ou gérant de librairie;
- Propriétaire d'une librairie;
- Représentante ou représentant des services aux collectivités;
- Représentante ou représentant des achats;
- Responsable de magasin;
- Responsable des communications et des activités de promotion;
- Travail en bibliothèque;
- Travail chez un éditeur, distributeur ou représentant.

1.9 Changements à venir dans la profession

Les participantes et participants à l'analyse de profession font état de tendances ou de changements survenus ou à venir qui ont des répercussions sur le travail de libraire, à savoir :

- L'incidence des avancées technologiques sur certaines procédures de travail, notamment en ce qui a trait aux commandes par Internet, à la gestion des stocks, etc. ;
- La création de nouveaux programmes ou bases de données de recherche accessibles gratuitement (p. ex., secteur anglophone);
- L'utilisation de l'intelligence artificielle par les libraires;
- La croissance des ventes de livres numériques (même si le livre papier est encore très populaire auprès de la clientèle jeunesse);
- Le remplacement des services d'exploitation en circuit fermé par des systèmes d'exploitation infonuagiques intégrant les achats, la gestion des stocks, etc. ;
- Le fait qu'un outil de recherche utilisé par les libraires, le catalogue en ligne des produits de l'édition francophone, est moins flexible qu'avant;
- L'augmentation du nombre de maisons d'édition ayant pignon sur rue et vendant leurs livres eux-mêmes ou via leur site transactionnel, ce qui peut avoir un impact sur les services aux collectivités ou aux établissements offerts dans les librairies;
- La concurrence accrue entre les maisons d'édition et les librairies en milieu scolaire, celles-ci offrant des services clés en main qui ne sont pas proposés en librairie;
- La mise à contribution de l'expertise des libraires aux fins du développement d'outils spécialisés destinés aux librairies;
- Le nombre croissant d'ententes de partenariat avec des organismes communautaires, ce qui implique la présence de libraires à des événements, à des tables de vente, à des ateliers, etc. ;
- Le fait que la mise en vente de certains livres dans les librairies est de plus en plus critiquée par certains clients et clientes, les libraires devant faire valoir davantage leur liberté de choix et d'expression;
- L'augmentation du harcèlement de la part de la clientèle;
- La forte hausse des commandes en ligne depuis la pandémie, ce qui entame les marges de profit tout en alourdissant les répercussions environnementales de la livraison;
- La diversification des sources d'information sur les tendances, l'influence des médias sociaux ayant un impact sur l'offre de produits;
- La hausse du coût des loyers attribuable à l'appréciation de la valeur du parc immobilier, ce qui peut entamer la marge de profit des librairies et mettre en péril la survie de certaines d'entre elles;

- La réforme de la *Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre* (chapitre D-8.1, a. 3, 15, 17, 20 et 38), qui pourrait avoir un impact sur l'industrie du livre;
- La conformité croissante des collectivités et des bibliothèques en milieu scolaire à la *Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre* (ch. D-8.1, a. 3, 15, 17, 20 et 38);
- La propension des jeunes lecteurs à lire en anglais, ce qui influence les achats et le service à la clientèle (c'est une nouvelle clientèle à laquelle les libraires doivent s'adapter);
- La croissance de la clientèle immigrante, et donc de l'offre de dictionnaires et de livres dans d'autres langues;
- L'apparition de nouvelles maisons d'édition québécoises offrant de nouveaux produits;
- L'existence d'une relève de jeunes libraires qui dynamise le milieu des librairies;
- L'essor des zines⁸ en librairie;
- L'ouverture d'esprit du lectorat par rapport aux différents types d'ouvrages, tels que les bandes dessinées, les mangas, la littérature autochtone, le mouvement LGBTQIA+, etc. ;
- La présence croissante des acteurs du livre dans les événements en librairie ou sur les réseaux sociaux.

1.10 Références bibliographiques

Les ouvrages suivants ont servi à documenter ce chapitre et à alimenter la discussion entre les spécialistes de la profession.

CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN CULTURE. *Programme d'apprentissage en milieu de travail – Libraire – Carnet d'apprentissage*, septembre 2007.

CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN CULTURE. *Programme d'apprentissage en milieu de travail – Libraire – Guide du compagnon ou de la compagne*, septembre 2007.

CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN CULTURE. *Guide technique et pratique des libraires*, 2009.

CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN CULTURE. *Trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires*, 2009.

ÉDUCONSEIL. *Analyse du métier libraire*, 2005.

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. *Norme professionnelle libraire*, mars 2007.

8. Publication à diffusion restreinte (faible ou moyenne) dont la périodicité est irrégulière et qui est éditée par un petit groupe de personnes sur des sujets qui les passionnent (bandes dessinées, science-fiction, cinéma, musique, artistes ou auteurs favoris). <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/8363521/zine>.
STATISTIQUE QUÉBEC. <https://statistique.quebec.ca/docs-ken/vitrine/culture/index.html?theme=livre>.

2

Analyse des tâches

Les spécialistes de la profession ont décrit les tâches assumées par la ou le libraire et ont précisé les opérations qui les composent.

Les tâches désignent les principales actions qui correspondent à l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début et une fin. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Les opérations désignent les actions qui correspondent aux étapes de réalisation d'une tâche et qui permettent d'établir la marche à suivre en vue de l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Cette analyse des tâches repose sur le principe du plein exercice de la profession, c'est-à-dire la capacité de la majorité des personnes à exercer les tâches de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire.

2.1 Tableau des tâches et des opérations

Le tableau des tâches et des opérations qui suit est le fruit d'un consensus entre l'ensemble des spécialistes de la profession.

Les tâches sont numérotées de un à sept, dans l'axe vertical du tableau, tandis que les opérations sont numérotées dans l'axe horizontal.

TÂCHES ET OPÉRATIONS				
1. Effectuer les achats	1.1 Consulter des sources d'information	1.2 Interpréter les données du marché et de l'environnement de la librairie	1.3 Sélectionner les livres à commander	1.4 Demander des mises en place en vue des événements
	1.5 Gérer les prescriptions scolaires	1.6 Gérer les achats en suspens	1.7 Acheter des livres d'occasion	
2. Réceptionner la marchandise	2.1 Vérifier la livraison	2.2 Vérifier la facturation	2.3 Entrer les livres dans l'inventaire	2.4 Étiqueter les livres
	2.5 Effectuer les suivis ou les réclamations	2.6 Ranger l'espace de réception	2.7 Transmettre les factures au Service de la comptabilité	
3. Veiller à la présentation de l'espace de vente	3.1 Déterminer la section	3.2 Placer les livres	3.3 Aménager l'aire de vente	3.4 Reclasser les livres ou regarnir les sections
4. Assurer le service à la clientèle	4.1 Accueillir la clientèle	4.2 Déterminer les besoins	4.3 Conseiller la clientèle	4.4 Finaliser la transaction
	4.5 Effectuer les suivis ou les réclamations	4.6 Assurer le service après-vente	4.7 Traiter les commandes en ligne	4.8 Participer à la prévention des vols
5. Assurer les services aux collectivités ou aux établissements	5.1 Prendre contact avec les établissements	5.2 Présenter les services aux collectivités	5.3 Expliquer les politiques, les lois et les règlements de la librairie	5.4 Aménager une salle d'exposition (s'il y a lieu)
	5.5 Accueillir la clientèle	5.6 Déterminer les besoins	5.7 Répondre aux besoins	5.8 Finaliser la transaction
	5.9 Expédier les commandes	5.10 Assurer le service après-vente	5.11 Traiter les commandes en ligne de livres papier et numériques	

TÂCHES ET OPÉRATIONS

6. Effectuer la promotion	6.1 Participer à la préparation des outils promotionnels (s'il y a lieu)	6.2 Enrichir le contenu des comptes de réseaux sociaux et du site Internet de la librairie	6.3 Participer à des activités culturelles	6.4 Rendre la librairie attrayante
	6.5 Publier des suggestions, des critiques ou des comptes rendus de lecture	6.6 Organiser des événements ou y participer		
7. Assurer la gestion des retours	7.1 Effectuer les retours manuels	7.2 Produire les rapports de retour de livres	7.3 Gérer les invendus	7.4 Produire le bon de retour
	7.5 Expédier les livres	7.6 Assurer le suivi des remboursements ou des crédits	7.7 Participer à l'inventaire annuel	

2.2 Description des opérations et des sous-opérations

Les spécialistes de la profession ont décrit les sous-opérations de certaines opérations afin de fournir un complément d'information.

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

À la fin de la description des opérations et des sous-opérations, des précisions additionnelles renseignent sur les spécificités de la tâche, les contextes de travail, etc.

TÂCHE 1 : EFFECTUER LES ACHATS	
Opérations	Sous-opérations
1.1 Consulter des sources d'information	<ul style="list-style-type: none">• Tenir compte des tendances du milieu du livre provenant :<ul style="list-style-type: none">– des médias spécialisés, des représentantes et représentants, etc.• S'appuyer sur les ventes antérieures en fonction du sujet, de l'autrice ou de l'auteur, etc.
1.2 Interpréter les données du marché et de l'environnement de la librairie ⁹	<ul style="list-style-type: none">• Sonder les collègues pour connaître leurs coups de cœur• Analyser la persona de la clientèle cible• Définir les particularités ou les caractéristiques¹⁰ de la librairie et de son équipe• Établir et analyser les caractéristiques de la concurrence
1.3 Sélectionner les livres à commander	<ul style="list-style-type: none">• Procéder à l'achat des nouveautés :<ul style="list-style-type: none">– parcourir les grilles de nouveautés avec ou sans les représentantes et représentants– lire les argumentaires¹¹– prendre en compte le budget, l'espace et le potentiel de vente– solliciter les services de presse• Procéder à l'achat des titres du réassortiment :<ul style="list-style-type: none">– analyser la liste des titres à réassortir en fonction de la ligne éditoriale et des ventes– envoyer les commandes chez les fournisseurs

9. **Précisions additionnelles.** Il a été précisé, lors de l'analyse de profession, que le marché et l'environnement d'une librairie définissent ce qu'elle va vendre. Par ailleurs, d'autres critères comme l'historique des ventes, les particularités de la librairie ainsi que l'agrément (spécialiste ou généraliste) déterminent le marché cible d'une librairie.

10. Les particularités ou les caractéristiques sont en lien avec la ligne éditoriale de la librairie et de l'équipe de libraires.

11. Les argumentaires de vente fournis par les représentantes et représentants contiennent des informations telles l'ISBN, le nombre de pages, un résumé du livre, des arguments de vente, etc.

TÂCHE 1 : EFFECTUER LES ACHATS

Opérations	Sous-Opérations
1.4 Demander des mises en place en vue des événements	<ul style="list-style-type: none"> • Faire la demande auprès de la représentante ou du représentant afin de s'assurer d'un droit de retour intégral • Assurer le suivi des commandes • Prendre en compte les périodes de pointe : <ul style="list-style-type: none"> – fêtes, 12 août, etc.
1.5 Gérer les prescriptions scolaires ¹²	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de la disponibilité des livres sélectionnés • Passer les commandes en fonction des pourcentages de retours autorisés • Assurer le suivi auprès des établissements • Veiller à la logistique inhérente au transport des livres en fonction du lieu, de l'espace disponible, etc.¹³
1.6 Gérer les achats en suspens	<ul style="list-style-type: none"> • Révérer la disponibilité des livres auprès des fournisseurs • Trier les commandes non reçues • Annuler les commandes ou recommander au besoin
1.7 Acheter des livres d'occasion ^{14, 15}	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer la pertinence d'un achat en fonction de la durée de vie du livre • Procéder à des achats en mode consignation¹⁶ • Évaluer la valeur d'un livre d'occasion : <ul style="list-style-type: none"> – en fonction de la qualité, de la rareté, de la demande, etc.

12. **Précisions additionnelles.** En librairie scolaire, les prescriptions renvoient aux manuels ou aux livres dont l'achat est obligatoire. Cette information est souvent précisée dans le plan de cours et est laissée à la discrétion de l'enseignante ou de l'enseignant.

13. L'une des particularités de la gestion des prescriptions scolaires est la gestion des importations, puisque les livres ou manuels proviennent souvent de l'étranger. Par ailleurs, dans certaines librairies, cette activité est réalisée par l'acheteuse ou l'acheteur.

14. Il a été rapporté qu'aucune réglementation n'encadre l'achat de livres d'occasion.

15. Un participant signale que la gestion des livres d'occasion en consignation, surtout en milieu scolaire, nécessite l'utilisation d'un logiciel dans lequel chaque consignatrice ou consignataire est identifié afin de faciliter le suivi après-vente.

16. Par ailleurs, la vente de livres d'occasion par l'entremise des réseaux sociaux a un impact sur cette activité, surtout dans les librairies scolaires, puisque le prix d'acquisition y est inférieur à celui d'un manuel neuf.

TÂCHE 2 : RÉCEPTIONNER LA MARCHANDISE

Opérations	Sous-opérations
2.1 Vérifier la livraison	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier le destinataire et la provenance des boîtes • Vérifier l'état des boîtes • Retourner les boîtes endommagées, s'il y a lieu • Vérifier le nombre de boîtes sur la facture : nombre de lots, état des livres, etc.
2.2 Vérifier la facturation	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier la catégorie de commande sur la facture : <ul style="list-style-type: none"> - commande client - mise en place - office - consignation • Vérifier les messages inscrits sur la facture (s'il y a lieu) • Communiquer l'information à la personne concernée • Prioriser le traitement des commandes selon les besoins • Effectuer un suivi auprès du fournisseur en cas de problème lié à la facturation
2.3 Entrer les livres dans l'inventaire	<ul style="list-style-type: none"> • Balayer les livres à l'aide du lecteur optique • Créer la fiche produit (s'il y a lieu) • Corriger la fiche produit existante (s'il y a lieu) • S'assurer que tous les éléments sont conformes au système de classement de la librairie • Fermer la facture
2.4 Étiqueter les livres	<ul style="list-style-type: none"> • Relever les livres qui n'ont pas besoin d'être étiquetés (s'il y a lieu)¹⁷ • Apposer les étiquettes sur chaque livre : bonne étiquette, bon endroit, etc. • Séparer et classer les livres selon leur destination dans la librairie : <ul style="list-style-type: none"> - commandes clients - collectivités - réassortiment - commandes Internet destinées à la cueillette ou standards

17. **Précisions additionnelles.** Dans certaines librairies, les livres destinés aux clients ou aux collectivités ne sont pas étiquetés.

TÂCHE 2 : RÉCEPTIONNER LA MARCHANDISE

Opérations	Sous-opérations
2.5 Effectuer les suivis ou les réclamations	<ul style="list-style-type: none">• Préparer les demandes de réclamation pour les livres :<ul style="list-style-type: none">- abîmés- facturés, mais non reçus- reçus, mais non facturés• Effectuer le suivi des réclamations auprès des fournisseurs• Effectuer le suivi auprès de la clientèle pour les livres manquants ou en livraison différée (s'il y a lieu)
2.6 Ranger l'espace de réception	<ul style="list-style-type: none">• Conserver les boîtes et le papier utiles pour l'expédition• Défaire les boîtes abîmées et les mettre au recyclage
2.7 Transmettre les factures au Service de la comptabilité	<ul style="list-style-type: none">• Classer les factures par date et par fournisseur

TÂCHE 3 : VEILLER À LA PRÉSENTATION DE L'ESPACE DE VENTE

Opérations	Sous-opérations
<p>3.1 Déterminer la section</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier la section et la sous-section, s'il y a lieu, attribuée au produit lors de la réception • Vérifier que les livres sont classés dans la bonne catégorie • Corriger les erreurs, s'il y a lieu : <ul style="list-style-type: none"> - aviser la personne responsable de modifier la catégorie de livres - modifier l'étiquette - remplacer l'étiquette sur les livres • Regrouper les produits d'une même section
<p>3.2 Placer les livres</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer quels produits seront mis de l'avant : <ul style="list-style-type: none"> - vitrines, nouveautés, présentations thématiques, etc. • Procéder au placement des livres sur les tablettes • Assurer la rotation des nouveautés
<p>3.3 Aménager l'aire de vente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à l'aménagement logistique de la librairie : <ul style="list-style-type: none"> - matériel promotionnel, présentoirs, etc. • Établir les besoins en matière d'ameublement (s'il y a lieu) • Dégager un espace pour les présentations thématiques • Gérer les réserves de produits en surplus (s'il y a lieu) • Réaménager l'espace en fonction des événements
<p>3.4 Reclasser les livres ou regarnir les sections</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Récupérer les livres déplacés ou mal classés et les remettre au bon endroit • S'assurer qu'au moins un exemplaire de chaque livre se trouve sur les tablettes • S'assurer que les livres sur les tablettes respectent l'ordre déterminé par la librairie : <ul style="list-style-type: none"> - ordre alphabétique, maisons d'édition, etc. • Organiser les présentations de livres en rayon de manière à ce que les tablettes semblent bien garnies • S'assurer que les tablettes sont propres

TÂCHE 4 : ASSURER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Opérations	Sous-opérations
4.1 Accueillir la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Établir un contact visuel avec la cliente ou le client • Utiliser une formule d'accueil dès que la cliente ou le client entre dans la librairie • Répondre aux appels téléphoniques • Prendre les messages sur la boîte vocale, dans la boîte courriel, dans la messagerie des réseaux sociaux • Effectuer le suivi des messages • Veiller à la mise à jour des heures d'ouverture sur : <ul style="list-style-type: none"> - le site Internet de la librairie - la boîte vocale - l'affiche dans la porte ou la vitrine
4.2 Déterminer les besoins	<ul style="list-style-type: none"> • Questionner la cliente ou le client sur la nature de sa visite • Offrir son aide
4.3 Conseiller la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Établir si la cliente ou le client cherche un produit précis • Effectuer les recherches nécessaires (s'il y a lieu) : <ul style="list-style-type: none"> - faire des recherches dans l'inventaire - aller chercher le produit s'il est en stock • Vérifier la possibilité de commander les livres qui ne sont pas en stock : <ul style="list-style-type: none"> - noter les coordonnées de la cliente ou du client - entrer la commande dans le système - créer la fiche produit, au besoin • Proposer un produit similaire (s'il y a lieu) • Conseiller la cliente ou le client s'il vient pour un conseil ou le rediriger vers une ou un collègue • Renseigner la cliente ou le client sur les différents choix proposés • Présenter des solutions de rechange ou d'autres options possibles : <ul style="list-style-type: none"> - référence à la bibliothèque, à une autre librairie, etc. • Percevoir le dépôt et les frais de transport (s'il y a lieu)

TÂCHE 4 : ASSURER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Opérations	Sous-opérations
<p>4.4 Finaliser la transaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrer le produit dans une nouvelle facture • Vérifier que tous les produits apparaissent sur la facture • Inscrire les produits au compte fidélité (s'il y a lieu) • Proposer à la cliente ou au client d'adhérer au programme de fidélité (s'il y a lieu) • Procéder au paiement de la facture • Remettre la facture et les produits à la cliente ou au client • Informer la cliente ou le client de la politique de retour de la librairie¹⁸
<p>4.5 Effectuer les suivis ou les réclamations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre connaissance des produits commandés non livrés et des commandes reçues • Aviser la cliente ou le client de tout retard de livraison inhabituel • Assurer le suivi des commandes reçues • Faire le suivi avec les fournisseurs en cas d'approvisionnement incertain
<p>4.6 Assurer le service après-vente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les retours et les remboursements • Identifier la clientèle récurrente et entretenir une relation de confiance avec elle • Gérer les plaintes et les adresser à la bonne personne • Répondre aux questions ou s'adresser au Soutien technique pour toute demande concernant les livres numériques
<p>4.7 Traiter les commandes en ligne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sortir le bon de commande ou la liste des bons de commande • Traiter le bon de commande <ul style="list-style-type: none"> – l'entrer dans le système, retirer le livre de l'inventaire, etc. • Traiter les factures • Mettre en boîte, expédier ou mettre de côté • En référer à la bonne personne en cas de problème

18. **Précisions additionnelles.** Les politiques de retour et de remboursement doivent être affichées clairement en librairie.

TÂCHE 4 : ASSURER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Opérations	Sous-opérations
4.8 Participer à la prévention des vols	<ul style="list-style-type: none">• Assurer une présence auprès de la clientèle• Aménagement de la librairie :<ul style="list-style-type: none">- mettre les livres précieux sous clé• Appliquer le système de prévention en place• Appliquer la politique de la librairie• En référer à la supérieure ou au supérieur immédiat

TÂCHE 5 : ASSURER LES SERVICES AUX COLLECTIVITÉS OU AUX ÉTABLISSEMENTS

Opérations	Sous-opérations
5.1 Prendre contact avec les établissements	<ul style="list-style-type: none">• Établir une liste des établissements potentiels• Rechercher de l'information sur les établissements ciblés• Identifier la personne-ressource• Établir un moyen de communication :<ul style="list-style-type: none">- numéro de téléphone, adresse courriel, etc.
5.2 Présenter les services aux collectivités	<ul style="list-style-type: none">• Présenter la librairie• Présenter la salle d'exposition (s'il y a lieu)• Présenter la personne-ressource
5.3 Expliquer les politiques, les lois et les règlements de la librairie	<ul style="list-style-type: none">• Informer des politiques de la librairie liées par exemple à la consignation• Informer des politiques et règlements propres à la librairie• Établir des ententes
5.4 Aménager une salle d'exposition (s'il y a lieu)	<ul style="list-style-type: none">• Garnir la salle d'exposition de nouveautés• Effectuer une rotation des livres en fonction de la demande de la clientèle• Organiser la salle pour qu'elle soit propre et attrayante

TÂCHE 5 : ASSURER LES SERVICES AUX COLLECTIVITÉS OU AUX ÉTABLISSEMENTS

Opérations	Sous-opérations
5.5 Accueillir la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser une formule d'accueil dès que la cliente ou le client entre dans la librairie • Vérifier pour quel type d'établissement les achats sont faits • Répondre aux appels téléphoniques • Prendre les messages sur la boîte vocale, dans la boîte courriel, dans la messagerie des réseaux sociaux • Effectuer le suivi des messages
5.6 Déterminer les besoins	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer s'il s'agit d'un achat autonome ou sur les conseils d'une ou d'un libraire – établissement du budget, récupération du bon de commande, etc. – nombre d'exemplaires requis, modalités de livraison et de facturation, etc. • Regarder les nouveautés et les sélections thématiques
5.7 Répondre aux besoins	<ul style="list-style-type: none"> • Sortir les livres et passer les commandes • Remplir des bons de commande • Produire des devis • Tenir compte des modalités
5.8 Finaliser la transaction	<ul style="list-style-type: none"> • Procéder à la facturation • Mettre en sac ou envoyer à l'expédition
5.9 Expédier les commandes	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer les boîtes • Vérifier les horaires de livraison • Assurer un suivi auprès du transporteur • Informer la personne-ressource des livres non en stock
5.10 Assurer le service après-vente	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des solutions de rechange • Procéder aux échanges et aux crédits • Relancer la personne-ressource avant la clôture du budget • Envoyer des argumentaires, des critiques et des listes thématiques pour l'aider dans son choix

TÂCHE 5 : ASSURER LES SERVICES AUX COLLECTIVITÉS OU AUX ÉTABLISSEMENTS

Opérations	Sous-opérations
5.11 Traiter les commandes en ligne de livres papier et numériques	<ul style="list-style-type: none"> • Sortir le bon de commande ou la liste des bons de commande • Traiter le bon de commande : <ul style="list-style-type: none"> – rentrer dans le système, retirer le livre de l'inventaire, etc. • Traiter les factures • Mettre en boîte, expédier et mettre de côté • En référer à la bonne personne en cas de problème

TÂCHE 6 : EFFECTUER LA PROMOTION

Opérations	Sous-opérations
6.1 Participer à la préparation des outils promotionnels (s'il y a lieu)	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux réunions d'équipe • Participer à la création des outils promotionnels¹⁹ • Faire le suivi auprès de l'équipe des communications ou de la supérieure ou du supérieur (s'il y a lieu)
6.2 Enrichir le contenu des comptes de réseaux sociaux et du site Internet de la librairie	<ul style="list-style-type: none"> • Rester à l'affût des événements • Prendre des photos • Rédiger des descriptions • Envoyer les photos et les descriptions à la personne responsable • Publier du contenu sur les réseaux sociaux et sur le site Internet de la librairie
6.3 Participer à des activités culturelles	<ul style="list-style-type: none"> • Animer des causeries (s'il y a lieu) • Animer un club de lecture (s'il y a lieu) • Participer à des concours en tant que membre du jury (s'il y a lieu) • Participer au rayonnement du métier, du milieu, de l'industrie du livre, etc. • Collaborer avec les partenaires des réseaux : <ul style="list-style-type: none"> – Association des libraires du Québec, COOPSCO, etc.

19. **Précisions additionnelles.** Un libraire précise qu'une personne chargée des communications est responsable de la création des outils promotionnels. Cette activité peut donc être réalisée par une autre personne que la ou le libraire.

TÂCHE 6 : EFFECTUER LA PROMOTION

Opérations	Sous-opérations
6.4 Rendre la librairie attrayante	<ul style="list-style-type: none"> • Choisir les thématiques selon l'actualité littéraire ou les fêtes • Aménager les vitrines et la devanture : <ul style="list-style-type: none"> - Tableau à l'extérieur, décoration, affichage des promotions, etc.
6.5 Publier des suggestions, des critiques ou des comptes rendus de lecture ²⁰	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger des critiques ou des comptes rendus de lecture sur les médias sociaux et le site Internet de la librairie • Faire des chroniques à la radio, à la télévision ou dans les journaux • Faire des suggestions de lecture au moyen de signets coups de cœur placés dans les livres, de prescriptions littéraires, etc. • S'informer sur les nouveautés • Consulter les collègues
6.6 Organiser ou participer à des événements	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer une grille ou une programmation selon le type d'événements : <ul style="list-style-type: none"> - causerie, lancement, etc. • Effectuer les activités liées à l'organisation de l'événement : <ul style="list-style-type: none"> - prévoir les commandes de livres - louer et installer du matériel technique tels que le système audio, les tabourets, etc. - commander des rafraîchissements - s'assurer d'avoir les permis nécessaires - prendre connaissance des modalités afin de déterminer qui paie quoi - s'assurer d'avoir le matériel requis destiné à la vente - participer à l'évaluation de la rentabilité liée à la participation à l'événement • Promouvoir l'événement sur les réseaux sociaux • Voir au bon déroulement de l'activité : <ul style="list-style-type: none"> - afficher les logos des partenaires - faire les présentations - animer la causerie (s'il y a lieu) - prendre des photos - documenter l'événement • Faire un retour sur l'événement

20. Parmi les participantes et participants à l'analyse de profession, une seule librairie offrait une heure de lecture rémunérée à ses libraires.

TÂCHE 7 : ASSURER LA GESTION DES RETOURS

Opérations	Sous-opérations
7.1 Effectuer les retours manuels	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer les sections à élaguer • Établir les critères : <ul style="list-style-type: none"> – dates, droits de retour, quantités, etc. • Retirer les livres
7.2 Produire les rapports de retour de livres	<ul style="list-style-type: none"> • Produire les rapports selon divers critères : <ul style="list-style-type: none"> – dates, droits de retour, quantités, etc. • Analyser les rapports • Retirer les livres
7.3 Gérer les invendus	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer les livres non retournables • Demander des autorisations de retour • Solder ou retirer de l'inventaire
7.4 Préparer le bon de retour	<ul style="list-style-type: none"> • Remettre un bon de retour au fournisseur • S'assurer que le livre est en bon état • Balayer le livre avec le lecteur optique en ajoutant la quantité appropriée • Vérifier si les droits de retour sont actifs ou inactifs • Pour les retours manuels : <ul style="list-style-type: none"> – s'assurer qu'une facture avec un droit de retour actif est associée • Faire le décompte des livres • Imprimer les bons de retour pour la librairie et pour le fournisseur
7.5 Expédier les livres	<ul style="list-style-type: none"> • Désétiqueter les livres • Mettre les livres en boîte de façon sécuritaire • Joindre le bon de retour dans les boîtes • Identifier les boîtes d'expédition • Associer les boîtes au bon de retour • Organiser le transport avec le transporteur retenu

TÂCHE 7 : ASSURER LA GESTION DES RETOURS

Opérations	Sous-opérations
7.6 Assurer le suivi des remboursements et des crédits	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier l'inventaire en fonction des inadéquations entre le bordereau et le crédit• Effectuer le suivi nécessaire auprès du fournisseur (s'il y a lieu)
7.7 Participer à l'inventaire annuel	<ul style="list-style-type: none">• Réduire les stocks avant l'inventaire• Effectuer le précomptage :<ul style="list-style-type: none">- livres dans le garage, en réservation, soumis à une autorisation de retour, etc.• Balayer le code-barres des livres avec le lecteur optique ou entrer manuellement tous les produits²¹• Vérifier les écarts d'inventaire• Retirer les consignations

21. **Précisions additionnelles.** Un libraire rapporte que de nouveaux logiciels permettent de faire la prise d'inventaire de façon automatisée. Un balayeur électronique associé au logiciel permet de dénombrer les stocks de la librairie sans manipulation manuelle.

2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation

Les conditions de réalisation désignent les modalités et circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation d'une tâche. Elles tiennent compte, entre autres, de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité au travail, de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés aux fins de la tâche.

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante. Souvent, ces exigences portent sur l'autonomie, la durée, la somme d'efforts et la qualité du travail effectué, les attitudes et les comportements appropriés ainsi que sur la santé et la sécurité au travail.

TÂCHE 1 : EFFECTUER LES ACHATS	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none">• Lieu de travail :<ul style="list-style-type: none">– dans la librairie– dans un bureau– à un poste de travail• Degré de collaboration :<ul style="list-style-type: none">– travail solitaire ou en équipe• En collaboration avec :<ul style="list-style-type: none">– représentantes ou représentants– collègues libraires– toute personne en position d'autorité• Degré de supervision moyen• Sous la supervision de toute personne en position d'autorité• Consignes particulières ou données initiales liées :<ul style="list-style-type: none">– à l'inventaire– au budget– à la ligne éditoriale de la librairie– au suivi des ventes annuelles et du roulement• Références :<ul style="list-style-type: none">– médias pertinents– sites transactionnels– sites spécialisés– sites des maisons d'édition• Facteurs de stress :<ul style="list-style-type: none">– respect du budget et de l'inventaire– gestion de la disponibilité des livres– satisfaction de la clientèle	<ul style="list-style-type: none">• Résultats attendus :<ul style="list-style-type: none">– déterminer les titres pertinents et leur quantité– assurer un réassortiment rigoureux– se démarquer de la concurrence• Respect des normes, règles et procédures :<ul style="list-style-type: none">– fréquence des commandes– ententes établies avec les fournisseurs– normes d'équité, de santé et de sécurité• Autonomie :<ul style="list-style-type: none">– disponibilité– réactivité– respect des échéances– spontanéité• Utilisation d'une technique ou d'un logiciel :<ul style="list-style-type: none">– maîtrise du logiciel de gestion• Manifestation d'attitudes particulières :<ul style="list-style-type: none">– établissement d'un contact humain avec les représentantes ou représentants rigueur

TÂCHE 2 : RÉCEPTIONNER LA MARCHANDISE

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Lieu de travail : <ul style="list-style-type: none"> – dans l'entrepôt ou à l'arrière de la librairie • Degré de collaboration : <ul style="list-style-type: none"> – travail solitaire • Degré de supervision faible • Sous la supervision de la directrice ou du directeur de la succursale • Consignes particulières ou données initiales en fonction des lots à réceptionner en priorité selon les cas : <ul style="list-style-type: none"> – arrivée d'un « succès de vente » – événement – etc. • Références dans le cas où une recherche est nécessaire afin de déterminer la catégorie dans laquelle placer un livre : <ul style="list-style-type: none"> – collègues – catalogue en ligne des produits de l'édition – sites spécialisés – sites Internet • Facteurs de stress : <ul style="list-style-type: none"> – quantité de boîtes reçues dans un espace limité – manque de main-d'œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> • Résultats attendus : <ul style="list-style-type: none"> – disposition des livres au bon endroit²² – application des paramètres de la facture²³ • Respect des normes, règles et procédures : <ul style="list-style-type: none"> – classement des livres dans la bonne catégorie selon les rayons – normes d'équité, de santé et de sécurité • Autonomie : <ul style="list-style-type: none"> – adaptation aux situations particulières – gestion du stress en période de pointe – priorisation des tâches • Utilisation d'une technique ou d'un logiciel : <ul style="list-style-type: none"> – maîtrise du logiciel de gestion • Manifestation d'attitudes particulières : <ul style="list-style-type: none"> – minutie – rigueur – sens de l'organisation

22. **Précisions additionnelles.** Il a été précisé, lors de l'atelier d'analyse de profession, que l'endroit où sont disposés les livres tient compte du fait qu'ils sont destinés à la vente en librairie, aux services aux collectivités ou aux établissements, ou encore aux commandes des clientes ou clients.

23. **Précisions additionnelles.** Il a été précisé, lors de l'atelier d'analyse d'établissements, ou encore aux commandes des clientes ou clients.

TÂCHE 3 : VEILLER À LA PRÉSENTATION DE L'ESPACE DE VENTE

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Lieu de travail : <ul style="list-style-type: none"> – dans la librairie • Degré de collaboration : <ul style="list-style-type: none"> – travail principalement en équipe • En collaboration avec : <ul style="list-style-type: none"> – collègues libraires – représentantes ou représentants²⁴ – partenaires événementiels – maisons d'édition • Degré de supervision faible • Sous la supervision de : <ul style="list-style-type: none"> – la cheffe ou le chef d'équipe – la gérante ou le gérant de plancher • Consignes particulières ou données initiales liées à la présentation de l'espace de vente : <ul style="list-style-type: none"> – garder les allées dégagées – maintenir les espaces propres – privilégier les coups de cœur des collègues – privilégier la présentation des nouveautés – s'assurer que tous les titres sont visibles • Références : <ul style="list-style-type: none"> – catalogue en ligne des produits de l'édition – site de l'Association des libraires du Québec – site transactionnel de la Coopérative des librairies indépendantes du Québec – médias culturels – médias sociaux²⁸ • Facteurs de stress : <ul style="list-style-type: none"> – réponse aux attentes des autrices et auteurs – gestion des stocks en fonction de l'espace restreint – gestion de la nourriture et des boissons en librairie – périodes de pointe – polarisation des discours 	<ul style="list-style-type: none"> • Résultats attendus : <ul style="list-style-type: none"> – disposition des livres de façon ordonnée, pratique et esthétique – placement des livres au fur et à mesure qu'ils sont réceptionnés – repérage des livres mal placés – placement des livres au bon endroit • Respect des normes, règles et procédures : <ul style="list-style-type: none"> – accessibilité²⁵ – classement selon les procédures de la librairie²⁶ – normes d'équité, de santé et de sécurité • Autonomie : <ul style="list-style-type: none"> – capacité à gérer son temps – capacité à prendre des initiatives²⁷ – sens des priorités • Utilisation d'une technique ou d'un logiciel : <ul style="list-style-type: none"> – capacité à rédiger du contenu destiné aux réseaux sociaux – démonstration d'un souci de l'esthétique • Manifestation d'attitudes particulières : <ul style="list-style-type: none"> – bonne gestion du temps – capacité à garder les espaces propres – capacité à se tenir au courant de l'actualité – connaissance de l'ordre alphabétique – efficacité – sens de l'organisation

24. **Précisions additionnelles.** Les représentantes et représentants peuvent collaborer à la présentation de l'espace de vente en offrant, par exemple, de nouveaux présentoirs, des idées pour la mise en place, des thématiques, etc.

25. **Précisions additionnelles.** Les libraires doivent s'assurer de garder les allées dégagées afin qu'elles demeurent accessibles aux fauteuils roulants, aux poussettes et aux marchettes.

26. **Précisions additionnelles.** On a souligné la nécessité de ne pas placer la section érotique près de la section jeunesse, de plastifier les bandes dessinées érotiques, etc.

27. **Précisions additionnelles.** Il est attendu qu'une libraire ou un libraire puisse prendre l'initiative de réaménager les espaces en fonction des piles qui baissent, des trous à combler, etc.

28. **Précisions additionnelles.** Parmi les médias sociaux à consulter, mentionnons les balados culturels, les réseaux sociaux, les sites Internet d'autres librairies, etc.

TÂCHE 4 : ASSURER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Lieu de travail : <ul style="list-style-type: none"> – dans la librairie • Degré de collaboration : <ul style="list-style-type: none"> – travail solitaire ou en équipe • En collaboration avec des collègues libraires • Degré de supervision faible • Sous la supervision de : <ul style="list-style-type: none"> – la cheffe ou le chef d'équipe – la gestionnaire ou le gestionnaire – l'acheteuse ou l'acheteur • Consignes particulières ou données initiales liées à la présentation de l'espace de vente : <ul style="list-style-type: none"> – assurer un service respectueux, ouvert d'esprit et courtois – veiller à ce que la librairie reste un espace ouvert à tous et exempt de préjugés • Références : <ul style="list-style-type: none"> – catalogues en ligne des produits de l'édition – site de l'Association des libraires du Québec – sites transactionnels – médias culturels – médias sociaux • Facteurs de stress : <ul style="list-style-type: none"> – clientèle agressive – retards de livraison imprévus créant de la déception ou du mécontentement chez les clientes ou clients – offices reportés – informations sur les sites Internet non à jour – solutions de gestion informatisées peu conviviales – pannes de serveur, du terminal de point de vente, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Résultats attendus : <ul style="list-style-type: none"> – accueil chaleureux – courtoisie – établissement d'un lien de confiance – conclusion d'une vente • Respect des normes, règles et procédures : <ul style="list-style-type: none"> – avis à la clientèle concernant les retards de livraison prévus – normes d'équité, de santé et de sécurité • Autonomie : <ul style="list-style-type: none"> – capacité à respecter les différentes étapes pour conclure la transaction à la caisse – capacité à faire preuve d'initiative en proposant des lectures adaptées aux goûts de la cliente ou du client • Utilisation d'une technique ou d'un logiciel : <ul style="list-style-type: none"> – capacité à rédiger du contenu destiné aux réseaux sociaux – démonstration d'un souci de l'esthétique • Manifestation d'attitudes particulières : <ul style="list-style-type: none"> – bonne culture générale – bonne hygiène personnelle – efficacité – empathie – honnêteté – maîtrise des outils de recherche informatisés

TÂCHE 5 : ASSURER LES SERVICES AUX COLLECTIVITÉS OU AUX ÉTABLISSEMENTS

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Lieu de travail : <ul style="list-style-type: none"> – l’ensemble de la librairie • Degré de collaboration : <ul style="list-style-type: none"> – travail en équipe • En collaboration avec des collègues libraires • Degré de supervision moyen • Sous la supervision de : <ul style="list-style-type: none"> – la gérante ou le gérant – la ou le propriétaire • Consignes particulières ou données initiales liées à la présentation de l’espace de vente : <ul style="list-style-type: none"> – être aux petits soins avec la clientèle, car il n’y a aucune marge d’erreur – aller au-delà des besoins – être présente ou présent sans exercer de pression • Références : <ul style="list-style-type: none"> – bases de données – catalogues – catalogues en ligne des produits de l’édition – moteurs de recherche – site des éditeurs et des distributeurs – médias culturels – médias sociaux • Facteurs de stress : <ul style="list-style-type: none"> – clôtures de budget – urgences – retards de livraison des fournisseurs – mémorisation des particularités de la clientèle – clientèle difficile 	<ul style="list-style-type: none"> • Résultats attendus : <ul style="list-style-type: none"> – service à la clientèle exemplaire – respect des attentes de la clientèle – suivi méticuleux • Respect des normes, règles et procédures : <ul style="list-style-type: none"> – Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre (chapitre D-8.1, a. 3, 15, 17, 20 et 38) – normes d’équité, de santé et de sécurité – politique anticorruption (pots-de-vin) • Autonomie : <ul style="list-style-type: none"> – capacité à prendre des initiatives – capacité à trouver des solutions – sens des responsabilités²⁹ – débrouillardise • Utilisation d’une technique ou d’un logiciel : <ul style="list-style-type: none"> – maîtrise du logiciel de gestion – maîtrise des logiciels et des bases de données informatisées utilisées en librairie • Manifestation d’attitudes particulières : <ul style="list-style-type: none"> – accueil chaleureux – bonne capacité à gérer son stress – empathie – entregent – prévenance – respect

29. **Précisions additionnelles.** Les budgets mis à la disposition des libraires pour les services aux collectivités ou aux établissements sont d’une grande importance ; ils représentent donc un niveau de responsabilité élevé.

TÂCHE 6 : EFFECTUER LA PROMOTION

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Lieu de travail : <ul style="list-style-type: none"> – dans la librairie – dans un bureau – au domicile • Degré de collaboration : <ul style="list-style-type: none"> – travail solitaire ou en équipe, selon le cas • En collaboration avec la personne responsable des communications • Degré de supervision moyen ou élevé³⁰ • Sous la supervision de : <ul style="list-style-type: none"> – la personne responsable des communications – la direction – la ou le propriétaire • Consignes particulières ou données initiales : <ul style="list-style-type: none"> – échéancier – budget – espace – proximité – disponibilité des personnes invitées • Références : <ul style="list-style-type: none"> – actualité, saisons, fêtes, etc. – représentantes ou représentants – sorties littéraires – maisons d'édition – organes de diffusion • Facteurs de stress : <ul style="list-style-type: none"> – imprévus³¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • Résultats attendus : <ul style="list-style-type: none"> – amélioration des relations avec le milieu, les fournisseurs, la clientèle, etc. – augmentation de la visibilité sur les réseaux sociaux – croissance des ventes – développement de partenariats • Respect des normes, règles et procédures : <ul style="list-style-type: none"> – Charte de la langue française (C-11)³² – logos des partenaires – Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (Loi 25) – Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux (R-6.1)³³ – lois municipales – normes d'équité, de santé et de sécurité • Autonomie : <ul style="list-style-type: none"> – capacité à faire preuve d'autonomie – capacité à prendre des initiatives – capacité à travailler sous supervision • Utilisation d'une technique ou d'un logiciel : <ul style="list-style-type: none"> – capacité à rédiger des publications destinées aux réseaux sociaux – connaissance des réseaux sociaux – maîtrise d'un logiciel de publication, d'édition ou de traitement de texte • Manifestation d'attitudes particulières : <ul style="list-style-type: none"> – affirmation de soi – autonomie – capacité à vendre ses idées – créativité et originalité – débrouillardise – entregent – humilité – proactivité – rigueur – sens de l'organisation et de la structure

30. **Précisions additionnelles.** Lors de l'analyse de profession, il a été précisé que la ou le libraire doit faire approuver ses idées d'activités de promotion ainsi que les coûts associés.

31. **Précisions additionnelles.** Parmi les imprévus possibles, mentionnons les retards, les pannes, les cyberattaques, les personnes invitées qui se décommandent, les tempêtes, etc.

32. **Précisions additionnelles.** La Charte de la langue française encadre, entre autres, l'affichage à l'intérieur de la librairie.

33. **Précisions additionnelles.** Cette loi encadre le nombre de personnes pouvant participer à un événement, l'obtention d'un permis d'alcool et bien d'autres choses encore.

TÂCHE 7 : ASSURER LA GESTION DES RETOURS

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Lieu de travail : <ul style="list-style-type: none"> – dans la librairie – dans l'entrepôt • Degré de collaboration : <ul style="list-style-type: none"> – travail solitaire ou en équipe • En collaboration avec : <ul style="list-style-type: none"> – fournisseurs – représentantes ou représentants – collègues libraires – compagnie d'inventaire – Service de la comptabilité – transporteurs • Degré de supervision faible à élevé • Sous la supervision de la personne responsable • Consignes particulières ou données initiales : <ul style="list-style-type: none"> – rapports ou bons de retour – listes d'inventaire (avant et après les retours) – étiquettes de livraison – documents de suivi des retours – crédits des fournisseurs – liste des consignations • Références : <ul style="list-style-type: none"> – politiques de retour des fournisseurs – inventaire – plan de plancher – liste de produits • Facteurs de stress : <ul style="list-style-type: none"> – retour de livres non remboursables – envoi des boîtes au mauvais endroit – contrôle des stocks – variations importantes lors de la prise d'inventaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Résultats attendus : <ul style="list-style-type: none"> – maximiser les quantités de livres visés par un droit de retour – s'assurer du bon état des livres avant et après l'envoi – constater les écarts entre les listes de retours et les livres introuvables – faire une recherche pour trouver les livres à retourner • Respect des normes, règles et procédures : <ul style="list-style-type: none"> – normes d'emballage – normes d'équité, de santé et de sécurité – politique de retour • Autonomie : <ul style="list-style-type: none"> – respect des procédures liées à la gestion des retours – application de la procédure pour le retour de manuels • Utilisation d'une technique ou d'un logiciel : <ul style="list-style-type: none"> – maîtrise d'une base de données – maîtrise d'un logiciel pour le suivi de l'historique des retours – maîtrise de logiciels ou des sites des transporteurs – utilisation d'un lecteur optique • Manifestation d'attitudes particulières : <ul style="list-style-type: none"> – bonne forme physique – capacité de recherche – courtoisie lors des échanges avec les fournisseurs – respect des délais de retour – proactivité – rigueur

2.4 Définition des fonctions

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles qui se définit par les résultats du travail. Pour la profession libraire, les spécialistes ont pu dégager trois fonctions. Ainsi, le travail comprend :

- une fonction de gestion des stocks, qui englobe les tâches
 - 1 – Effectuer les achats,
 - 2 – Réceptionner la marchandise et
 - 7 – Gérer les retours;
- une fonction de service à la clientèle, qui englobe les tâches
 - 4 – Assurer le service à la clientèle et
 - 5 – Assurer les services aux collectivités ou aux établissements;
- une fonction de marketing, qui englobe les tâches
 - 3 – Veiller à la présentation de l'espace de vente et
 - 6 – Effectuer la promotion.

3

Données quantitatives sur les tâches

Les spécialistes de la profession ont évalué individuellement l'occurrence, le temps de travail, la difficulté et l'importance de chacune des tâches.

Ils et elles ont effectué cette évaluation à la lumière de leur expérience. Les données présentées ici sont fournies à titre indicatif seulement.

3.1 Occurrence des tâches

L'occurrence d'une tâche correspond au pourcentage de libraires qui exercent cette tâche dans leur entreprise ou leur établissement.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question : « Dans votre entreprise ou établissement, quel est le pourcentage de travailleuses et de travailleurs de plein exercice qui réalisent cette tâche ? »

1	EFFECTUER LES ACHATS	31,4 %
2	RÉCEPTIONNER LA MARCHANDISE	51,0 %
3	VEILLER À LA PRÉSENTATION DE L'ESPACE DE VENTE	72,6 %
4	ASSURER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	81,8 %
5	ASSURER LES SERVICES AUX COLLECTIVITÉS OU AUX ÉTABLISSEMENTS	20,5 %
6	EFFECTUER LA PROMOTION	43,1 %
7	ASSURER LA GESTION DES RETOURS	37,8 %

3.2 Temps de travail

Le temps de travail est estimé pour chaque tâche en proportion du temps total.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question : « Dans votre entreprise ou établissement, quel est le pourcentage du temps de travail qui est consacré à l'exécution de cette tâche par une travailleuse ou un travailleur de plein exercice ? »

1	EFFECTUER LES ACHATS	13,5 %
2	RÉCEPTIONNER LA MARCHANDISE	18,6 %
3	VEILLER À LA PRÉSENTATION DE L'ESPACE DE VENTE	16,5 %
4	ASSURER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	23,8 %
5	ASSURER LES SERVICES AUX COLLECTIVITÉS OU AUX ÉTABLISSEMENTS	9,6 %
6	EFFECTUER LA PROMOTION	8,6 %
7	ASSURER LA GESTION DES RETOURS	8,6 %

3.3 Difficulté des tâches

La difficulté d'une tâche est établie en fonction du degré d'aisance ou d'effort, tant du point de vue physique que du point de vue intellectuel.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question : « Pour une travailleuse ou un travailleur de plein exercice, quel est le degré de difficulté lié à l'exécution de cette tâche (sur une échelle de 1 à 4) ? »

1	EFFECTUER LES ACHATS	2,8
2	RÉCEPTIONNER LA MARCHANDISE	2,3
3	VEILLER À LA PRÉSENTATION DE L'ESPACE DE VENTE	1,8
4	ASSURER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	2,2
5	ASSURER LES SERVICES AUX COLLECTIVITÉS OU AUX ÉTABLISSEMENTS	3,5
6	EFFECTUER LA PROMOTION	2,4
7	ASSURER LA GESTION DES RETOURS	2,4

Légende

- 1 Tâche très facile
- 2 Tâche facile
- 3 Tâche difficile
- 4 Tâche très difficile

3.4 Importance des tâches

L'importance d'une tâche est établie en fonction de son caractère prioritaire ou urgent ou de son caractère essentiel ou obligatoire.

Les spécialistes de la profession ont répondu à la question : « Dans votre entreprise ou établissement, quel est le degré d'importance lié à l'exécution de cette tâche (sur une échelle de 1 à 4)? »

1	EFFECTUER LES ACHATS	4,0
2	RÉCEPTIONNER LA MARCHANDISE	3,4
3	VEILLER À LA PRÉSENTATION DE L'ESPACE DE VENTE	2,8
4	ASSURER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	3,7
5	ASSURER LES SERVICES AUX COLLECTIVITÉS OU AUX ÉTABLISSEMENTS	3,6
6	EFFECTUER LA PROMOTION	3,0
7	ASSURER LA GESTION DES RETOURS	3,5

Légende

- 1 Tâche très peu importante
- 2 Tâche peu importante
- 3 Tâche importante
- 4 Tâche très importante

4

Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs

La réalisation des tâches de la profession libraire exige des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs particuliers. Ceux-ci ont été identifiés par les spécialistes de la profession présents à l'atelier, puis mis en relation avec les tâches et les opérations.

4.1 Connaissances

Les connaissances présentées ici touchent aux principales notions et aux principaux concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'à la législation, aux technologies et aux techniques nécessaires à l'exercice de la profession libraire :

■ Connaissance de la chaîne du livre

Les spécialistes de la profession ont confirmé l'importance que revêt la maîtrise de certaines notions relatives la chaîne du livre. Ces connaissances sont nécessaires à l'exécution de l'ensemble des tâches et visent entre autres à :

- comprendre le fonctionnement de la chaîne du livre;
- positionner la librairie dans la chaîne du livre;
- connaître les différents acteurs, ainsi que leurs rôles et responsabilités : autrices et auteurs, maisons d'édition, organes de distribution et de diffusion, associations, etc.

Ces connaissances permettent de comprendre l'environnement dans lequel les librairies évoluent, d'offrir un meilleur service à la clientèle, de connaître le but de certaines tâches, de savoir à qui s'adresser en cas de problème et ainsi de suite.

■ Connaissance des systèmes de classement des livres

Les spécialistes de la profession ont confirmé l'importance que revêt la maîtrise des connaissances liées aux systèmes de classement de livres. Ces connaissances sont nécessaires à l'exécution de toutes les tâches, sauf la 6 – Effectuer la promotion. Elles visent entre autres :

- les différents systèmes de classement : ordre alphabétique, ordre par maison d'édition, ordre chronologique, classification décimale de Dewey, etc. ;
- les différentes sections et la façon de s'y référer ;
- la signalisation dans la librairie ;
- la catégorisation des livres ;
- le placement, l'alignement des livres, etc.

■ **Connaissances en informatique et en technologies**

Les spécialistes de la profession ont confirmé l'importance que revêt la maîtrise des connaissances en informatique et en technologies. Ces connaissances sont nécessaires à l'exécution de l'ensemble des tâches et visent entre autres :

- le fonctionnement et l'utilisation de différents équipements : ordinateur, imprimante, télécopieur, numériseur, lecteur optique, terminal de paiement, etc. ;
- le fonctionnement d'un ordinateur : interface, raccourcis clavier, icônes des principaux logiciels, etc. ;
- les fonctionnalités de base des différents logiciels utilisés ;
- les logiciels propres à la librairie : communication, gestion des stocks, recherche, vente, système de gestion, etc. ;
- les outils ou moteurs de recherche spécialisés : différents champs, mots-clés, etc. ;
- le dépannage en cas de panne : problème d'impression des étiquettes, manque d'encre, changement des rouleaux de caisse, problème avec le paiement par carte, etc. ;
- l'utilisation des réseaux sociaux ;
- les procédures d'utilisation des outils informatiques ;
- les moyens de communication internes : courriel, intranet, etc.

■ **Connaissances en lien avec la librairie**

Les spécialistes de la profession ont confirmé l'importance que revêt la maîtrise de différentes connaissances en lien avec la librairie. Ces connaissances sont nécessaires à l'exécution de l'ensemble des tâches et visent entre autres :

- le fonctionnement d'une librairie ;
- la terminologie propre aux librairies ;
- les différentes spécialités ou expertises des différentes librairies ;
- les librairies spécialisées et les connaissances particulières associées ;
- la prise en compte de l'environnement de la librairie, les services offerts à proximité, les différents intervenants et intervenantes, les partenaires, les attractions, etc. ;
- l'histoire du livre et de la librairie.

■ **Connaissances relevant de la culture générale**

Les spécialistes de la profession ont confirmé l'importance que revêt la maîtrise de différentes connaissances relevant de la culture générale, notamment en littérature. Ces connaissances sont nécessaires à l'exécution de l'ensemble des tâches et visent entre autres des notions liées :

- aux classiques, courants, genres, types, styles, etc. ;
- aux principaux titres littéraires, livres d'ici et d'ailleurs, livres fondateurs, etc. ;
- aux différentes spécialités ou expertises des différentes librairies ;
- à la détermination de ses centres d'intérêt, goûts et préférences dans le but de développer une expertise ;
- à l'actualité littéraire, aux titres à paraître, aux titres primés, etc. ;
- aux façons d'enrichir ses connaissances générales concernant le cinéma, la politique, l'histoire, l'actualité, etc.

Ces connaissances contribuent directement à asseoir la crédibilité des libraires et tout en augmentant leur efficacité en ce qui a trait aux achats, au service à la clientèle, au classement, etc.

■ **Connaissances en mathématiques**

Les spécialistes de la profession ont confirmé l'importance que revêt la maîtrise de différentes connaissances en mathématiques. Ces connaissances sont nécessaires à l'exécution de l'ensemble des tâches et visent entre autres :

- la tenue de caisse : différents billets et pièces de monnaie, comptage de la monnaie, balancement de la caisse, etc. ;
- les opérations mathématiques de base ;
- la gestion de l'espace : calcul du nombre de livres par tablette, du nombre de livres par boîte, etc.

■ **Connaissances en santé et sécurité**

Les spécialistes de la profession ont confirmé l'importance que revêt la maîtrise de différentes connaissances en santé et sécurité. Ces connaissances sont nécessaires à l'exécution de l'ensemble des tâches et visent entre autres :

- l'identification des risques liés au travail ;
- l'adoption de bonnes pratiques de travail liées aux positions, aux postures, à la manipulation des boîtes, etc.
- le choix et l'utilisation sécuritaire de différentes pièces d'équipement : couteau de précision, diable, escabeau, porte-charge, scelleuse, etc. ;
- la procédure d'évacuation ;
- la réglementation québécoise en matière de santé et sécurité au travail : harcèlement, blessures, violence, remontée des problèmes, etc. ;
- la tenue vestimentaire ;
- les différentes ressources à contacter en cas d'urgence.

■ **Connaissance du service à la clientèle**

Les spécialistes de la profession ont confirmé l'importance que revêt la maîtrise de différentes connaissances liées au service à la clientèle. Ces connaissances sont nécessaires à l'exécution des tâches liées aux achats, à la présentation des espaces de vente, au service à la clientèle, aux services aux collectivités ou aux établissements ainsi qu'à la promotion (tâches 1, 3, 4, 5 et 6). Ces connaissances visent entre autres :

- les techniques de vente et de service à la clientèle ;
- la procédure de gestion des plaintes ;
- l'identification des différents types de clientèle, des approches, des formulations à utiliser, etc. ;
- l'identification des besoins de la clientèle : questions à poser, comment s'adresser à elle, technique d'écoute, etc. ;
- les aspects sociaux et géographiques propres aux clientèles servies ;
- les questions d'accessibilité, d'inclusion, etc. ;
- les techniques et méthodes de fidélisation de la clientèle ;
- les particularités des clientèles liées aux collectivités ou aux établissements : personnes-ressources, structures, fonctionnement, marches à suivre, etc. ;

■ Connaissances en vente

Les spécialistes de la profession ont confirmé l'importance que revêt la maîtrise de différentes connaissances en vente. Ces connaissances sont nécessaires à l'exécution de l'ensemble des tâches et visent entre autres :

- le processus de vente ;
- l'impact des ventes sur la survie du commerce ;
- les façons de disposer la marchandise afin de maximiser les ventes : aménagement des sections, classement des livres, rotation des livres, etc. ;
- les différentes stratégies de marketing : outils promotionnels, utilisations des médias sociaux, persona de la librairie, etc.
- la gestion des stocks.

Ces connaissances sont directement liées à la rentabilité des libraires et permettent de gagner en efficacité sur le plan des achats, de l'aménagement de la librairie, de la réalisation des activités de promotion, etc.

4.2 Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives suivantes ont trait aux principales stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice de la profession :

- Bonne mémoire
- Capacité à anticiper
- Capacité à apprendre
- Capacité à cerner les besoins de la clientèle
- Capacité à départager l'information
- Capacité à effectuer des recherches
- Capacité à estimer le temps associé à l'exécution d'une tâche
- Capacité à faire des liens
- Capacité à faire plusieurs choses en même temps
- Capacité à gérer des priorités
- Capacité à gérer le stress
- Capacité à résoudre des problèmes
- Capacité à respecter les procédures
- Capacité à se mobiliser
- Capacité d'analyse
- Capacité d'écoute
- Capacité de concentration
- Créativité
- Curiosité intellectuelle
- Discernement
- Esprit de synthèse
- Minutie
- Planification du travail
- Proactivité
- Rigueur
- Souci du détail

4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques

Les principales habiletés motrices et kinesthésiques suivantes ont trait à l'exécution ainsi qu'au contrôle des gestes et mouvements de la profession :

- Adoption de bonnes postures
- Bonne force physique
- Capacité à déplacer des charges lourdes
- Capacité à effectuer des mouvements répétitifs
- Capacité à manutentionner de la marchandise
- Capacité à respecter ses limites
- Capacité à rester debout pendant de longues périodes
- Capacité à travailler en hauteur
- Capacité à utiliser de l'équipement (couteau de précision, scelleuse, etc.)
- Capacité à manipuler les livres avec délicatesse
- Souci d'adopter des mouvements ergonomiques
- Endurance
- Conscience de son environnement

4.4 Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne appréhende consciemment, par les sens, ce qui se passe dans son environnement.

- **Vue** : classement de livres, réception de marchandises, etc. ;
- **Ouïe** : excellence du service en librairie ou au téléphone ;
- **Odorat** : détection de risques à la sécurité des personnes dans la librairie ;
- **Toucher** : réception, manipulation, classement des livres.

4.5 Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs désignent une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Pour la profession libraire, les comportements socioaffectifs portent sur le plan personnel, le plan interpersonnel, le plan éthique ainsi que la santé et la sécurité au travail :

Plan personnel

- | | |
|---|------------------------------|
| • Autonomie | • Humilité |
| • Capacité à respecter ses limites et celles des autres | • Hygiène personnelle |
| • Capacité d'adaptation | • Ouverture d'esprit |
| • Capacité d'entraide | • Proactivité |
| • Communication | • Sens de l'observation |
| • Conscience de ses préjugés | • Sens des responsabilités |
| • Curiosité | • Souci du détail |
| • Débrouillardise | • Souci du travail bien fait |
| • Fierté | • Souplesse |
| • Honnêteté | |

Plan interpersonnel

- Capacité à collaborer
- Capacité à désamorcer les situations
- Capacité à écouter les besoins de la clientèle
- Capacité à entrer en relation
- Capacité à gérer son stress
- Capacité à maîtriser ses émotions
- Capacité à poser de bonnes questions
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité d'entraide
- Diplomatie
- Empathie
- Entregent
- Professionnalisme
- Respect envers la clientèle, les collègues, les fournisseurs, etc.

Plan éthique

- Capacité à accepter la critique
- Contribution à la formation des nouveaux collègues
- Honnêteté
- Loyauté envers l'employeur
- Respect de l'image de la librairie
- Respect de la hiérarchie
- Solidarité entre les différents acteurs du milieu du livre
- Solidarité entre les différents intervenants de la chaîne du livre
- Souci de l'excellence du service à la clientèle

Santé et sécurité

- Approche méthodique
- Capacité à créer un climat de confiance propice à la dénonciation du harcèlement et de la violence psychologique
- Capacité à remplir un rapport d'accident de travail
- Capacité à soigner ses blessures physiques
- Prévention
- Prudence
- Respect de ses limites
- Sens de l'ordre
- Utilisation des bons outils et des bonnes méthodes

5

Suggestions relatives à la formation

Les libraires présents à l'atelier d'analyse de profession ne connaissent pas tous les outils développés par Compétence Culture en lien avec le métier de libraire.

- Six personnes sur 14 participent ou ont participé au Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) pour la formation de libraire;
- Quatre personnes sur 14 participent ou ont participé au Programme de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RCMO).

Certaines personnes précisent que la pénurie de main-d'œuvre et le manque de connaissance de ces programmes expliquent pourquoi ceux-ci sont peu suivis dans les librairies.

En ce qui concerne leurs suggestions relatives à la formation, les libraires répondent que celle-ci devrait :

- Aborder des notions liées à l'histoire du livre et de la librairie;
- Présenter le vocabulaire utilisé en librairie sous forme de dictionnaire;
- Prévoir des outils de formation numériques;
- Contenir différentes annexes portant notamment sur la chaîne du livre, le volet réglementaire, etc. ;
- Refléter les différentes réalités des librairies (indépendantes, spécialisées, scolaires, etc.);
- Revoir la détermination des compétences essentielles ou complémentaires.



**COMPÉTENCE
CULTURE**

COMITÉ SECTORIEL DE
MAIN-D'ŒUVRE EN CULTURE

1450, City Councillors, bureau 700
Montréal, Québec H3A 2E6

www.competenceculture.ca
info@competenceculture.ca