
ANALYSE DU MÉTIER LIBRAIRE

produite par

Édu Conseil



Équipe de production à la société Éduconseil inc.

Chargé de projet

Gilbert Rousseau
Président

Ressource-conseil auprès de l'équipe de production et porte-parole de la société auprès de l'Association des libraires du Québec (ALQ)

Lise Horth
Directrice générale

Lecture du rapport

Sarah Bernard
Rédactrice-révisure

Suivi du projet visant la mise au point d'un Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) pour le métier Libraire à l'ALQ

Gestion du projet

Pascale Ste-Marie
Coordonnatrice au développement professionnel
Association des libraires du Québec

Benoît Desmarais
Chargé de projet
Association des libraires du Québec

Membres du Comité de travail

Marie-Alfred Aribo, jusqu'au mois de septembre 2003
Conseillère
Direction du développement des compétences en milieu de travail
Emploi-Québec

Louise Brunet
Conseillère en développement professionnel
Conseil québécois des ressources humaines en culture

Benoît Desmarais
Chargé de projet
Directeur général intérimaire (nov. 2003 à fév. 2004)
Association des libraires du Québec

Anne-Marie Gervais, depuis septembre 2003
Conseillère
Direction du développement des compétences en milieu de travail
Emploi-Québec

Christine Hernandez
Directrice générale, jusqu'au mois de novembre 2003
Association des libraires du Québec

Pascale Ste-Marie
Coordonnatrice au développement professionnel
Association des libraires du Québec

Membres du Comité d'orientation

Marie-Alfred Aribo, jusqu'au mois de septembre 2003
Conseillère
Direction du développement des compétences
en milieu de travail
Emploi-Québec

Louise Brunet
Conseillère en développement professionnel
Conseil québécois des ressources humaines en culture

Benoît Desmarais
Chargé de projet
Directeur général intérimaire (nov. 2003 à fév. 2004)
Association des libraires du Québec

Lise Desrochers
Libraire, propriétaire
Librairie Tome Un

Anne-Marie Gervais, depuis septembre 2003
Conseillère
Direction du développement des compétences en milieu de travail
Emploi-Québec

Christine Hernandez
Directrice générale, jusqu'au mois de novembre 2003
Association des libraires du Québec

Maurice Hughes
Conseiller
Direction générale adjointe à l'intervention sectorielle
Emploi-Québec

Isabelle Gaudet Labine
Libraire
Le Marché du livre

Lucie Lachapelle
Conseillère commerciale, secteur livre
Fédération des coopératives québécoises en milieu scolaire

Mélanie Lajoie
Chef libraire
Librairie Renaud-Bray

Jules Langlois
Conseiller senior en relations de travail
Groupe Archambault inc.

Guyline Lévesque
Conseillère
Ministère de la
Culture et des Communications

Daniel Marcotte
Libraire, propriétaire
Librairie Cowansville

Lucie Michon
Responsable de secteur
Secteur de la formation professionnelle et technique
Ministère de l'Éducation

Louise Riel
Conseillère en gestion
Fédération des coopératives québécoises en milieu scolaire

Pascale Ste-Marie
Coordonnatrice au développement professionnel
Association des libraires du Québec

Le Conseil québécois des ressources humaines
en culture (CQRHC)
1450, City Councillors
Bureau 440
Montréal (Québec)
H3A 2E6

Téléphone 1-877-475-6287 ou (514) 499-3456
Télécopieur (514) 499-3632
Courriel cqrhc@cqrhc.com
Adresse Internet www.cqrhc.com

© ALQ et CQRHC

ISBN-10 2-923021-00-2
ISBN-13 978-2-923021-00-3

Dépôt légal – Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2005

Le CQRHC est financé par Emploi-Québec.

REMERCIEMENTS

Les membres de l'équipe de production de l'étude à la société Éduconseil inc. tiennent à remercier chaleureusement toutes les personnes qui ont permis de recueillir les données utiles pour satisfaire aux exigences du mandat et qui, de ce fait, ont contribué au succès du projet. Tout particulièrement, les remerciements de l'équipe s'adressent aux personnes qui occupent différentes responsabilités dans les librairies comme celles de libraire, de chef libraire, de propriétaire de librairie et de gestionnaire et qui ont participé à une entrevue ou, encore, ont validé les éléments de l'analyse produite sur l'exercice du métier.

Les remerciements de l'équipe s'adressent également à Pascale Ste-Marie, coordonnatrice au développement professionnel à l'Association des libraires du Québec (ALQ), et à Benoît Desmarais, directeur général intérimaire de l'ALQ depuis novembre 2003, qui ont fait preuve de compétence, de disponibilité et de générosité tout au long de la conduite des travaux et qui ont ainsi favorisé l'atteinte des objectifs liés à la mise au point du Programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier Libraire.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DU DOCUMENT	1
1 Le mandat et la méthode	3
1.1 Le mandat.....	3
1.2 La méthode.....	5
2 Le contexte général de l'exercice du métier	7
2.1 L'environnement de travail.....	7
2.2 Les ressources utilisées	9
2.3 Les tendances de développement.....	9
2.4 Les exigences particulières liées à l'exercice du métier	10
3 Les éléments liés à l'exercice du métier	11
3.1 Le contexte de travail.....	11
3.2 La progression dans l'exercice du métier Libraire.....	11
3.3 L'inventaire des fonctions, des tâches et des activités.....	14
3.4 Le répertoire des savoirs utiles à l'exercice du métier.....	25
3.4.1 Les savoirs liés aux compétences particulières rattachés à la classe 1 du métier Libraire.....	25
3.4.2 Les savoirs liés aux compétences particulières rattachés à la classe 2 du métier Libraire.....	27
3.4.3 Les savoirs liés aux compétences génériques pour les classes 1 et 2 du métier Libraire.....	29
LISTE DES DOCUMENTS CONSULTÉS	33

GLOSSAIRE

Chaîne de librairies

La chaîne de librairies regroupe au moins quatre succursales spécialisées dans la vente du livre. Les chaînes de librairies sont « caractérisées également par le développement de “mégalibrairies” ou “hypermarchés” du livre, avec d’immenses surfaces »¹

Librairie indépendante

Les librairies indépendantes, agréées ou non, sont des établissements spécialisés dans la vente du livre qui ne comportent pas plus de trois succursales²

Maquette

Document de travail d’un dessinateur, montrant l’état d’avancement d’une annonce ou d’un matériel publicitaire, assez poussé pour qu’on puisse avoir déjà l’idée de ce que sera la réalisation définitive³

Marchandisage

Ensemble des techniques assurant la meilleure distribution commerciale des produits ou services grâce à une stratégie commerciale et une présentation adaptées aux besoins des consommateurs⁴

Point de vente non spécialisé

Les points de vente non spécialisés regroupent les établissements dont l’activité principale n’est pas liée à la vente de livres comme les grands magasins également appelés les grandes surfaces, les pharmacies et autres lieux pour lesquels la vente de livres constitue une activité accessoire⁵

Terminal de paiement électronique (TPE)

Terminal utilisé pour effectuer le paiement électronique des transactions⁶

-
1. SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES CULTURELLES, *Rapport du Comité sur les pratiques commerciales dans le domaine du livre*, s. l., 2000, p. 14.
 2. *Ibid.*
 3. OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE, *Grand dictionnaire terminologique* [www.oqlf.gouv.qc.ca].
 4. *Ibid.*
 5. SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES CULTURELLES, *op. cit.*
 6. OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE, *op. cit.*

PRÉSENTATION DU DOCUMENT

Le présent document expose le résultat de l'analyse du métier Libraire. Il compte trois chapitres. Le premier décrit le mandat à réaliser et la méthode suivie pour le mener à bien. Le deuxième présente le contexte général de l'exercice du métier Libraire. Le troisième traite des éléments liés à son exercice.

1 Le mandat et la méthode

Le présent chapitre expose les principaux éléments du mandat à réaliser et de la méthode suivie pour le mener à bien.

1.1 Le mandat

En février 2003, l'Association des libraires du Québec (ALQ) a confié à la société Éduconseil inc. le mandat de produire la norme professionnelle et les outils d'apprentissage liés à la mise au point du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) pour le métier Libraire, et ce, en conformité avec les exigences en vigueur en la matière à Emploi-Québec. Dans l'ensemble, le mandat se présente ainsi :

« L'Association des libraires du Québec (ALQ) désire retenir les services d'une ressource spécialisée en formation. Le consultant ou la consultante retenu (e) devra diriger l'ensemble des travaux de développement lesquels visent à établir la norme professionnelle pour le métier de libraire et à développer et rédiger les outils d'apprentissage et d'évaluation qui en découleront¹. »

Plus précisément, les actions attendues au cours de la réalisation du mandat se rapportent à ce qui suit.

- « 1. Élaborer une norme professionnelle
 - procéder à la mise à jour de l'analyse de métier de libraire junior
 - finaliser le profil des compétences (incluant les critères de performance et le contexte de réalisation)
 - valider le profil des compétences définissant la norme auprès d'experts du métier et obtenir un large consensus du secteur

2. Développer et rédiger des outils d'apprentissage et d'évaluation
 - concevoir le carnet d'apprentissage de l'apprenti libraire
 - concevoir le manuel d'encadrement du compagnon
 - concevoir la trousse d'accueil du libraire
 - concevoir le guide du libraire : techniques et pratiques
 - concevoir le guide de formation du compagnon
 - concevoir les outils d'évaluation

3. Coordonner l'ensemble des travaux de développement
 - participer à l'animation des rencontres du comité d'apprentissage² et du comité de travail
 - rédiger les procès verbaux des rencontres du comité d'apprentissage et du comité de travail
 - sélectionner une équipe de développement pour la production des outils et en superviser la production
 - rencontrer des experts du milieu³. »

1. ASSOCIATION DES LIBRAIRES DU QUÉBEC, *Appel d'offres. Élaboration d'une norme professionnelle, production des outils d'apprentissage et d'évaluation pour le programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de libraire*, Montréal, février 2003, p. 2.

2. Notons que le Comité d'apprentissage est maintenant désigné sous l'appellation de Comité d'orientation.

3. ASSOCIATION DES LIBRAIRES DU QUÉBEC, *op. cit.*, p. 3.

Enfin, l'ALQ présente comme suit la liste des biens livrables.

- « – L'analyse de métier actualisée
- Le profil de compétences
- Le rapport de validation de la norme
- Le carnet d'apprentissage de l'apprenti libraire
- Le manuel d'encadrement du compagnon
- La trousse d'accueil du libraire
- Le guide du libraire : techniques et pratiques
- Le manuel de formation du compagnon
- Les outils d'évaluation⁴. »

En somme, le mandat à réaliser consiste à fournir à l'ALQ les documents et les outils utiles à la mise en place du PAMT pour le métier Libraire, et ce, conformément aux normes en vigueur à ce sujet à Emploi-Québec. Il consiste également à fournir à l'ALQ les documents de référence utiles à l'accueil et à l'intégration au travail des libraires. Le mandat consiste en outre à agir à titre de maître d'œuvre dans la conduite des travaux et à mener les travaux de concert avec la personne désignée par l'ALQ pour assurer le suivi des travaux, ci-après nommée la personne responsable du projet à l'ALQ, ainsi qu'avec les membres du Comité de travail et ceux du Comité d'orientation associés au projet.

Pour l'essentiel, le mandat confié à la société Éduconseil se rapporte aux éléments suivants :

- produire une analyse appropriée du métier de libraire et mettre au jour toutes les données utiles à la mise au point du profil de compétences;
- produire le profil des compétences liées à l'exercice du métier de libraire (compétences, contexte de réalisation et critères de performance), à partir du résultat de l'analyse du métier de libraire et de la consultation des personnes visées dans le milieu;
- valider l'analyse du métier ainsi que le profil de compétences auprès du plus grand nombre possible de personnes qui exercent le métier et d'autres qui supervisent leur travail;
- présenter l'analyse du métier et le profil de compétences à la personne responsable du projet à l'ALQ, et aux membres du Comité de travail, ainsi qu'à ceux du Comité d'orientation, en prévision de l'adoption de la norme professionnelle liée à l'exercice du métier Libraire par Emploi-Québec⁵;
- apporter les ajustements utiles à la norme professionnelle;
- élaborer les guides et outils d'apprentissage et d'évaluation, à savoir le carnet d'apprentissage, le manuel d'encadrement du compagnon, le guide de formation du compagnon et les outils d'évaluation appropriés, à partir de la norme professionnelle adoptée pour le métier Libraire;
- présenter les guides et outils d'apprentissage et d'évaluation à la personne responsable du projet à l'ALQ, et aux membres du Comité de travail, ainsi qu'à ceux du Comité d'orientation;
- ajuster les guides et les outils d'apprentissage et d'évaluation, selon les commentaires reçus;

4. *Ibid.*, p. 4.

5. Précisons que, pour élaborer la norme professionnelle liée à l'exercice d'un métier, il faut d'abord faire l'analyse du métier et, ensuite, établir le profil de compétences. Lorsque le profil de compétences a été validé par des expertes et des experts du milieu, qu'il a fait l'objet d'un large consensus dans le milieu auprès des employeurs comme auprès des personnes qui exercent le métier à l'étude, il est transmis à Emploi-Québec, qui, selon les critères établis, en fait l'adoption comme norme professionnelle liée à l'exercice du métier en cause.

- produire les documents de référence liés à l'accueil et à l'intégration au travail des libraires, à savoir la trousse d'accueil et le guide du libraire, à partir de la norme professionnelle, des guides et outils d'apprentissage et d'évaluation, et autres documents pertinents, d'une part, et en collaboration avec des expertes et des experts du métier et d'autres personnes qui se spécialisent dans le domaine, d'autre part;
- présenter les documents de référence à la personne responsable du projet à l'ALQ, et aux membres du Comité de travail ainsi qu'à ceux du Comité d'orientation;
- ajuster les documents de référence, selon les commentaires reçus;
- échanger, tout au long de la mise en œuvre du projet, avec la personne responsable du projet à l'ALQ, ainsi qu'avec les membres du Comité de travail sur le processus de travail mis en place, le choix des personnes mises à contribution, les éléments de contenu des documents et outils produits, le résultat des travaux réalisés, etc.;
- participer aux séances de travail utiles avec les membres du Comité de travail, du Comité d'orientation, de même qu'avec la personne responsable du projet à l'ALQ;
- produire les rapports utiles sur l'état d'avancement des travaux, y compris le compte rendu des réunions du Comité de travail et du Comité d'orientation.

1.2 La méthode

Pour satisfaire aux exigences liées à l'élaboration de la norme professionnelle propre à l'exercice du métier à l'étude, l'équipe de la société Éduconseil inc. a mené les travaux de concert avec la responsable du projet et le chargé de projet à l'ALQ, ainsi qu'avec les membres du Comité de travail et ceux du Comité d'orientation associés au projet. Elle a aussi fait appel à l'expertise des personnes visées par le projet dans le milieu des librairies au moment de recueillir toutes les données utiles à la production de l'analyse du métier et du profil de compétences et de valider l'analyse produite.

Parmi les principales activités d'enquête et d'analyse que l'équipe a mises en œuvre, citons les suivantes :

- faire la lecture des documents pertinents pour les besoins du projet;
- déterminer, en collaboration avec la responsable du projet et le chargé de projet à l'ALQ, la liste des personnes à consulter au cours des entrevues exploratoires et au cours des entrevues en profondeur, soit à l'occasion de la collecte des données auprès de personnes qui exercent le métier Libraire et d'autres qui supervisent le travail de celles-ci;
- préparer les guides d'entrevue utiles pour mener les entrevues exploratoires et les entrevues en profondeur;
- faire la collecte des données, c'est-à-dire mener les entrevues exploratoires et les entrevues en profondeur;
- traiter et analyser les données recueillies au moment des entrevues à l'aide des techniques de l'analyse qualitative;

- produire l'analyse du métier⁶ et le profil des compétences liés à l'exercice du métier Libraire et présenter les documents à la personne responsable du projet et au chargé de projet à l'ALQ;
- valider l'analyse du métier auprès du Comité d'experts, lequel réunit des personnes qui exercent le métier et qui sont considérées comme des expertes dans leur domaine, et de personnes qui supervisent le travail de celles-ci;
- valider le profil de compétences auprès du Comité d'experts, de même qu'auprès du plus grand nombre possible de personnes qui exercent le métier et auprès de représentantes et de représentants d'employeurs⁷;
- présenter l'analyse du métier et le profil de compétences à la responsable du projet et au chargé de projet à l'ALQ, aux membres du Comité de travail, ainsi qu'à ceux du Comité d'orientation en prévision de l'adoption de la norme professionnelle pour le métier Libraire par Emploi-Québec;
- apporter les ajustements utiles à l'analyse du métier et au profil de compétences.

-
6. Précisons que l'analyse du métier a été produite en fonction de la méthode d'analyse de métier ou de profession en vigueur à Emploi-Québec.
 7. Notons que, pour la collecte des données et pour la validation du résultat de l'analyse du métier et du profil de compétences, les personnes sollicitées ont été sélectionnées selon les critères de **diversité** et d'**exhaustivité** utilisés dans les démarches de données de nature qualitative, et ce, en vue d'assurer la représentativité des personnes consultées selon les différentes situations d'exercice du métier. La diversité vise à ce que les personnes et organismes consultés assurent la représentation des différentes situations pertinentes pour l'étude. Quant à l'exhaustivité, elle renvoie à ce que l'on nomme la saturation de l'objet.

2 Le contexte général de l'exercice du métier

Le contexte général de l'exercice du métier Libraire est présenté selon les quatre points suivants :

- l'environnement de travail;
- les ressources utilisées;
- les tendances de développement;
- les exigences particulières liées à l'exercice du métier.

2.1 L'environnement de travail

L'analyse de l'environnement de travail fournit des données utiles pour établir les compétences nécessaires à l'exercice du métier, notamment sur le plan de la santé et de la sécurité du travail et sur celui des relations entre les personnes. L'environnement de travail est analysé selon qu'il s'agit de l'environnement organisationnel et de l'environnement physique de travail.

L'environnement organisationnel

La personne qui occupe un emploi en tant que libraire est appelée à travailler dans des établissements dont l'activité principale consiste en la vente de livres. Les établissements visés peuvent être regroupés selon deux catégories, lesquelles sont les chaînes de librairies^{*1} et les librairies indépendantes*.

L'organisation du travail, c'est-à-dire le partage des responsabilités et des tâches, varie selon la catégorie de librairies. À ce sujet, il faut voir que les responsabilités et les tâches confiées aux libraires sont étroitement liées aux grandes fonctions rattachées à la gestion d'une librairie², lesquelles peuvent être associées aux différents services d'une librairie. Regroupés différemment selon l'importance de la librairie, ces services peuvent être présentés comme suit :

- 1) service des ventes;
- 2) service des achats;
- 3) service de la réception et de l'étiquetage;
- 4) service des retours;
- 5) service aux collectivités;
- 6) service des ressources humaines;
- 7) service du merchandising*.

Ainsi, dans les chaînes de librairies, le partage des responsabilités est organisé selon une structure de gestion généralement hiérarchisée qui regroupe des postes allant de la direction de la succursale à celui de caissière ou de caissier (se reporter à la figure 1 présentée à la page suivante). Par contre, dans les librairies indépendantes, la ou les personnes propriétaires jouent un rôle central sur différents plans, dont ceux de la gestion de la librairie et de l'encadrement du personnel.

Les appellations d'emploi utilisées dans le milieu pour désigner les personnes qui travaillent en librairie sont peu diversifiées. L'appellation Libraire désigne généralement les personnes expérimentées qui exécutent l'ensemble des tâches liées au service à la clientèle et à la réception ou au retour des livres, et auxquelles se

1. Les termes suivis d'un astérisque sont définis dans le glossaire présenté au début du présent rapport.
2. Les responsabilités et les tâches rattachées à l'exercice du métier Libraire sont décrites au chapitre suivant.

greffent parfois d'autres tâches qui sont liées soit à l'achat des livres, soit à l'aménagement de l'aire de vente, soit aux services aux collectivités. De même, dans les chaînes de librairies et les librairies indépendantes, l'appellation commis-libraire peut être utilisée pour désigner les personnes dont les tâches sont, pour l'essentiel, centrées sur le service à la clientèle. Cette dimension du métier qui, tout en constituant la voie d'entrée dans l'exercice du métier, peut également représenter une voie de carrière. Par ailleurs, précisons que, dans les chaînes de librairies, les libraires ou commis-libraires n'exécutent généralement pas les tâches rattachées à l'enregistrement des transactions à la caisse, lesquelles tâches sont confiées à des caissières ou des caissiers.

Figure 1 Modes d'organisation du travail dans les librairies

Organisation du travail fortement hiérarchisée (chaînes de librairies)	Organisation du travail faiblement hiérarchisée (librairies indépendantes)
<ol style="list-style-type: none"> 1) Directrice ou directeur de succursale 2) Adjointe ou adjoint à la direction ou gérante ou gérant 3) Chef libraire ou responsable de service 4) Libraire, avec une possibilité de hiérarchisation selon l'expérience de la personne comme libraire senior ou libraire, par exemple 5) Commis-libraire dont les tâches sont généralement circonscrites au service à la clientèle 6) Caissière ou caissier 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Propriétaire unique ou, encore, plusieurs propriétaires exerçant les différentes responsabilités liées à la gestion de la librairie 2) Libraire, avec la possibilité d'avoir une tâche enrichie, c'est-à-dire qui comporte des responsabilités accrues liées à la réception des livres, à la supervision des libraires ou aux services aux collectivités 3) Commis-libraire dont les tâches sont généralement circonscrites au service à la clientèle

La personne qui exerce le métier Libraire entre en relation avec de nombreuses personnes. Tout d'abord, elle travaille sous la supervision de la personne responsable du service ou de la librairie. Ensuite, elle travaille généralement au sein d'une équipe qui peut regrouper plusieurs libraires et, le cas échéant, commis-libraires, selon l'importance de la librairie. En outre, la ou le libraire peut être appelé à collaborer ou à échanger avec les membres du personnel affectés à d'autres champs de responsabilités tels que les achats, la réception ou le retour des livres. Enfin, dans l'exécution des tâches rattachées au service à la clientèle, la ou le libraire est appelé à répondre aux demandes de la clientèle et à la conseiller sur les achats de livres.

De manière générale, les librairies ont à leur emploi deux catégories de personnel, à savoir le personnel à temps plein et le personnel à temps partiel. Le personnel qui travaille à temps plein constitue généralement l'effectif du personnel permanent et le plus expérimenté de la librairie. Quant à l'effectif du personnel à temps partiel, il constitue le personnel surnuméraire de la librairie qui permet de combler les besoins de main-d'œuvre découlant des heures d'ouverture prolongées en soirée et les fins de semaine. Aussi la durée d'une semaine de travail peut-elle être très longue, notamment pour le personnel des petites librairies. Les heures de travail peuvent être variables pour le personnel surnuméraire et, parfois, être concentrées le soir et les fins de semaine. En ce qui concerne la rémunération, le salaire horaire des libraires se situe généralement entre 7,40 et 12,00 dollars.

L'environnement physique de travail

Les personnes qui exercent le métier Libraire sont appelées à travailler en librairie, c'est-à-dire dans un milieu où sont regroupés des milliers de livres. Les personnes travaillent généralement dans l'aire de la librairie qui constitue également l'aire de vente fréquentée par la clientèle. Par ailleurs, les libraires peuvent être amenés à travailler dans un bureau fermé lorsqu'il s'agit d'exécuter des tâches à caractère administratif comme celles liées à la réception et au retour des livres.

Les personnes affectées aux tâches rattachées à la réception des livres et à leur expédition et celles affectées au transport des livres dans la librairie et à leur mise en place sur les rayons ou sur les autres lieux d'exposition des livres sont appelées à soulever des charges qui peuvent être assez lourdes. Aussi les maux de dos peuvent-ils survenir à la suite de la manutention inadéquate de ces charges. Par ailleurs, le travail en librairie peut se révéler plutôt exigeant sur le plan intellectuel dans la mesure où les libraires sont souvent appelés à accomplir plus d'une activité à la fois comme terminer une transaction tout en répondant à la clientèle et à une ou un collègue qui cherche un livre sur les rayons.

2.2 Les ressources utilisées

Les ressources utilisées par les libraires renvoient au matériel utile pour exécuter les différentes tâches qui leur sont confiées. Ainsi, l'ensemble des livres de la librairie, lesquels sont classés sur les rayons selon le genre, constitue la principale ressource utilisée par les libraires. L'ordinateur fait généralement partie des outils de travail en librairie et les logiciels utilisés habituellement regroupent ceux dédiés aux tâches de bureautique (traitement de texte, chiffrier, gestionnaire de base de données), de même que ceux propres au travail en librairie et utilisés pour la gestion des stocks de livres comme *Gestlivre*, *Sigiv*, *Progisoft*, *Vigie informatique* ou *Vilivre*. À ce sujet, notons que les chaînes de librairies ont généralement leur propre système informatique pour la gestion de l'entreprise et des stocks. L'ordinateur représente également un outil indispensable pour les télécommunications et pour la consultation des différents outils de recherche bibliographique que constituent les bases de données spécialisées sur les livres disponibles dans les différentes maisons d'édition situées au Québec, ou ailleurs dans le monde, comme celle de la *Banque de titres de langue française*. Ces bases de données comme d'autres bases de données, disponibles sur cédérom comme *ELECTRE*, font également partie des ressources utilisées par les libraires³.

Parmi les autres ressources utiles à l'exercice du métier Libraire, mentionnons également le téléphone, le télécopieur, le courrier électronique, le réseau Internet, les listes diverses comme les listes de prix, les listes des clients, de même que le papier et le crayon.

2.3 Les tendances de développement

L'une des données importantes à mettre au jour dans une analyse de métier se rapporte aux tendances de développement liées à l'exercice de ce métier. Celles-ci correspondent à des changements importants à prévoir, au cours des prochaines années, c'est-à-dire entre trois et cinq ans, dans l'exécution du travail des personnes qui exercent le métier à l'étude. Une telle information sur l'exercice du métier sert entre autres à déterminer si de nouvelles compétences seront nécessaires pour exercer le métier. Les facteurs pris en

3. Depuis la production de la présente analyse, des éléments liés aux ressources utilisées par les libraires ont été modifiés. Entre autres, dans le cas des logiciels de gestion de stocks de livres, *Vigie informatique* n'existe plus, *Gestlivre* est maintenant connu sous le nom d'*Alibi* et un nouveau logiciel est apparu, soit *Arthur*. Par ailleurs, dans le cas des outils de recherche bibliographique, la *Banque de titres de langue française (BTLF)* et *ELECTRE* ont été fusionnés et remplacés par *Memento*.

considération en la matière sont de deux ordres. Les premiers sont d'ordre organisationnel et les seconds d'ordre technique.

En ce qui concerne le métier Libraire, les tendances de développement se situent dans le prolongement de changements en cours, lesquels visent des éléments en constante évolution. Ainsi, en ce qui a trait aux changements d'ordre organisationnel, il y a lieu de mentionner la durée de vie de plus en plus courte des livres et l'augmentation continue du nombre de livres publiés annuellement. À cet égard, la masse d'information que les libraires doivent assimiler pour donner un service efficace à la clientèle se révèle de plus en plus importante. Pour sa part, la gestion des stocks de livres (achats et retours) devient de plus en plus critique au regard de la rentabilité de la librairie. En conséquence, les libraires doivent être en mesure d'utiliser au mieux les différents outils de recherche, de faire davantage appel à leurs collègues dans la recherche d'un titre et d'avoir une connaissance approfondie du marché et des caractéristiques de la clientèle pour prendre les décisions appropriées quant aux achats et aux retours des livres.

Pour ce qui est des changements d'ordre technique, il y a lieu de signaler l'utilisation des techniques de télécommunications rapides dans la gestion des stocks, ce qui donne lieu à une gestion en temps réel des stocks et permet de relier les librairies aux différentes maisons de distribution. En conséquence, les libraires doivent être en mesure d'utiliser les logiciels appropriés à la situation.

2.4 Les exigences particulières liées à l'exercice du métier

Selon les personnes consultées, l'exercice du métier Libraire suppose plus que l'amour du livre. Cela suppose la passion du livre et de tout ce qui s'y rapporte comme le contenu ou le sujet du livre, bien sûr, et la présentation du livre (reliure, papier, format, etc.). Les personnes qui exercent le métier Libraire doivent donc être intéressées à toute nouveauté ou à toute publication liée à des domaines particuliers. De même, puisque la lecture constitue une des sources d'information les plus importantes, elles doivent aussi lire sur l'actualité en général et sur l'actualité littéraire en particulier, notamment les revues spécialisées, les chroniques littéraires, les publications quotidiennes et périodiques d'intérêt général ou à vocation particulière (politique, économie, sport, mode, etc.). Par ailleurs, si la lecture de l'actualité est une activité indispensable à l'exercice du métier Libraire, elle n'est pas suffisante pour développer ce qui est généralement appelé dans le milieu la *culture générale*. La lecture doit viser également certains livres qui sont considérés comme des classiques dans différents domaines de spécialité, de même que les nouveautés littéraires.

Les personnes qui exercent le métier Libraire doivent également assurer leur ressourcement professionnel, ce qui ne peut pas être atteint par la seule lecture. Aussi doivent-elles prendre part à des activités de perfectionnement (sessions de formation offertes par l'Association des libraires du Québec, par exemple) ou, encore, à des séminaires, des colloques, etc., organisés par les associations professionnelles liées au milieu littéraire et au milieu du livre, en général.

3 Les éléments liés à l'exercice du métier

Les éléments liés à l'exercice du métier sont présentés selon les quatre points suivants :

- le contexte de travail;
- la progression dans l'exercice du métier Libraire;
- l'inventaire des fonctions, des tâches et des activités;
- le répertoire des savoirs utiles à l'exercice du métier Libraire.

3.1 Le contexte de travail

La personne qui occupe un emploi en tant que libraire est appelée à travailler, rappelons-le, dans des chaînes de librairies ou des librairies indépendantes. Les tâches confiées à chaque libraire peuvent varier selon la catégorie de librairies et l'importance de celles-ci. De manière générale, la diversité des tâches confiées aux libraires est plus grande dans les librairies indépendantes qu'elle l'est dans les chaînes de librairies.

Par ailleurs, il faut voir que le travail des libraires en tant que spécialistes de la vente de livres comporte une dimension qui lui est propre. En effet, les librairies, lieu où est exercé le métier Libraire, sont confrontées à un défi de taille qui consiste, d'une part, à rendre accessibles à la population les livres en tant que support de la culture et de la connaissance et, d'autre part, à rentabiliser les activités liées à la vente des livres pour vivre, sinon survivre, en tant que librairie et en tant qu'établissement commercial. Ce défi doit être relevé au quotidien en même temps que les activités commerciales de chaque librairie et ce sont précisément les libraires qui ont à concrétiser ces activités de vente par leur relation avec la clientèle. Il est donc de première importance que les libraires aient en permanence à l'esprit non seulement l'objectif de rendre les livres accessibles au public le plus large possible, mais encore celui de rentabiliser les activités commerciales de la librairie. Cette attitude positive face à la nécessité de rentabiliser les activités liées à la vente des livres a une incidence sur la manière d'exécuter les tâches en librairie, notamment celles qui visent directement le service à la clientèle comme répondre aux demandes de la clientèle et conseiller celle-ci à propos des lectures propres à soulever son intérêt. Dans ces circonstances, il s'agit d'établir une relation de service-conseil efficace et honnête avec les personnes en vue de les amener à acheter les livres propres à combler leurs attentes. Le soin apporté à la qualité du service à la clientèle de la librairie est indissociable de la rentabilité de celle-ci.

3.2 La progression dans l'exercice du métier Libraire

L'inventaire des fonctions, des tâches et des activités présenté à la section suivante présente l'éventail du possible au regard des principaux services rattachés à la gestion d'une librairie¹. En vue de tenir compte de la diversité des situations quant au partage des fonctions, c'est-à-dire des champs de responsabilités, et des tâches selon la catégorie de librairies, et de refléter de manière réaliste la situation de l'apprentissage de l'exercice du métier Libraire à l'intérieur du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT), il est utile de présenter l'apprentissage du métier en cause selon une progression en deux temps. Cette progression dans l'apprentissage du métier Libraire peut être associée à la notion de classe² rattachée à l'exercice d'un

-
1. Rappelons que les services en cause ont été nommés à la section 2.1, qui porte sur la description de l'environnement organisationnel.
 2. Dans la suite des travaux liés à l'élaboration du PAMT pour le métier Libraire, il a été convenu d'utiliser le terme « champ de responsabilités » en remplacement du terme « classe » et de nommer le champ de responsabilités associé antérieurement à la classe 1, *Libraire, Service-conseil* et le champ de responsabilités associé antérieurement à la classe 2, *Libraire, Services à la réception et au retour des livres*.

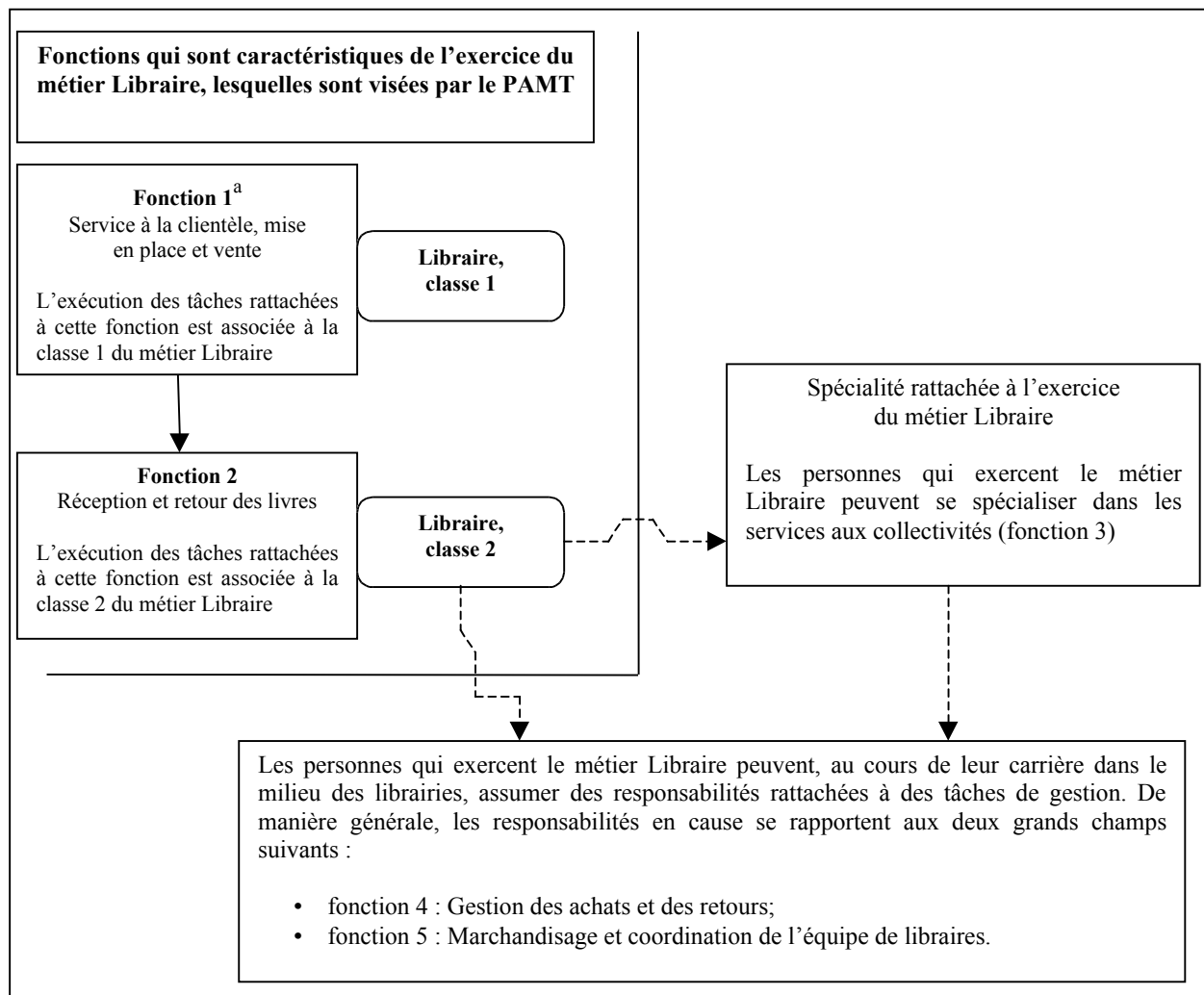
métier, laquelle notion renvoie aux « particularités de l'exercice d'un métier ou d'une profession, en fonction des caractéristiques techniques des ressources utilisées³ ». Dans le contexte de l'exercice du métier à l'étude et aux fins du PAMT, les ressources techniques en cause sont celles liées aux tâches qui se rapportent soit à l'accueil et aux services-conseils à la clientèle, soit à la manipulation des livres et au traitement de l'information relative aux livres vendus en librairie, et ce, au moment de recevoir les commandes de livres ou au moment de leur retour aux maisons de distribution.

En conséquence, la progression selon deux classes dans l'apprentissage de l'exercice du métier Librairie se présente comme suit. Aux fins du PAMT, la première fonction, laquelle est intitulée *Service à la clientèle, mise en place et vente*, est associée à la classe 1 du métier Libraire. La deuxième fonction, laquelle est intitulée *Réception et retour des livres*, est associée à la classe 2 du métier Libraire. Mentionnons que, à l'intérieur du PAMT, la première fonction constitue la voie d'entrée dans l'exercice du métier Libraire. À cet égard, la figure 2 illustre ce que recouvrent les deux classes associées à l'exercice du métier Libraire, de même que la progression de carrière possible pour les personnes qui exercent le métier en cause. Ainsi, des cinq fonctions répertoriées dans l'inventaire des fonctions, des tâches et des activités présenté à la section suivante, deux sont propres à l'exercice du métier Libraire et le caractérisent et, en conséquence, sont visées par le PAMT.

La troisième fonction, laquelle est intitulée *Services aux collectivités*, n'est pas exercée par tous les libraires puisque les services aux collectivités ne sont pas offerts dans toutes les librairies. Ainsi, elle peut être associée à une spécialité du métier. Pour leur part, la quatrième fonction, laquelle est intitulée *Gestion des achats et des retours*, et la cinquième, laquelle est intitulée *Marchandisage et coordination de l'équipe de libraires*, sont, dans certains cas, exercées par des personnes qui portent le titre de libraire et exécutent ou ont déjà exécuté des tâches rattachées au métier Libraire. Toutefois, les deux fonctions en cause se rapportent à un rôle de gestionnaire et peuvent ainsi constituer une voie de progression de carrière dans une librairie. C'est pourquoi ces trois fonctions ne sont pas retenues aux fins du PAMT.

3. COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DES COMMUNICATIONS GRAPHIQUES DU QUÉBEC, *Le Système d'évaluation et de reconnaissance des compétences des personnes en emploi adopté par les membres du Groupe de travail*, Québec, octobre 1998, p. 3.

Figure 2 Illustration de ce que recouvrent les classes rattachées à l'exercice du métier **Libraire**, d'une part, et de la progression de carrière possible pour les personnes qui exercent le métier en cause



- a. Les fonctions 1 à 5 nommées dans la figure sont celles de l'inventaire des fonctions, des tâches et des activités présentées à la section suivante.

3.3 L'inventaire des fonctions, des tâches et des activités

L'inventaire des fonctions, des tâches et des activités présenté à la page suivante représente, rappelons-le, l'éventail du possible au regard des principaux services rattachés à la gestion d'une librairie. Ainsi, les tâches sont regroupées sous les cinq fonctions suivantes, lesquelles constituent autant de champs de responsabilités différents : *Service à la clientèle, mise en place et vente*; *Réception et retour des livres*; *Services aux collectivités*; *Gestion des achats et des retours*; et *Marchandisage et coordination de l'équipe de libraires*.

Rappelons également que seulement les deux premières fonctions de l'inventaire sont visées par le PAMT pour le métier Libraire, puisqu'elles regroupent des tâches qui sont caractéristiques de l'exercice du métier Libraire. Plus précisément, pour la classe 1 du métier Libraire, la fonction visée est la première, laquelle est intitulée *Service à la clientèle, mise en place et vente*. Celle-ci regroupe les cinq tâches suivantes :

1. Accueillir la clientèle en librairie;
2. Conseiller la clientèle sur des choix possibles de lecture et répondre à des demandes particulières;
3. Enregistrer les transactions à la caisse enregistreuse;
4. Classer les livres sur les rayons ou sortir les livres des rayons et participer à l'entretien de la librairie;
5. Aménager une aire de vente selon les directives reçues à ce sujet.

Pour ce qui est de la classe 2 du métier Libraire, la fonction visée est la deuxième, laquelle est intitulée *Réception et retour des livres*. Celle-ci regroupe les cinq tâches suivantes :

1. Réceptionner les livres;
2. Interpréter et utiliser les renseignements inscrits sur chaque facture;
3. Désemballer les boîtes de livres;
4. Faire la saisie des renseignements relatifs à chacun des livres reçus dans la base de données;
5. Préparer l'expédition des livres.

Rappelons encore que les fonctions 3, 4 et 5 ne sont pas visées par le PAMT pour le métier Libraire. Toutefois, elles sont présentées ici dans la mesure où elles donnent une vue d'ensemble réaliste des tâches à exécuter dans une librairie par les différentes catégories de personnel.

Inventaire des fonctions, des tâches et des activités associées aux principaux services rattachés à la gestion d'une librairie

N ^{oa}	Fonction, tâche, activité	Critère de performance
1.0 ^b	Service à la clientèle, mise en place et vente	
	Contexte de réalisation	La personne est en mesure d'accueillir la clientèle, de répondre à ses demandes et de la conseiller sur l'achat de livres, et ce, en respectant les politiques et les règles en vigueur dans la librairie et en faisant appel aux ressources disponibles en vue de satisfaire et de fidéliser la clientèle. Elle est également en mesure de classer les livres sur les rayons et d'aménager une aire de vente.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En respectant les politiques et les règles en vigueur dans la librairie en matière de service à la clientèle ➤ À l'aide de l'ensemble des ressources disponibles ➤ En respectant les politiques de la librairie en ce qui a trait aux rabais consentis à la clientèle ➤ En respectant les consignes reçues ➤ En collaborant avec le personnel de la librairie ➤ En transmettant l'information pertinente aux bonnes personnes en temps opportun, notamment à la personne responsable ➤ En respectant les règles de santé et de sécurité du travail en vigueur dans le domaine 	
1.1	<p>Accueillir la clientèle en librairie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saluer les personnes qui entrent en librairie selon les normes en vigueur dans la librairie • S'informer auprès des personnes de la nature de l'aide à leur apporter, selon l'ordre de leur arrivée en librairie • Informer, le cas échéant, les personnes des services offerts en librairie • Voir à appliquer en tout temps les règles en vigueur dans la librairie au regard de la prévention des délits 	<ul style="list-style-type: none"> o Respect des règles en vigueur dans la librairie en matière d'accueil de la clientèle o Respect des règles en vigueur dans la librairie en matière de prise de contact avec la clientèle o Clarté des renseignements fournis o Respect des règles en vigueur dans la librairie au regard de la prévention des délits
1.2	<p>Conseiller la clientèle sur des choix possibles de lecture et répondre à des demandes particulières</p> <ul style="list-style-type: none"> • Écouter attentivement la demande formulée par la personne • Analyser les différents éléments de la demande (sujet, but ou destination du livre, etc.) • S'enquérir, le cas échéant, auprès de la personne des renseignements utiles pour donner une suite appropriée à sa demande • Remettre en mains propres, le cas échéant, à la personne le ou les livres demandés • Suggérer, le cas échéant, un ou des titres propres à combler les besoins de la personne • Mener, le cas échéant, la recherche utile en vue de répondre à la demande de la personne (recherche en librairie, utilisation des outils de recherche bibliographique, recherche auprès d'une ou d'un collègue, etc.) • Informer, le cas échéant, la personne du résultat de la recherche et des possibilités qui s'offrent à elle (réservation, commande spéciale, etc.) • Donner, le cas échéant, les suites appropriées selon la réponse donnée par la personne 	<ul style="list-style-type: none"> o Attitude appropriée face à la personne o Pertinence de l'analyse faite de la demande formulée par la personne o Pertinence des questions posées à la personne o Attitude appropriée face à la personne au moment de lui remettre le ou les livres o Pertinence des suggestions faites à la personne o Conduite de la personne vers les rayons de la librairie où se trouvent les livres suggérés o Utilisation adéquate des outils de recherche bibliographique disponibles dans la librairie o Consultation d'une ou d'un collègue en vue d'obtenir des renseignements o Clarté des renseignements fournis o Caractère opportun des propositions faites à la personne o Efficacité du suivi fait auprès de la personne

N ^{oa}	Fonction, tâche, activité	Critère de performance
	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des titres propres à soulever l'intérêt de la personne 	<ul style="list-style-type: none"> o À-propos des propositions faites
1.3	<p>Enregistrer les transactions à la caisse enregistreuse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrer le mot de passe • Saisir le prix de chacun des éléments de la vente (code barres, par exemple) • Vérifier que le montant de chaque élément de la transaction est conforme à celui de l'étiquette correspondante • Informer la personne du montant de la facture • Recevoir le paiement selon l'un ou l'autre des modes de paiement acceptés dans la librairie • Conclure la vente selon les règles en vigueur dans la librairie • Vérifier, le cas échéant, le fonds de caisse selon les règles en vigueur dans la librairie 	<ul style="list-style-type: none"> o Efficacité dans l'utilisation de la caisse enregistreuse o Efficacité dans l'utilisation des périphériques de la caisse enregistreuse (imprimante, TPE*) o Rapidité et efficacité de la vérification faite sur chaque élément de la transaction et de l'étiquette correspondante o Clarté de la communication avec la personne o Efficacité du traitement du paiement de la transaction o Respect des règles en vigueur dans la librairie au moment de conclure une vente o Respect des règles en vigueur dans la librairie pour ce qui est du traitement du fonds de caisse o Calcul précis du fonds de caisse
1.4	<p>Classer les livres sur les rayons ou sortir les livres des rayons et participer à l'entretien de la librairie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Placer les livres sur les rayons • S'assurer que les différents lieux de présentation des livres soient toujours propres et bien garnis et que les livres se trouvent à l'endroit approprié • Retirer des rayons les livres à retourner et les placer à l'endroit approprié 	<ul style="list-style-type: none"> o Livres placés sur les rayons selon le système de classement utilisé dans la librairie o Vérification régulière des différentes aires de présentation des livres o Efficacité dans la recherche des livres sur les rayons
1.5	<p>Aménager une aire de vente selon les directives reçues à ce sujet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prendre connaissance du concept d'aménagement de l'aire de vente (îlot, gondole, table, vitrine, etc.) • S'enquérir, le cas échéant, auprès de la personne visée des renseignements complémentaires pour aménager l'aire de vente de manière appropriée • Mettre en place tous les éléments de l'aménagement selon le concept élaboré 	<ul style="list-style-type: none"> o Interprétation juste de la maquette* ou du croquis d'aménagement de l'aire de vente o Pertinence des questions posées à la personne responsable de l'aménagement des aires de vente o Respect de la maquette ou du croquis d'aménagement de l'aire de vente

2.0^c Réception et retour des livres

Contexte de réalisation

- En respectant les règles en vigueur dans la librairie en la matière
- À l'aide des documents appropriés (bon de commande, bon de retour, bon d'expédition, facture, adresse des destinataires, etc.)
- À l'aide du matériel approprié pour l'emballage des colis de livres
- En collaborant avec le personnel de la librairie
- En transmettant l'information pertinente aux bonnes personnes en temps opportun, notamment à la personne responsable

La personne est en mesure de réceptionner les livres en respectant les règles en vigueur dans la librairie en ce qui concerne les éléments à vérifier à la réception des livres (facture, état des livres, nombre de livres, etc.). Elle est également en mesure de faire les vérifications qui s'imposent au moment de déballer les boîtes de livres et d'enregistrer les renseignements utiles dans la base de données pour chacun des livres reçus selon les règles en vigueur dans la librairie. Elle est en mesure encore d'assurer l'expédition des livres aux différents destinataires selon les règles en vigueur dans la librairie.

N ^o a	Fonction, tâche, activité	Critère de performance
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En respectant les règles de santé et de sécurité du travail en vigueur dans le domaine 	
2.1	<p>Réceptionner les livres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recevoir les boîtes de livres livrées par l'entreprise de transport • Vérifier que le nombre de boîtes de livres correspond à celui inscrit sur le bon de livraison • Vérifier l'état des boîtes de livres • Inscrire sur le bon de livraison tout renseignement utile (nombre de boîtes manquantes, bris observé sur une ou des boîtes de livres, etc.) • Vérifier que tous les renseignements inscrits sur le bon de livraison sont exacts • Signer le bon de livraison 	<ul style="list-style-type: none"> o Accueil du livreur selon les règles en vigueur dans la librairie o Vérification précise et efficace du nombre de boîtes livrées en fonction de celui inscrit sur le bon de livraison o Repérage efficace de tout bris sur l'une ou l'autre des boîtes de livres o Renseignements pertinents inscrits sur le bon de livraison au moment de réceptionner les boîtes de livres (nombre de boîtes manquantes, bris observé sur une ou des boîtes de livres, etc.) o Vérification précise des renseignements inscrits sur le bon de livraison au moment de réceptionner les boîtes de livres o Bon de livraison signé avant le départ du livreur
2.2	<p>Interpréter et utiliser les renseignements inscrits sur chaque facture</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer, à l'aide des renseignements inscrits sur la facture, la nature de la commande reçue (office, mise en place, réassort, commandes spéciales, etc.) • Établir l'ordre dans lequel les boîtes de livres reçues seront déemballées selon la nature de la commande reçue et les priorités du moment dans la librairie • Déterminer, à l'aide des renseignements inscrits sur la facture, le délai de paiement et le délai de retour et donner les suites appropriées (copie de facture déposée dans le dossier approprié, par exemple) • Vérifier les autres renseignements inscrits sur la facture, y compris les frais de transport, le cas échéant 	<ul style="list-style-type: none"> o Vérification faite de la nature de la commande reçue (office, mise en place, réassort, commandes spéciales, etc.) o Pertinence de l'ordre choisi pour déemballer les boîtes de livres selon la nature de la commande reçue et les priorités du moment dans la librairie o Vérification faite du délai de paiement et du délai de retour inscrits sur la facture o Délai de paiement et délai de retour établis précisément à l'aide des renseignements inscrits sur la facture o Copie de facture déposée dans le dossier approprié o Interprétation juste des autres renseignements inscrits sur la facture
2.3	<p>Déemballer les boîtes de livres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retirer les livres des boîtes • Vérifier l'état des livres et mettre de côté les livres endommagés • Demander l'autorisation de retourner les livres endommagés • S'assurer que les livres endommagés sont retournés à la maison de distribution • Vérifier le titre des livres reçus et leur nombre au regard des renseignements inscrits sur la facture et sur le bon de commande 	<ul style="list-style-type: none"> o Efficacité du travail de déemballage o Efficacité de la vérification de l'état des livres déemballés o Livres endommagés mis de côté o Demande d'autorisation de retourner les livres formulée selon les règles en vigueur dans la librairie o Suivi efficace fait des livres à retourner o Précision de la vérification faite de la concordance des renseignements inscrits sur la facture et sur le bon de commande

N ^o a	Fonction, tâche, activité	Critère de performance
	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la maison de distribution de toute erreur au moment opportun et faire les réclamations appropriées • Faire le suivi des réclamations ou des livres à retourner, le cas échéant • Étiqueter les livres selon les règles en vigueur dans la librairie 	<ul style="list-style-type: none"> o Précision dans la communication et dans la réclamation faites auprès de la maison de distribution visée par une erreur observée sur la facture o Suivi efficace de la réclamation auprès de la maison de distribution visée par une erreur observée sur la facture o Respect des règles en vigueur dans la librairie pour ce qui est de la préparation des étiquettes o Précision des renseignements inscrits sur les étiquettes o Efficacité dans l'étiquetage
2.4	<p>Faire la saisie des renseignements relatifs à chacun des livres reçus dans la base de données</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prendre connaissance du sujet traité de chacun des livres • Déterminer la catégorie dans laquelle classer chacun des livres • Créer ou remplir la fiche signalétique de chacun des livres • Voir à faire le suivi approprié lorsqu'une nouvelle édition d'un livre, déjà en librairie, est reçue 	<ul style="list-style-type: none"> o Précision de la vue d'ensemble du contenu de chacun des livres o Précision du classement fait des livres selon les critères en vigueur dans la librairie o Précision des renseignements inscrits sur la fiche signalétique de chacun des livres o Personne responsable informée sans délai de l'arrivée d'une nouvelle édition d'un livre déjà en librairie o Livres de l'ancienne édition retirés sans délai des rayons o Saisie des renseignements appropriés dans la base de données à propos des livres dont une nouvelle édition a été reçue
2.5	<p>Préparer l'expédition des livres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplir les bons de retour pour les livres à retourner aux maisons de distribution selon les règles en vigueur dans la librairie • Préparer les colis de livres à expédier selon les différents bons de commande des clients • Vérifier que le nombre de livres à placer dans chaque colis correspond au nombre inscrit sur le bon de retour ou sur le bon de commande correspondant • Enlever les étiquettes des livres à retourner aux maisons de distribution • Emballer les livres de manière appropriée selon le destinataire et selon les règles en vigueur dans la librairie • Remplir le bon d'expédition pour chacun des destinataires, le cas échéant • Appeler l'entreprise de transport ou la maison de distribution en vue de faire prendre livraison des colis de livres à expédier (date, heure, etc.) ou alors voir à les expédier par la poste 	<ul style="list-style-type: none"> o Précision et clarté des renseignements inscrits sur les bons de retour (numéro de facture, pourcentage de remise, justification du retour, numéro d'autorisation de retour, etc.) o Contenu approprié du colis de livres à expédier à chacun des destinataires o Vérification faite de manière systématique que le nombre de livres à placer dans chaque colis correspond au nombre inscrit sur le bon de retour ou sur le bon de commande correspondant o Étiquettes enlevées de manière systématique sur les livres à retourner o Respect des règles en vigueur dans la librairie au moment d'emballer les livres à expédier o Précision et clarté des renseignements inscrits sur les bons d'expédition pour chacun des colis de livres à expédier o Appel fait au moment opportun auprès de l'entreprise de transport ou de la maison de distribution pour l'expédition des colis de livres

N ^o a	Fonction, tâche, activité	Critère de performance
	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que l'entreprise de transport ou la maison de distribution prend livraison des colis à expédier au bon moment • Remplir le registre des expéditions en y inscrivant les renseignements appropriés 	<ul style="list-style-type: none"> o Suivi efficace fait auprès de l'entreprise de transport ou de la maison de distribution en vue de s'assurer que les colis sont expédiés au bon moment o Registre des expéditions tenu à jour o Précision des renseignements inscrits dans le registre d'expédition
3.0^d	Services aux collectivités	
	<p data-bbox="289 478 540 506">Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ À partir de la liste des organismes institutionnels et des entreprises de la région ➤ À l'aide de l'ensemble des ressources matérielles et humaines de la librairie ➤ En respectant les critères de la <i>Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre</i> (Loi 51) au regard des services aux collectivités ➤ En respectant les règles de santé et de sécurité du travail en vigueur dans le domaine 	<p data-bbox="914 478 1422 831">La personne est en mesure d'organiser l'offre des services aux collectivités de la librairie auprès des organismes institutionnels et des entreprises. À ce titre, elle est donc en mesure d'exécuter les tâches liées au maintien du marché de la librairie en la matière et à la prospection de nouveaux marchés. Elle est également en mesure de répondre efficacement aux demandes des clients, de faire la recherche nécessaire pour leur soumettre des titres de livres propres à soulever leur intérêt et de faire le suivi approprié auprès de chacun d'eux.</p>
3.1	<p data-bbox="289 863 797 890">Maintenir le marché des services aux collectivités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communiquer avec les organismes institutionnels clients et les entreprises clientes pour s'enquérir de leurs besoins ou pour leur faire part des nouveautés dans leur champ d'intérêt • Recevoir les organismes institutionnels clients et les entreprises clientes à la librairie et leur présenter les nouveautés liées à leur champ d'intérêt ou alors aller leur présenter ces nouveautés dans leurs locaux • Prendre note de leurs besoins et donner les suites appropriées (recherche bibliographique, recherche de renseignements complémentaires, envoi de livres échantillons, commande de livres, facturation, etc.) • Accompagner les organismes institutionnels clients et les entreprises clientes au moment de la visite d'entrepôt, le cas échéant • Répondre aux demandes particulières des organismes institutionnels clients et des entreprises clientes 	<ul style="list-style-type: none"> o Calendrier d'appel clairement établi o Respect du calendrier d'appel o Communication claire avec les organismes institutionnels clients et les entreprises clientes o Qualité et efficacité de l'accueil o Clarté des renseignements transmis o Utilisation efficace de toutes les ressources de la librairie pour combler les besoins des organismes institutionnels clients et des entreprises clientes o Compréhension juste des besoins exprimés par les clients o Recherche efficace des renseignements ou des livres (recherche bibliographique, recherche de renseignements complémentaires, consultation des collègues, etc.) o Suivi approprié et efficace fait auprès des organismes institutionnels clients et des entreprises clientes (renseignements complémentaires transmis à temps, envoi de livres échantillons, commande de livres effectuée, facturation, etc.) o Précision des renseignements fournis aux clients o Précision et efficacité de la réponse donnée aux clients o Diligence à donner une réponse aux organismes institutionnels clients et aux entreprises clientes

N ^o a	Fonction, tâche, activité	Critère de performance
3.2	<p>Développer le marché des services aux collectivités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repérer les organismes institutionnels et les entreprises avec lesquels prendre contact pour leur offrir les services d'achat de livres • Informer les organismes institutionnels et les entreprises sur les services offerts par la librairie en vue de prendre un rendez-vous • Créer ou établir un réseau de personnes clés dans des organismes institutionnels et des entreprises • Faire le suivi auprès des organismes institutionnels et des entreprises qui sont des clients potentiels • Donner les suites appropriées à leurs demandes (renseignements complémentaires, envoi de livres échantillons, commande de livres, facturation, etc.), le cas échéant 	<ul style="list-style-type: none"> o Connaissance fine et précise des caractéristiques du marché de la librairie o Pertinence des organismes institutionnels et des entreprises sélectionnés en tant que clients potentiels o Précision des renseignements recueillis sur les organismes institutionnels et les entreprises sélectionnés o Efficacité dans la manière d'aborder les organismes institutionnels et les entreprises sélectionnés en vue de les informer sur les services de la librairie o Clarté des renseignements transmis sur les services offerts par la librairie o Qualité du réseau de contacts avec les clients potentiels o Régularité du suivi fait auprès des clients potentiels o Précision des réponses données aux demandes o Rapidité avec laquelle les réponses sont données aux clients
3.3	<p>Autres tâches liées au maintien et au développement du marché aux collectivités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créer et tenir à jour la liste des organismes institutionnels et des entreprises du marché cible (région, par exemple) et y noter les particularités utiles (anniversaire de fondation, événement marquant au cours de l'année, spécialité, etc.) • Rechercher les livres propres à soulever l'intérêt des organismes institutionnels et des entreprises du marché cible • Soumettre à la personne responsable des achats dans la librairie la liste des livres à acheter ou des livres propres à soulever l'intérêt des organismes institutionnels et des entreprises du marché cible • Voir à ce que la salle d'exposition soit aménagée selon les particularités de la période (rentrée scolaire, fête spéciale, saison, etc.) et des clientèles cibles 	<ul style="list-style-type: none"> o Qualité de la liste des organismes institutionnels et des entreprises du marché cible o Pertinence des renseignements recueillis sur les organismes institutionnels et les entreprises du marché cible o Compréhension précise des besoins des clients potentiels en vue de faire des propositions appropriées o Utilisation efficace de toutes les ressources de la librairie pour rechercher les livres propres à soulever l'intérêt des organismes institutionnels et des entreprises du marché cible o Pertinence des listes de livres proposées à la personne responsable des achats dans la librairie ou, encore, de la liste des livres à acheter ou des livres propres à soulever l'intérêt des organismes institutionnels et des entreprises du marché cible o Pertinence des thèmes d'aménagement choisis pour la salle d'exposition o Concept d'aménagement approprié selon la clientèle pour la salle d'exposition o Attrait et propreté de la salle d'exposition

N ^o a	Fonction, tâche, activité	Critère de performance
4.0	Gestion des achats et des retours	
	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ À partir de l'inventaire des livres en librairie ➤ À partir des listes et des catalogues des éditeurs ➤ À partir des renseignements relatifs à l'actualité ➤ À partir d'une thématique particulière (saison, fêtes importantes, visite de personnalités de marque, etc.) ➤ En tenant compte des priorités de la librairie en matière de gestion ➤ En cherchant à maximiser les ventes et à minimiser les retours ➤ À l'aide des formulaires appropriés (bon de commande, bon de retour, factures, etc.) ➤ En respectant les règles de santé et de sécurité du travail en vigueur dans le domaine 	<p>La personne est en mesure de faire une gestion efficace des stocks de manière à maximiser les ventes et à minimiser les retours de livres. En particulier, la personne est en mesure d'établir la liste des livres à acheter (réassort, commandes spéciales, nouveautés, etc.) et la liste des retours pour la période visée, et ce, à partir de tous les renseignements administratifs disponibles (factures des commandes reçues, bilan des ventes, etc.) et des renseignements disponibles sur les événements spéciaux qui influent sur la vente des livres de la librairie (saison, fêtes importantes, visite de personnalités de marque, etc.)</p>
4.1	<p>Préparer l'envoi des commandes pour les réassorts et les commandes spéciales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparer la liste des réassorts et des commandes spéciales • Remplir les bons de commande appropriés • Transmettre aux maisons de distribution appropriées les bons de commande pour les réassorts et les commandes spéciales • Faire le suivi approprié 	<ul style="list-style-type: none"> o Justesse de la liste des réassorts et des commandes spéciales o Précision et clarté des renseignements inscrits sur les bons de commande o Bons de commande transmis sans délai au moment approprié o Suivi fait au moment opportun
4.2	<p>Faire l'achat des livres manquants en librairie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se documenter sur l'actualité littéraire et tout autre événement de l'actualité • Établir la liste de livres à acheter en tenant compte des caractéristiques du marché local et de celles de la clientèle de la librairie • Remplir les bons de commande appropriés • Transmettre aux maisons de distribution appropriées les bons de commande pour l'achat des livres manquants en librairie • Faire le suivi approprié 	<ul style="list-style-type: none"> o Moyens utilisés pour se tenir au courant de l'actualité o Connaissance précise de l'actualité o Pertinence de la liste des livres à acheter au regard de l'actualité et des caractéristiques du marché local et de celles de la clientèle de la librairie o Précision et clarté des renseignements inscrits sur les bons de commande o Bons de commande transmis sans délai au moment approprié o Suivi fait au moment opportun
4.3	<p>Recevoir les représentantes ou les représentants des maisons de distribution</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fixer les rendez-vous, le cas échéant • Prendre connaissance des catalogues des publications disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> o Calendrier des rendez-vous établi à l'avance pour les différentes maisons de distribution o Connaissance précise des catalogues des publications disponibles des différentes maisons de distribution

N ^o a	Fonction, tâche, activité	Critère de performance
	<ul style="list-style-type: none"> • S’informer auprès des représentantes ou des représentants des maisons de distribution sur les nouveautés disponibles, celles à venir et sur tout autre sujet pertinent • Établir la liste et le nombre des livres à recevoir ou alors corriger la liste existante (office, prénoté, achat, consignation, dépôt, réassort, etc.) • Faire le suivi approprié • Informer les libraires des faits marquants à venir (événements spéciaux, visite de personnalités de marque, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> o Pertinence et clarté des questions posées aux représentantes ou aux représentants des maisons de distribution o Qualité des renseignements recueillis sur les nouveautés disponibles, celles à venir et sur tout autre sujet pertinent o Justesse et précision de la liste établie des livres à recevoir o Suivi efficace fait auprès des maisons de distribution o Renseignements pertinents transmis aux libraires (événements spéciaux, visite de personnalités de marque, etc.)
4.4	<p>Effectuer les retours pour la période visée</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examiner les factures selon la nature des commandes de livres reçues antérieurement (office, mise en place, consignation) en vue d’établir le calendrier des retours pour la période visée • Analyser l’état des ventes et de l’inventaire pour chacun des livres placés en office ou autrement pour la période visée • Prendre les décisions appropriées selon le résultat de l’analyse de l’état des ventes et de l’inventaire et des priorités de la librairie sur le plan budgétaire • Établir la liste des livres à retourner pour la période visée • Demander l’autorisation de faire le retour de certains livres auprès de la maison de distribution visée, le cas échéant • Voir à faire retirer des rayons les livres à retourner pour la période visée • Voir à ce que les retours aux maisons de distribution soient faits selon le calendrier prévu 	<ul style="list-style-type: none"> o Interprétation juste des renseignements inscrits sur les factures o Calendrier des retours établi de manière précise à partir des renseignements inscrits sur les factures o Interprétation juste des renseignements disponibles sur l’état des ventes et de l’inventaire o Pertinence des décisions prises à propos des livres à retourner aux maisons de distribution o Justesse de la liste des livres à retourner pour la période visée o Autorisation demandée, au moment opportun, auprès de la maison de distribution visée pour retourner certains livres o Suivi efficace fait auprès des personnes chargées de retirer des rayons les livres à retourner o Vérification de la correspondance entre les livres retirés des rayons et la liste des livres à retourner pour la période visée o Suivi efficace fait auprès de personne chargée de préparer l’expédition des livres à retourner o Respect du calendrier des retours

N ^o a	Fonction, tâche, activité	Critère de performance
5.0	Marchandisage et coordination de l'équipe de libraires	
	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En tenant compte des priorités de la librairie sur le plan budgétaire ➤ En tenant compte de la stratégie de développement de la librairie ➤ En prenant en considération les caractéristiques du marché visé et celles des clientèles cibles ➤ En tenant compte de la mission et de l'image de marque de la librairie ➤ À l'aide de la documentation pertinente ➤ En respectant les politiques et les règles en vigueur dans la librairie en matière d'efficacité ➤ En tenant compte des forces et des goûts de chaque libraire ➤ En respectant les règles de santé et de sécurité du travail en vigueur dans le domaine 	<p>La personne est en mesure de préparer la stratégie publicitaire de la librairie, de concevoir l'aménagement des différents éléments de l'aire de vente, de préparer des activités d'animation et de gérer les activités de l'équipe de libraires.</p>
5.1	<p>Concevoir et mettre en œuvre la stratégie commerciale de la librairie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recueillir et analyser les données utiles sur les caractéristiques du marché visé par la librairie • Repérer dans le marché visé les clientèles cibles de la librairie • Concevoir la stratégie publicitaire en vue de joindre chacune des clientèles cibles de la librairie • Évaluer le budget nécessaire à la mise en œuvre de la stratégie publicitaire • Faire approuver le budget par la personne responsable, le cas échéant • Mettre en œuvre la stratégie publicitaire 	<ul style="list-style-type: none"> o Qualité des renseignements recueillis sur les caractéristiques du marché visé par la librairie o Connaissance précise des caractéristiques de chacune des clientèles cibles de la librairie o Originalité de la stratégie publicitaire o Efficacité de la stratégie publicitaire o Précision de tous les éléments de la stratégie publicitaire o Précision et réalisme du budget nécessaire à la mise en œuvre de la stratégie publicitaire o Approbation obtenue de la part de la personne responsable à propos du budget alloué à la mise en œuvre de la stratégie publicitaire o Respect du budget et du calendrier de mise en œuvre de la stratégie publicitaire
5.2	<p>Concevoir et appliquer la stratégie de présentation des livres en librairie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir le thème et le concept d'aménagement de chacun des éléments de l'aire de vente (îlot, gondole, table, vitrine, etc.) ou alors participer à la définition du thème et du concept • Préparer la maquette ou les croquis nécessaires pour illustrer le concept d'aménagement de chacun des éléments de l'aire de vente ou alors voir à ce que ce soit fait • Aménager les éléments de l'aire de vente selon le thème et le concept établis pour chacun ou alors voir à ce que ce soit fait 	<ul style="list-style-type: none"> o Précision et à-propos du thème et du concept d'aménagement choisis pour chacun des éléments de l'aire de vente o Précision et clarté de la maquette ou des croquis o Respect du thème et du concept dans l'aménagement de chacun des éléments de l'aire de vente

N ^o a	Fonction, tâche, activité	Critère de performance
5.3	<p>Préparer des activités d'animation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concevoir des activités d'animation propres à assurer le rayonnement de la librairie dans son milieu (but, clientèle cible, calendrier, liste des personnes invitées, promotion, budget, etc.) • Faire approuver, le cas échéant, les activités d'animation par la personne responsable • Publiciser les activités d'animation • Transmettre les invitations aux personnes visées par les activités • Préparer la tenue de chaque activité selon le calendrier prévu (salle, nourriture, boisson, etc.) • Superviser le déroulement des activités • Faire le bilan de chacune des activités et le remettre à la personne responsable 	<ul style="list-style-type: none"> o Pertinence et réalisme des activités d'animation au regard des caractéristiques des clientèles cibles o Précision des éléments propres à chacune des activités d'animation prévues (but, clientèle cible, calendrier, liste des personnes invitées, promotion, budget, etc.) o Demande d'approbation auprès de la personne responsable au moment opportun o Planification efficace de la publicité à faire pour faire connaître les activités d'animation o Respect du calendrier propre à chacune des activités d'animation o Invitations transmises aux personnes en temps opportun o Ensemble des éléments utiles pour la tenue de chaque activité d'animation disponibles en temps opportun o Accueil des personnes invitées fait selon les règles en vigueur dans la librairie o Bilan précis sur tous les éléments propres à tracer un portrait réaliste du déroulement de chacune des activités d'animation
5.4	<p>Coordonner, le cas échéant, l'équipe de libraires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer les tâches à exécuter • Répartir les tâches entre les membres de l'équipe de libraires • Veiller à ce que les travaux soient effectués selon les politiques et les règles établies dans la librairie • Veiller à faire respecter les règles en matière de santé et sécurité du travail 	<ul style="list-style-type: none"> o Production d'une liste précise des tâches à exécuter o Répartition adéquate des tâches entre les membres de l'équipe de libraires o Surveillance efficace du respect des politiques et des règles établies dans la librairie o Surveillance efficace du respect par les libraires des règles en matière de santé et sécurité du travail

- a. Les chiffres en caractères gras désignent les fonctions et les chiffres en caractères maigres, les tâches. Pour leur part, les activités se rapportent aux énoncés présentés sous chaque tâche.
- b. Rappelons que les tâches rattachées à la première fonction sont associées à la classe 1 du métier Libraire.
- c. Rappelons que les tâches rattachées à la deuxième fonction sont associées à la classe 2 du métier Libraire.
- d. Rappelons que les tâches rattachées aux fonctions 3, 4 et 5 ne sont pas associées au métier Libraire et ne sont donc pas visées par le PAMT.

3.4 Le répertoire des savoirs utiles à l'exercice du métier

Les savoirs utiles à l'exercice du métier Libraire sont regroupés selon leur appartenance, d'une part, aux compétences particulières ou aux compétences génériques et, d'autre part, à l'un ou l'autre des champs de savoirs rattachés aux compétences particulières et aux compétences génériques. En outre, les savoirs rattachés aux compétences particulières sont présentés respectivement pour les classes 1 et 2 du métier Libraire.

3.4.1 Les savoirs liés aux compétences particulières rattachés à la classe 1 du métier Libraire

Les savoirs rattachés aux compétences particulières sont présentés selon les champs suivants :

- champ des savoirs liés à la production et à la distribution des imprimés;
- champ des savoirs liés aux ressources matérielles, financières et humaines et au temps;
- champ des savoirs liés aux systèmes;
- champ des savoirs liés à la science et la technologie;
- champ des savoirs liés au travail dans une librairie;
- champ des savoirs liés à l'environnement, à la santé et à la sécurité du travail;
- champ des savoirs liés aux relations entre les personnes;
- champ des savoirs liés à l'information.

Champ des savoirs liés à la production et à la distribution des imprimés

- Connaître le processus de production et de distribution d'un livre, à savoir la chaîne du livre (ensemble des tâches)⁴

Champ des savoirs liés à l'utilisation des ressources matérielles, financières et humaines et au temps

- Connaître les produits vendus dans la librairie (1.1, 1.2 et 1.4)
- Être capable de gérer son temps (ensemble des tâches)

Champ des savoirs liés aux systèmes

- Comprendre le mode de fonctionnement d'une librairie (ensemble des tâches)
- Comprendre le mode de fonctionnement de la chaîne de diffusion et de distribution du livre (ensemble des tâches)
- Comprendre le mode de gestion des livres regroupés selon des collections (1.2 et 1.4)
- Connaître les politiques et les règles en vigueur dans la librairie d'appartenance (ensemble des tâches)
- Connaître les aspects légaux liés au commerce du livre tels qu'énoncés dans la *Loi sur le commerce de détail* (1.1 et 1.3)
- Avoir une connaissance générale de la *Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre* (L.R.Q., c. D-8.1) et les *Règlements adoptés en vertu de la Loi sur le*

4. Le ou les chiffres inscrits dans la parenthèse qui suit la formulation d'un savoir correspondent au numéro respectif de la ou des tâches pour lesquelles le savoir en cause a été formulé. Lorsque le savoir s'applique à l'ensemble des tâches du métier Libraire, c'est-à-dire pour les classes 1 et 2 du métier Libraire, le numéro de la tâche est remplacé par l'expression « ensemble des tâches ».

développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre (D-8.1, r.1 à r.5) (ensemble des tâches)

- Avoir une connaissance générale des principes de base utilisés dans l'analyse de marché, notamment la mise en marché des livres (ensemble des tâches)
- Avoir une connaissance générale du merchandising (ensemble des tâches)
- Comprendre les principes de base de la vente au détail (1.1 et 1.2)

Champ des savoirs liés à la science et à la technologie

- Être capable d'utiliser une caisse enregistreuse (1.3)
- Être capable d'utiliser un terminal de paiement électronique (1.3)
- Être capable d'utiliser les différents systèmes de télécommunications (système téléphonique à pousoirs, télécopieur, Internet) (ensemble des tâches)
- Être capable d'utiliser les ordinateurs et les imprimantes (ensemble des tâches)

Champ des savoirs liés au travail dans une librairie

- Avoir une connaissance générale des différents modes d'achat des livres comme la mise à l'office, la mise en place, le dépôt, la consignation, le réassort, les commandes spéciales, etc., en vigueur au Québec dans le commerce du livre (ensemble des tâches)
- Connaître les caractéristiques du marché visé par la librairie et celles de ses clientèles cibles (ensemble des tâches)
- Être capable de classer les livres selon le mode de classement en vigueur dans la librairie d'appartenance (1.4)
- Être capable d'appliquer les techniques de prévention des délits (vol, fausse monnaie, etc.) (de 1.1 à 1.5)
- Être capable de remplir les bons de commande pour les commandes spéciales (1.1 et 1.2)
- Être capable d'interpréter les renseignements inscrits sur les documents liés aux transactions sur les livres comme les bons de retour, les bons d'expédition, etc. (1.1 et 1.2)
- Être capable d'appliquer les politiques et les règles relatives au service à la clientèle en vigueur dans la librairie d'appartenance (de 1.1 à 1.3)
- Être capable d'utiliser les listes de prix des maisons de distribution (1.1 et 1.2)
- Être capable de se concentrer sur sa tâche dans un contexte où l'attention est sollicitée de toute part (ensemble des tâches)
- Être capable de mener différentes tâches de front (ensemble des tâches)
- Être capable d'évaluer le temps et la nature du rapport à établir avec la clientèle selon la situation qui a cours à ce moment-là dans la librairie (moment tranquille ou achalandé, par exemple) (de 1.1 à 1.3)
- Être capable d'appliquer les principes de base de la vente au détail à la vente de livres (de 1.1 à 1.3)

Champ des savoirs liés à l'environnement, à la santé et à la sécurité du travail

- Avoir une connaissance générale de la réglementation relative à la santé et à la sécurité du travail en vigueur au Québec (ensemble des tâches)
- Comprendre la nature des risques liés au travail en librairie (ensemble des tâches)
- Être capable d'appliquer les règles de santé et de sécurité du travail aux tâches à exécuter en librairie, notamment en ce qui a trait au transport des charges et au travail en station debout (ensemble des tâches)
- Connaître les techniques d'intervention en situation d'urgence en milieu de travail, comme la méthode de réanimation cardiorespiratoire (ensemble des tâches)
- Être capable de gérer son stress (ensemble des tâches)

Champ des savoirs liés aux relations entre les personnes

- Connaître les règles de politesse à suivre pour entrer en contact avec la clientèle (vouvoiement, par exemple) (de 1.1 à 1.3)
- Être capable de cerner rapidement la personnalité et le tempérament d'une personne (de 1.1 à 1.3)
- Être capable de cerner rapidement les besoins d'une personne (de 1.1 à 1.3)
- Être capable de s'adapter à la personnalité de chaque personne (de 1.1 à 1.3)
- Être capable d'établir un contact efficace avec la clientèle en vue de répondre à ses besoins (de 1.1 à 1.3)
- Être capable d'établir des relations constructives avec les membres d'une équipe de travail (ensemble des tâches)
- Être capable d'établir une relation de confiance avec les personnes (ensemble des tâches)
- Être capable d'entrer en relation avec les personnes en tenant compte de leurs caractéristiques personnelles, notamment leur âge (de 1.1 à 1.3)
- Être capable de retourner une situation difficile à son avantage (de 1.1 à 1.3)
- Être capable de dire non au bon moment et de la bonne manière dans un contexte de négociation (de 1.1 à 1.3)

Champ des savoirs liés à l'information

- Avoir une connaissance générale du vocabulaire de l'édition et de la reliure (ensemble des tâches)
- Avoir une connaissance générale du vocabulaire utilisé dans le travail en librairie (ensemble des tâches)
- Avoir une bonne connaissance de la langue française parlée et écrite (ensemble des tâches)
- Être capable d'écrire des textes brefs dans un français normatif (ensemble des tâches)
- Être capable d'utiliser un ordinateur et les logiciels bureautiques, de télécommunications et ceux pour faire de la recherche bibliographique (*ELECTRE*, *BTLF*, etc.) (1.2)
- Être capable d'utiliser le système de classement des livres en vigueur dans la librairie d'appartenance (1.2 et 1.4)
- Être capable d'interpréter les renseignements fournis par la clientèle en vue de répondre à ses besoins (1.1 et 1.2)

3.4.2 Les savoirs liés aux compétences particulières rattachés à la classe 2 du métier Libraire

Les savoirs rattachés aux compétences particulières sont présentés selon les champs suivants :

- champ des savoirs liés à la production et à la distribution des imprimés;
- champ des savoirs liés à l'utilisation des ressources matérielles, financières et humaines et au temps;
- champ des savoirs liés aux systèmes;
- champ des savoirs liés au travail dans une librairie;
- champ des savoirs liés à l'information.

Champ des savoirs liés à la production et à la distribution des imprimés

- Avoir une connaissance approfondie du processus de production et de distribution d'un livre, à savoir la chaîne du livre (ensemble des tâches)⁵

Champ des savoirs liés à l'utilisation des ressources matérielles, financières et humaines et au temps

- Avoir une connaissance générale des règles de base de la gestion des ressources matérielles, financières et humaines dans une librairie (ensemble des tâches)
- Avoir une connaissance générale des notions de base en comptabilité (ensemble des tâches)
- Connaître les politiques de la librairie en matière de gestion des ressources humaines (ensemble des tâches)
- Être capable de gérer un calendrier de travail selon les priorités établies (ensemble des tâches)

Champ des savoirs liés aux systèmes

- Comprendre le mode de gestion des stocks dans une librairie (ensemble des tâches)
- Avoir une connaissance générale du mode de fonctionnement d'un service aux collectivités (ensemble des tâches)
- Connaître le rôle et la mission des organisations professionnelles du milieu du livre (ensemble des tâches)
- Connaître la *Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre* (L.R.Q., c. D-8.1) et les *Règlements adoptés en vertu de la Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre* (D-8.1, r.1 à r.5) (ensemble des tâches)
- Avoir une connaissance générale des principes de base utilisés dans l'analyse de marché, notamment la mise en marché des livres (ensemble des tâches)
- Avoir une connaissance générale des techniques de commercialisation (ensemble des tâches)

Champ des savoirs liés au travail dans une librairie

- Avoir une connaissance approfondie des différents modes d'achat des livres comme la mise à l'office, la mise en place, le dépôt, la consignation, le réassort, les commandes spéciales, etc., en vigueur au Québec dans le commerce du livre et l'incidence sur le mode de facturation et les ressources financières de la librairie (de 2.1 à 2.5)
- Comprendre le mode de facturation des frais de transport selon le type d'arrivage de livres (mise à l'office, mise en place, réassort, dépôt, consignation, etc.) (2.1 et 2.2)
- Avoir une connaissance approfondie du système de commande des livres selon les différents modes d'achat en librairie comme la mise à l'office, la mise en place, le dépôt, la consignation, le réassort, les commandes spéciales, etc. (ensemble des tâches)
- Être capable d'interpréter les renseignements inscrits sur les documents liés aux transactions sur les livres comme les factures, les bons de commande, les bons de retour, les bons d'expédition, etc. (de 2.1 à 2.3)
- Être capable de faire le suivi des commandes, des livraisons et de la facturation auprès des maisons de distribution (de 2.1 à 2.5)
- Avoir une connaissance générale des principes liés à l'élaboration d'une stratégie publicitaire dans une librairie en tenant compte, notamment, de la stratégie de développement de son marché et de ses clientèles cibles (ensemble des tâches)

5. Rappelons que le ou les chiffres inscrits dans la parenthèse qui suit la formulation d'un savoir correspondent au numéro respectif de la ou des tâches pour lesquelles le savoir en cause a été formulé. Lorsque le savoir s'applique à l'ensemble des tâches du métier Libraire, c'est-à-dire pour les classes 1 et 2 du métier Libraire, le numéro de la tâche est remplacé par l'expression « ensemble des tâches ».

Champ des savoirs liés à l'information

- Avoir une connaissance approfondie du vocabulaire de l'édition et de la reliure (ensemble des tâches)
- Avoir une connaissance approfondie du vocabulaire utilisé dans le travail en librairie (ensemble des tâches)
- Être capable d'utiliser un logiciel spécialisé pour la gestion des stocks dans une librairie (*Gestlivre, Sigiv, Progisoft, Vigie informatique, Vilivre, etc.*) (2.4)

3.4.3 Les savoirs liés aux compétences génériques pour les classes 1 et 2 du métier Libraire

Les savoirs liés aux compétences génériques pour les classes 1 et 2 du métier Libraire sont présentés en une seule liste. Les savoirs en cause sont regroupés selon les champs suivants :

- champ des savoirs liés à l'accomplissement de la tâche;
- champ des savoirs liés à la résolution de problèmes;
- champ des savoirs liés à l'influence;
- champ des savoirs liés aux relations interprofessionnelles;
- champ des savoirs liés à la responsabilité.

Par ailleurs, un autre champ intitulé *Autres qualités utiles* permet de signaler les qualités personnelles que les personnes consultées considèrent utiles à l'exercice du métier à l'étude.

Champ des savoirs liés à l'accomplissement de la tâche

- Prendre de l'initiative, c'est-à-dire prendre les mesures ou poser des actions avant qu'une situation l'exige, et cela, sans être sollicité par d'autres
- Être autonome, c'est-à-dire effectuer des tâches ou des actions sans encadrement et avec un minimum d'aide ou de supervision
- Être efficace, c'est-à-dire trouver des moyens plus appropriés et plus rapides pour effectuer des tâches ou pour atteindre un objectif précis
- Être précise ou précis, c'est-à-dire prêter attention aux détails pour s'assurer que tout est exact et sans erreur

Champ des savoirs liés à la résolution de problèmes

- Être capable de déceler des problèmes, c'est-à-dire de reconnaître de façon analytique les symptômes associés à des problèmes particuliers et de les décrire de manière adéquate
- Posséder une pensée méthodique, c'est-à-dire aborder les tâches de façon ordonnée, étape par étape, pour atteindre un but précis
- Être souple, c'est-à-dire s'adapter à de nouvelles modalités lorsque les conditions initiales changent

Champ des savoirs liés à l'influence

- Diriger les autres, c'est-à-dire donner aux personnes les instructions précises en spécifiant ce que l'on attend d'elles
- Persuader les autres, c'est-à-dire faire valoir son point de vue en utilisant des arguments propres à convaincre les autres

Champ des savoirs liés aux relations interprofessionnelles

- Percevoir et interpréter, c'est-à-dire prévoir les réactions ou les sentiments dissimulés des autres par rapport à une situation particulière
- Manifester le sens de la préoccupation et de la sollicitude, c'est-à-dire intervenir pour répondre aux besoins ou aux demandes des autres, et cela, dans le but de les aider
- Collaborer, c'est-à-dire intervenir avec les autres, au sein d'une équipe, dans le but d'atteindre un objectif commun
- Communiquer, c'est-à-dire expliquer les choses de façon que les autres comprennent clairement et de manière adéquate

Champ des savoirs liés à la responsabilité

- Avoir confiance en soi, c'est-à-dire savoir défendre ses opinions et faire preuve de détermination lorsque les autres ne sont pas du même avis
- Se maîtriser, c'est-à-dire rester calme et contrôler ses émotions dans des situations difficiles
- Être fiable, c'est-à-dire respecter ses engagements et s'acquitter de ses responsabilités

Autres qualités utiles

- Avoir un intérêt marqué pour les livres et la lecture
- Avoir une bonne mémoire
- Avoir une bonne capacité physique, c'est-à-dire avoir une bonne endurance pour être en mesure de supporter de longues heures de travail
- Avoir une culture générale
- Avoir de l'entregent
- Avoir le sens de l'écoute
- Avoir le sens de l'observation
- Avoir le sens de la planification
- Avoir le sens des responsabilités
- Être une personne courtoise
- Être une personne curieuse
- Être une personne dynamique
- Être une personne honnête
- Être une personne informée en général et dans le domaine culturel en particulier
- Être une personne méthodique
- Être une personne minutieuse
- Être une personne organisée et ordonnée
- Être une personne patiente
- Être une personne polie
- Être une personne polyvalente
- Être une personne rigoureuse
- Être une personne respectueuse des autres
- Être une personne propre et bien mise
- Être une personne qui aime servir la clientèle
- Faire preuve de débrouillardise
- Faire preuve de créativité
- Faire preuve de diplomatie en tout temps
- Faire preuve d'un esprit analytique
- Faire preuve d'un esprit logique
- Faire preuve de jugement

- Faire preuve d'ouverture d'esprit
- Faire preuve de perspicacité
- Faire preuve d'un sens critique
- Faire preuve de tact

LISTE DES DOCUMENTS CONSULTÉS

ASSOCIATION DES LIBRAIRES DU QUÉBEC. *Développement des compétences. Guide du libraire*, Montréal, février 2002, 71 p.

ASSOCIATION DES LIBRAIRES DU QUÉBEC ET COLLÈGE MARIE-VICTORIN. *24^e séminaire de librairie 1993*, Montréal, 23 p.

COLLÈGE MARIE-VICTORIN. *Lexique des termes couramment employés en librairie*, s. l., s. d., 9 p.

LOI SUR LE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES QUÉBÉCOISES DANS LE DOMAINE DU LIVRE. (L.R.Q., c. D-8.1).

RÈGLEMENTS ADOPTÉS EN VERTU DE LA LOI SUR LE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES QUÉBÉCOISES DANS LE DOMAINE DU LIVRE. (D-8.1, r.1 à r.5), à jour au 13 avril 1999, dernière modification le 9 avril 1999, pag. mult.

SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES CULTURELLES. *Rapport du Comité sur les pratiques commerciales dans le domaine du livre*, s. l., 2000, 104 p.

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE. *Rapport de l'analyse de la profession Libraire junior*, Direction de l'intervention sectorielle et territoriale, s. l., novembre 1995, 131 p.