

NORME PROFESSIONNELLE

LIBRAIRE

**Cette norme professionnelle a été approuvée
par la Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
le 22 mars 2007**

La présente norme professionnelle a été réalisée par l'Association des libraires du Québec, en collaboration avec le Conseil québécois des ressources humaines en culture, grâce au soutien technique et financier d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail.



Responsabilité du projet à l'Association des libraires du Québec

Gestionnaire du projet

Pascale Ste-Marie
Coordonnatrice au développement professionnel

Chargé de projet

Benoît Desmarais
Conseiller en médiation

Responsabilité du projet au Conseil québécois des ressources humaines en culture

Louise Brunet
Conseillère en développement professionnel

Responsabilité du projet à la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle

Anne-Marie Gervais
Oumar Touré
Conseillers du Cadre général

Collaboration

Maurice Hughes
Conseiller à l'intervention sectorielle

Production de la norme professionnelle à la société Éduconseil inc.

Gilbert Rousseau
Président

Lise Horth
Directrice générale

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	1
1 La description de la situation et du développement du métier de libraire	5
1.1 La raison d'être de la norme professionnelle liée au métier de libraire.....	5
1.2 Le nombre d'entreprises du secteur du livre au Québec	8
1.3 Le nombre de personnes qui exercent le métier de libraire au Québec	9
1.4 Le taux de syndicalisation dans le secteur du livre.....	9
1.5 Les principales régions touchées par la question	10
1.6 Les tendances de développement liées à l'exercice du métier de libraire.....	11
2 L'élaboration de la norme professionnelle liée au métier de libraire	13
2.1 La démarche suivie pour produire l'analyse du métier et élaborer le profil de compétences.....	13
2.2 La stratégie adoptée pour valider le profil de compétences dans le milieu	14
2.3 La démonstration du consensus sectoriel sur la norme professionnelle	17
3 La présentation de la norme professionnelle liée au métier de libraire	23
3.1 Le contexte général de l'exercice du métier	23
3.2 Les compétences nécessaires à l'exercice du métier.....	28
DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES	29
DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES COMPLÉMENTAIRES.....	35

REMERCIEMENTS

Les responsables du projet à l'Association des libraires du Québec et au Conseil québécois des ressources humaines en culture se joignent aux membres de l'équipe de production à la société Éduconseil inc. pour remercier chaleureusement toutes les personnes qui ont permis de recueillir les données utiles pour satisfaire aux objectifs liés à la mise au point de la norme professionnelle en ce qui a trait au métier de libraire. Tout particulièrement, les remerciements s'adressent aux personnes qui occupent différentes responsabilités dans les librairies, telles que libraire, chef libraire, propriétaire de librairie et gestionnaire, et qui ont participé aux travaux d'élaboration de la norme professionnelle. Les remerciements s'adressent également aux personnes membres des comités suivants qui ont été mis sur pied pour l'occasion.

Membres du comité de travail

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

Benoît Desmarais
Conseiller en médiation
Association des libraires du Québec

Anne-Marie Gervais
Conseillère
Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle
Commission des partenaires du marché du travail

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

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

Benoît Desmarais
Conseiller en médiation
Association des libraires du Québec

Lise Desrochers
Libraire, propriétaire
Librairie Tome Un

Anne-Marie Gervais
Conseillère
Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle
Commission des partenaires du marché du travail

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

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

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

Isabelle Gaudet Labine
Libraire
Le Marché du livre

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

Membres du comité d'orientation (suite)

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

Représentants et représentantes du milieu ayant participé aux travaux d'élaboration de la norme professionnelle

Lise Audet-Lapointe
Librairie Blais, Rimouski

Ghislaine Bouillon
Librairie La Chouette, Matane

Line Bouthillier
Librairie Cowansville, Cowansville

Françoise Careil
Librairie du Square, Montréal

Denise Carmel
Librairie Monet, Montréal

Marcelle Caron
Librairie Livres en tête, Montmagny

Ghislain Chouinard
Librairie Ghislain Chouinard, Charny

Benoît Desmarais
Association des libraires du Québec, Montréal

Représentants et représentantes du milieu ayant participé aux travaux d'élaboration de la norme professionnelle (suite)

Lise Desrochers

Librairie Tome Un, Lévis

Daniel Dompierre

Librairie Le Fureteur, Saint-Lambert

Susanne Duchesne

Indigo, Montréal

France Gagnon

La Librairie J. A. Boucher, Rivière-du-Loup

Isabelle Gaudet Labine

Le Marché du livre, Montréal

Daniel Hinse

Librairie La Liberté, Sainte-Foy

Richard Lachance

Librairie Les Bouquinistes, Chicoutimi

Lucie Lachapelle

Fédération des coopératives québécoises en milieu scolaire, Montréal

Mélanie Lajoie

Librairie Renaud-Bray, Montréal

Jules Langlois

Groupe Archambault, Montréal

Daniel Marcotte

Librairie Cowansville, Cowansville

Laval Martel

Librairie Les Bouquinistes, Chicoutimi

Catherine Payant

Groupe Archambault, Montréal

Louise Riel

Fédération des coopératives québécoises en milieu scolaire, Montréal

Claire Taillon

Librairie Pantoute, Québec

Pascale Ste-Marie

Association des libraires du Québec, Montréal

Manon Trépanier

Librairie Àlire inc., Longueuil

Jacinthe Valée

Librairie Tome Un, Lévis

1 La description de la situation et du développement du métier de libraire

La description de la situation et du développement du métier de libraire renvoie aux six objets suivants :

- la raison d'être de la norme professionnelle liée au métier de libraire;
- le nombre d'entreprises du secteur du livre au Québec;
- le nombre de personnes qui exercent le métier de libraire au Québec;
- le taux de syndicalisation dans le secteur du livre;
- les principales régions touchées par la question;
- les tendances de développement liées à l'exercice du métier de libraire.

1.1 La raison d'être de la norme professionnelle liée au métier de libraire

La raison d'être de la norme professionnelle liée au métier de libraire, c'est-à-dire ce qui justifie son élaboration et son adoption, réside principalement dans la volonté de mettre au point le Programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier visé.

En fait, le Programme d'apprentissage en milieu de travail est la réponse structurante aux recommandations du rapport du Comité sur les pratiques commerciales dans le domaine du livre, présidé par Gérald Larose en octobre 2000. Il y est question de « [l']importance d'une formation structurée répondant aux besoins spécifiques de la profession libraire, comme élément fondamental de la professionnalisation de l'ensemble de la filière du livre¹ ». Les membres du comité « rejettent l'idée de recommander au ministère de l'Éducation la création d'un programme technique spécifique [d]u collégial », en raison des « constats d'échec des tentatives antérieures conduites auprès du ministère de l'Éducation du Québec »; ils ont alors évoqué le développement d'une formation « qui pourrait être gérée à titre de formation professionnelle comme un comité sectoriel d'Emploi-Québec ». La recommandation 15 stipule clairement que : « l'Association des libraires du Québec, en collaboration avec la Fédération québécoise des coopératives en milieu scolaire, établisse un nouveau programme de formation et de perfectionnement des libraires, et que la Société de développement des entreprises culturelles leur octroie à cet égard des crédits supplémentaires alloués par la ministre de la Culture et des Communications² ». Pour assurer la mise en œuvre des recommandations, notamment le programme de formation professionnelle, la Société de développement des entreprises culturelles anime la Table de concertation interprofessionnelle du secteur du livre.

1. SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES CULTURELLES, *Rapport du Comité sur les pratiques commerciales dans le domaine du livre*, Société de développement des entreprises culturelles, Montréal, 2000, p. 71.

2. *Ibid.*, p. 70.

Ainsi, l'Association des libraires du Québec, en collaboration avec le Conseil québécois des ressources humaines en culture, a vu la pertinence de mettre au point un Programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de libraire en raison du fait qu'un tel programme conduit à une reconnaissance officielle des compétences acquises. Selon l'Association des libraires du Québec, le Programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de libraire est propre à satisfaire les besoins des librairies au Québec en ce qui concerne l'accroissement des compétences et l'amélioration de la qualification des libraires, et ce, dans les librairies indépendantes comme dans les chaînes de librairies et les coopératives en milieu scolaire.

En effet, l'adoption d'une norme professionnelle et la certification des libraires représentent un moyen privilégié pour atteindre les objectifs que poursuit le secteur du livre au Québec, particulièrement pour les librairies indépendantes agréées : « Appuyée et reconnue à cet égard par les pouvoirs publics, depuis l'instauration de la Loi 51 en 1981 jusqu'aux mesures qui ont découlé de la Politique de la lecture et du livre publiée en 1998, la librairie indépendante joue un rôle déterminant vis-à-vis de l'édition québécoise. Ce sont, en effet, la diversité des librairies indépendantes et la multiplicité des choix de chaque libraire qui constituent la seule garantie pour certains ouvrages, non ou peu médiatisés et de faible tirage, de se trouver à l'étalage et d'être offerts à la clientèle³. » La Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre, désignée comme la Loi 51, fixe des exigences qui supposent des normes supérieures en matière de qualification professionnelle.

Pour être agréé, le ou la libraire doit répondre à certaines exigences liées à la nature des stocks et à la qualité du service offert. Ces exigences sont précisées dans le Règlement sur l'agrément des libraires [...]. En donnant accès à tous les livres, aussi bien aux nouveautés qu'aux ouvrages de fond, la librairie se porte garante de la diversité du livre et de son renouvellement. Sans librairies, pas d'éditeurs; sans éditeurs, pas d'auteurs; et sans auteurs, pas de littérature, nationale ou internationale. Garantir à chaque citoyen, où qu'il soit, un accès libre et facile au livre et à la lecture, tel est le rôle que le gouvernement du Québec s'est donné en travaillant à la mise en place d'un réseau de librairies professionnelles dans toutes les régions du Québec.⁴

On connaît l'importance des services-conseils offerts en librairie, ceux-ci constituant d'ailleurs l'une des caractéristiques fondamentales de ce type d'entreprises, en plus de la diversité des ouvrages mis à la disposition de la clientèle. On sait, en outre, que la qualité des services-conseils offerts en librairie est étroitement liée à la compétence des libraires. Aussi un programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de libraire est-il essentiel au maintien et au développement du réseau des librairies québécoises, voire à leur survie, dans le contexte de la multiplication des lieux de vente de livres, dont les magasins à grande surface et les librairies virtuelles.

3. Ibid, p. 70.

4 *Acheter dans une librairie agréée un geste responsable*, Ministère de la culture et des communications, non daté, p. 7 et 8.

Par ailleurs, on connaît l'importance que recouvre la valeur sociale accordée à un métier, par les personnes qui l'exercent. À cet égard, l'adoption d'une norme professionnelle liée au métier de libraire et la certification des compétences des libraires représentent également un moyen privilégié pour valoriser le métier, de même que pour augmenter le nombre de personnes qui souhaitent l'exercer et en faire une carrière.

Le métier de libraire est une occupation professionnelle rattachée au domaine culturel selon le Système de classification des activités de la culture et des communications, mis au point par l'Observatoire de la culture et des communications du Québec en 2004, qui lui accorde le code 15303 en relation avec les entreprises du secteur 45121 Libraires et marchands de journaux. À l'heure actuelle toutefois, lorsqu'ils sont compris dans un ensemble, le ou la libraire sont regroupés, selon la Classification nationale des professions (CNP 6421), sous le titre de « Vendeurs ou vendeuses et de commis-vendeurs ou commis-vendeuses — commerce de détail ».

Non seulement la norme professionnelle est la pierre d'assise du Programme d'apprentissage en milieu de travail, mais encore elle constitue, d'un point de vue sectoriel, un référentiel valorisant cette main-d'œuvre particulière. Et ce, en adéquation avec la reconnaissance des pouvoirs publics en matière de culture depuis l'adoption de la Loi 51, dans l'esprit du rapport Larose selon lequel le livre est un bien culturel et un bien économique.

Le bien-fondé de la norme professionnelle est ancré dans cette croisée des chemins : la viabilité et la diversité des librairies indépendantes et les exigences accrues pour les libraires agréées. En raison de la mobilité professionnelle entre les librairies agréées et celles qui ne le sont pas, l'Association des libraires du Québec et le Conseil québécois des ressources humaines en culture ont pris soin, tout au long du processus, de décrire, de manière adéquate, la réalité de tous les contextes d'exercice.

1.2 Le nombre d'entreprises du secteur du livre au Québec

Le secteur du livre au Québec réunit 367 entreprises⁵. Précisément, le réseau des librairies québécoises est constitué de 367 librairies, dont 211 librairies indépendantes⁶, 74 succursales de chaînes de librairies⁷ et 82 coopératives en milieu scolaire⁸.

Parmi les 367 librairies répertoriées, 214 sont agréées, soit 58,3 % d'entre elles (se reporter au tableau 1.1). De ce nombre, 153 sont des librairies indépendantes, 46 sont des succursales de chaînes de librairies et 15 sont des coopératives en milieu scolaire. Ainsi, ces librairies sont assujetties à la Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre laquelle fixe l'atteinte de critères qui supposent des normes supérieures en matière de qualification professionnelle (voir section 1.1).

Tableau 1.1 Répartition des librairies agréées et des librairies non agréées selon la catégorie de librairies

Catégorie de librairies	Librairie agréée		Librairie non agréée		Total	
	N	%	N	%	N	%
Librairie indépendante	153	72,5	58	27,5	211	100,0
Chaîne de librairie	46	62,2	28	37,8	74	100,0
Coopérative en milieu scolaire	15	18,3	67	81,7	82	100,0
Total	214	58,3	153	41,7	367	100,0

Ayant ancré, de façon prioritaire, le bien-fondé de la norme professionnelle dans les exigences de l'agrément ou à partir de celles-ci, nous pouvons déduire, de ce tableau, que les librairies agréées se concentrent au premier rang dans les librairies indépendantes (153 sur 211 ou 71,5 %); loin dernière suivent les chaînes (46 sur 74 ou 21,5 %) et les coopératives scolaires (15 sur 82 ou 7 %).

5. Les données relatives au nombre de librairies indépendantes, de chaînes de librairies et de coopératives en milieu scolaire correspondent aux données à jour et disponibles à ce sujet à l'Association des libraires du Québec au moment de la consultation du milieu, soit entre les mois de février et de juin 2004.

6. Selon la définition proposée par la Société de développement des entreprises culturelles, « les librairies indépendantes, agréées ou non, sont des établissements spécialisés dans la vente du livre qui ne comportent pas plus de trois succursales ». SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES CULTURELLES, *Rapport du Comité sur les pratiques commerciales dans le domaine du livre*, Société de développement des entreprises culturelles, Montréal, 2000, p. 14.

7. Toujours selon la Société de développement des entreprises culturelles, les chaînes de librairies regroupent 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 ». *Ibid.*

8. Les librairies en milieu scolaire sont regroupées en réseau par l'intermédiaire de la Fédération des coopératives québécoises en milieu scolaire.

1.3 Le nombre de personnes qui exercent le métier de libraire au Québec

Comme l'illustrent les données présentées dans le tableau 1.2, 1 548 personnes exercent le métier de libraire au sein de l'une ou l'autre des trois catégories de librairies répertoriées au Québec. De fait, 915 libraires sont embauchés dans les librairies indépendantes, 483 libraires le sont dans les chaînes de librairies et 150 libraires le sont dans les coopératives en milieu scolaire. Ainsi, la majorité des personnes qui exercent le métier de libraire, à savoir 59,1 % d'entre elles, travaillent dans les librairies indépendantes. Il est intéressant de préciser que plus de 90,0 % des libraires qu'emploient des librairies indépendantes travaillent dans l'une ou l'autre des 153 librairies indépendantes agréées. Malheureusement, les données disponibles ne nous permettent pas de répartir les personnes selon la proportion des librairies agréées dans chacun des trois contextes d'exercice.

Tableau 1.2 Répartition des personnes qui exercent le métier de libraire selon la catégorie de librairies

Catégorie de librairies	N	%	
Librairie indépendante	915	59,1	
Chaîne de librairie	483	31,2	
Coopérative en milieu scolaire	150	9,7	
Total	1 548	100,0	

1.4 Le taux de syndicalisation dans le secteur du livre

Au Québec, le milieu du livre est un secteur d'activité économique où le taux de syndicalisation est peu élevé : 5 % des librairies sont syndiquées, ce qui représente 12 % des libraires en exercice au Québec. La situation observée à cet égard peut être résumée comme suit :

- le personnel d'une des 211 librairies indépendantes recensées au Québec est syndiqué;
- le personnel de 3 des 82 coopératives en milieu scolaire est syndiqué;
- le personnel de 4 des 12 succursales du Groupe Archambault adhère au Syndicat des travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce du Québec affilié à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec;
- le personnel de 12 des 25 succursales de la chaîne Renaud-Bray adhère au Syndicat des employés et employées professionnels-les et de bureau affilié à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec. Celui de trois autres succursales serait membre de la Centrale syndicale nationale.

1.5 Les principales régions touchées par la question

Le réseau des librairies agréées est réparti sur l'ensemble du territoire québécois⁹. Ainsi, à l'exception du Nord-du-Québec, on trouve des librairies agréées dans toutes les régions administratives du Québec (se reporter au tableau 1.3). Toutefois, il importe de constater qu'elles sont surtout concentrées dans les régions de Montréal (33,2 %), de la Montérégie (13,1 %) et de la Capitale-Nationale (11,2 %).

Tableau 1.3 Répartition des librairies indépendantes agréées, des succursales de chaînes de librairies agréées et des coopératives en milieu scolaire agréées selon la région administrative d'appartenance

Région administrative	Librairies indépendantes agréées		Succursales de chaînes de librairies agréées		Coopératives en milieu scolaire agréées		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
01 Bas-Saint-Laurent	8	5,2	0	0,0	0	0,0	8	3,7
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	9	5,9	1	2,2	0	0,0	10	4,7
03 Capitale-Nationale	17	11,1	4	8,7	3	20,0	24	11,2
04 Mauricie	6	3,9	1	2,2	1	6,7	8	3,7
05 Estrie	1	0,7	6	13,0	0	0,0	7	3,3
06 Montréal	47	30,7	17	36,9	7	46,7	71	33,2
07 Outaouais	5	3,3	1	2,2	1	6,7	7	3,3
08 Abitibi-Témiscamingue	6	3,9	0	0,0	0	0,0	6	2,8
09 Côte-Nord	3	1,9	0	0,0	0	0,0	3	1,4
10 Nord-du-Québec	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	5	3,3	0	0,0	0	0,0	5	2,3
12 Chaudière-Appalaches	7	4,6	1	2,2	0	0,0	8	3,7
13 Laval	2	1,3	4	8,7	0	0,0	6	2,8
14 Lanaudière	7	4,6	0	0,0	0	0,0	7	3,3
15 Laurentides	7	4,6	1	2,2	2	13,3	10	4,7
16 Montérégie	19	12,4	8	17,4	1	6,7	28	13,1
17 Centre-du-Québec	4	2,6	2	4,3	0	0,0	6	2,8
Total	153	100,0	46	100,0	15	100,0	214	100,0

9. Il importe de signaler que les seules données disponibles quant à la répartition des librairies sur le territoire québécois se rapportent aux librairies agréées.

Par ailleurs, si l'on considère la répartition régionale des librairies agréées selon la catégorie à laquelle elles appartiennent, les faits suivants sont observés :

- parmi les 153 librairies indépendantes agréées au Québec, 47 se trouvent dans la région montréalaise, 19 sont en Montérégie et 17, dans la région de la Capitale-Nationale;
- la région de Montréal compte 17 des 46 succursales de chaînes de librairies agréées, alors que les régions du Bas-Saint-Laurent, de l'Abitibi-Témiscamingue, de la Côte-Nord, du Nord-du-Québec, de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et de Lanaudière n'en comptent aucune;
 - les 15 coopératives agréées en milieu scolaire se trouvent essentiellement dans les régions de la Capitale-Nationale, de la Mauricie, de Montréal, de l'Outaouais, des Laurentides et de la Montérégie.

1.6 Les tendances de développement liées à l'exercice du métier de libraire

Les tendances de développement liées à l'exercice du métier de libraire correspondent à des changements importants qu'il importera de prévoir au cours des prochaines années, c'est-à-dire entre trois et cinq ans, dans l'accomplissement des tâches rattachées au métier en cause. Les facteurs pris en considération en la matière sont de deux ordres, les premiers étant d'ordre organisationnel et les seconds, d'ordre technique.

1.6.1 Les facteurs de changement d'ordre organisationnel

En ce qui concerne le métier de 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 offrir 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, faire davantage appel à leurs collègues dans la recherche d'un titre et 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.

1.6.2 Les facteurs de changement d'ordre technique

Pour ce qui est des changements d'ordre technique, il y a lieu de signaler l'utilisation des techniques de télécommunication rapide 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. Aussi les libraires doivent-ils être en mesure d'utiliser les logiciels appropriés à la situation.

2 L'élaboration de la norme professionnelle liée au métier de libraire

Le processus d'élaboration de la norme professionnelle liée au métier de libraire est présenté en trois temps. On y présente, d'abord, une brève description de la démarche suivie pour produire l'analyse du métier et élaborer le profil de compétences; ensuite, une description de la stratégie adoptée pour valider le profil de compétences dans le milieu; enfin, la démonstration du consensus sectoriel sur la norme professionnelle.

2.1 La démarche suivie pour produire l'analyse du métier et élaborer le profil de compétences

Le présent exposé de la démarche suivie pour produire l'analyse du métier de libraire, de même que pour élaborer le profil de compétences lié à son exercice, consiste dans un résumé du processus de travail mis en place pour l'occasion. À cet égard, il fait état des principales activités accomplies dans le projet entre les mois de mars et de novembre 2003.

Ainsi, le profil de compétences lié à l'exercice du métier de libraire au Québec a été mis au point par l'équipe de la société Éduconseil inc. en étroite collaboration avec l'Association des libraires du Québec, représentée par M^{me} Pascale Ste-Marie, coordonnatrice au développement professionnel et responsable de la gestion du Programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de libraire, ainsi que par M. Benoît Desmarais, conseiller en médiation et chargé de projet dans l'élaboration des outils liés au Programme d'apprentissage en milieu de travail. Le profil de compétences lié à l'exercice du métier a également été mis au point en étroite collaboration avec des représentants et des représentantes du milieu des librairies au Québec.

De fait, une trentaine de libraires et de propriétaires de librairies ont été mis à contribution dans la production de l'analyse du métier, d'abord, et du profil de compétences, ensuite. Ces personnes ont été sélectionnées à l'aide des critères de représentativité propres à ce type de démarche analytique, c'est-à-dire en fonction de la diversité des situations d'exercice du métier, y compris la représentation des régions. Puis, elles ont été invitées à participer à une entrevue en profondeur sur l'exercice du métier et à valider, individuellement, les documents produits sur le métier à la suite de cette consultation ou, encore, à prendre part aux deux séances de validation de l'analyse du métier et du profil de compétences menées en novembre 2003 auprès d'experts et d'expertes du métier réunis à Montréal et à Lévis. De même, M. Desmarais, l'expert du métier qui a agi à titre de personne-ressource auprès de l'équipe de recherche, et deux déléguées du conseil d'administration de l'Association des libraires du Québec, soit M^{mes} Lise Desrochers et Claire Taillon, ont participé à de nombreuses séances de travail au cours du processus de production de l'analyse du métier de libraire et du profil de compétences qui lui est associé. À ce propos, il importe de signaler qu'au cours des travaux, M^{me} Ste-Marie a veillé à ce que l'équipe de recherche ait accès à l'expertise du milieu pour mener à bien le projet.

En outre, il importe de signaler que l'analyse du métier et le profil de compétences ont fait l'objet d'une discussion au moment des réunions du comité de travail et du comité d'orientation liés au Programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de libraire, lesquelles réunions ont eu lieu le 7 janvier 2004. En conformité avec le mandat confié au comité d'orientation, les membres ont alors approuvé les éléments de contenu de l'analyse du métier et du profil de compétences et ont convenu que le profil de compétences, établi selon deux champs de responsabilités, soit Service-conseil et Services à la réception et au retour des livres, constitue la référence officielle en ce qui concerne les compétences que devraient détenir les libraires au Québec.

Voyons maintenant, dans la section qui suit, la stratégie adoptée pour valider le profil de compétences lié à l'exercice du métier de libraire au Québec.

2.2 La stratégie adoptée pour valider le profil de compétences dans le milieu

La stratégie adoptée pour valider le profil de compétences lié à l'exercice du métier de libraire au Québec a été élaborée de manière à établir, un consensus, le plus large possible, sur le sujet dans le milieu des librairies. Elle peut-être présentée selon les quatre points suivants :

- la précision de la population des librairies à consulter;
- la précision des populations à consulter à l'intérieur des librairies ciblées pour la consultation;
- l'objet de la consultation;
- la technique utilisée pour mener à bien la consultation.

2.2.1 La précision de la population des librairies à consulter

La précision de la population des librairies à consulter en vue de valider le profil de compétences lié à l'exercice du métier de libraire a été faite à partir des variables adaptées à la situation, dont l'appartenance à la catégorie des librairies indépendantes, des chaînes de librairies et des coopératives en milieu scolaire, le fait de faire partie ou non des librairies agréées au Québec et le fait d'avoir à son emploi un effectif à temps plein égal ou supérieur à deux personnes.

Ainsi, divisée en trois catégories, la population des librairies à consulter est décrite ci-après. Cela reflète le choix stratégique énoncé précédemment à l'endroit de la concentration de 71,5 % des librairies agréées au sein des librairies indépendantes.

Les librairies indépendantes agréées

Parmi les 211 librairies indépendantes au Québec, 153 sont agréées¹⁰. Ces dernières ont été associées à la population des librairies indépendantes à consulter dans le présent processus de validation du profil de compétences en raison du fait qu'elles sont assujetties à la Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre. Rappelons que celle-ci fixe l'atteinte de critères qui supposent des normes supérieures en matière de qualification professionnelle.

La raison pour laquelle elles ont été associées à la population des librairies indépendantes qui devaient aussi être consultées repose sur le fait que, le plus souvent, les librairies non agréées constituent des points de commerce, dont le livre ne représente pas forcément le principal produit. En conséquence, les membres de leur personnel sont parfois regroupés en classes d'emploi plus larges et des procédures d'entraînement à la tâche ne sont pas spécifiques aux tâches du libraire.

Par ailleurs, étant donné leur nombre et leur répartition sur l'ensemble du territoire du Québec, les librairies indépendantes retenues pour les besoins de la consultation sont les 84 librairies agréées, membres de l'Association des libraires du Québec, qui est l'initiatrice du Programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de libraire. Précisons qu'il s'agit de la seule liste contrôlée des coordonnées des librairies en lien avec le choix stratégique qui préside à la mise au point du Programme d'apprentissage en milieu de travail : les librairies indépendantes agréées.

Les chaînes de librairies

Au Québec, on compte 74 succursales de chaînes de librairies, parmi lesquelles 46 sont agréées. Les chaînes de librairies regroupent quatre succursales ou plus. Au Québec, elles sont représentées par le Groupe Archambault, Biblairie G.G.C. Itée, la Librairie Renaud-Bray et la chaîne Indigo, laquelle comprend Coles, Smith et Chapters. Ces chaînes de librairies emploient quinze personnes en moyenne par succursale. À elles seules, les chaînes Archambault, Renaud-Bray et Indigo ont à leur emploi 90,0 % de la main-d'œuvre qui travaille dans cette catégorie de librairies.

Dans ces librairies, la formation du personnel est centralisée, généralement, au sein du service des ressources humaines. La validation du profil de compétences lié à l'exercice du métier de libraire dans les chaînes de librairies a donc été assurée par la consultation de personnes associées à la gestion des ressources humaines dans chacune de ces chaînes.

10. Rappelons que les données relatives au nombre de librairies indépendantes, de chaînes de librairies et de coopératives en milieu scolaire correspondent aux données à jour et disponibles à ce sujet à l'Association des libraires du Québec au moment de la consultation du milieu, soit entre les mois de février et de juin 2004.

Les coopératives en milieu scolaire

Les librairies en milieu scolaire sont regroupées en réseau par l'intermédiaire de la Fédération des coopératives québécoises en milieu scolaire. Au total, on en compte 82, dont 15 sont agréées. La validation du profil de compétences lié à l'exercice du métier de libraire dans les coopératives agréées en milieu scolaire a été assurée par la consultation de la personne responsable du secteur du livre, à la Fédération des coopératives québécoises en milieu scolaire.

2.2.2 La précision des populations à consulter à l'intérieur des librairies ciblées pour la consultation

Le profil de compétences lié à l'exercice du métier de libraire a été validé auprès de deux populations distinctes dans les librairies, soit des libraires et des gestionnaires. Notons que les gestionnaires de librairies regroupent des personnes qui peuvent être des libraires propriétaires comme des personnes qui participent à la gestion de librairies à titre de responsables de la gestion des ressources humaines ou de la formation du personnel, et qui ne sont pas nécessairement des libraires.

2.2.3 L'objet de la consultation

La validation du profil de compétences lié à l'exercice du métier de libraire a été menée auprès des libraires et des gestionnaires de librairies à l'aide d'un document de consultation produit à cette fin et d'une fiche de consultation préparée à l'intention de chacune de ces deux populations visées. Notons que le document de consultation réunissait l'ensemble des éléments de contenu de la norme professionnelle.

2.2.4 La technique utilisée pour mener à bien la consultation

Pour mener à bien le processus de consultation du milieu des librairies au Québec, l'équipe d'Éduconseil a établi un contact téléphonique auprès d'une personne associée à l'équipe de gestion dans chacune des librairies visées par la consultation. À cette occasion, elle a présenté brièvement le projet de mise en place du Programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de libraire, avant d'exposer la collaboration souhaitée, à savoir lire le document de consultation, remplir la fiche de consultation destinée aux gestionnaires et faire remplir celle qui était destinée aux libraires par le nombre approprié de libraires en emploi¹¹. Par la suite, elle a transmis les documents utiles aux personnes visées selon l'entente établie avec celles-ci et elle a fait le suivi approprié, soit les rappels nécessaires auprès des personnes en cause, et ce, en vue d'atteindre le taux de participation le plus élevé possible à cette consultation du milieu, laquelle s'est tenue entre le mardi 16 mars et le lundi 10 mai 2004.

11. Les librairies qui comptent 5 libraires ou moins à temps plein devaient inviter un ou une libraire à remplir la fiche de consultation, celles qui en comptent de 6 à 10 devaient en inviter 2 à le faire et celles qui en comptent 11 ou plus devaient, pour leur part, en inviter 3 à faire de même.

2.3 La démonstration du consensus sectoriel sur la norme professionnelle

La démonstration du consensus sectoriel sur la norme professionnelle liée au métier de libraire consiste dans la présentation du résultat de la consultation menée auprès des libraires et des gestionnaires de librairies. Le but visé est de valider le profil de compétences lié à l'exercice du métier¹², car celui-ci donne lieu à l'élaboration de la norme professionnelle.

Ainsi, parmi les 84 librairies indépendantes agréées sollicitées pour participer à la consultation, 83 ont été jointes et 79 se sont révélées pertinentes pour les besoins de la consultation, c'est-à-dire que l'effectif total à temps plein de celles-ci est égal ou supérieur à deux personnes et que la principale activité de ces personnes consiste dans la vente de livres. Comme l'illustre le tableau 2.1 qui suit, de ce nombre, 78 librairies ont accepté de recevoir les documents de consultation et 64 ont participé, dans les faits, à la consultation, c'est-à-dire qu'elles ont rempli la ou les fiches de consultation appropriées à leur situation. Le taux de participation à la consultation sur le profil de compétences de la part des librairies indépendantes agréées, jointes et pertinentes, s'élève donc à 81,0 %¹³, ce qui représente un taux de participation tout à fait significatif sur le plan statistique.

Dans un autre ordre d'idées, mentionnons que les librairies qui ont participé à la consultation sont réparties dans la vaste majorité des régions du Québec, à l'exception du Nord-du-Québec et des Laurentides. Par ailleurs, plus de 70,0 % d'entre elles emploient cinq libraires ou moins à temps plein. En fait, une seule librairie compte 11 libraires ou plus à temps plein parmi les membres de son personnel (se reporter aux tableaux 2.2 et 2.3).

En ce qui concerne le taux d'adhésion à la norme professionnelle de la part des gestionnaires de librairies indépendantes agréées et des libraires qui ont rempli la fiche de consultation leur étant destinée, indiquons simplement qu'il est très élevé. En effet, la vaste majorité des gestionnaires de librairies¹⁴ et des libraires, à savoir 94,0 % des premiers et 96,0 % des seconds, se sont dits « en accord avec le fait que le profil de compétences lié au métier de libraire [qui leur était présenté] constitue une référence officielle en ce qui concerne les compétences que devraient détenir les libraires au Québec, et ce, selon chacun des deux champs de responsabilités définis en lien avec l'exercice du métier ».

12. 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. Emploi-Québec considère que le profil de compétences, une fois qu'il a été validé par des experts et des expertes du milieu et 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, donne lieu à l'élaboration de la norme professionnelle liée à l'exercice du métier en cause.

13. Pour la majorité des données présentées dans les tableaux, les pourcentages ont été calculés en fonction de nombres entiers.

14. Il importe d'observer que le nombre de gestionnaires de librairies qui ont rempli une fiche de consultation est inférieur au nombre de librairies qui ont participé à la consultation. Cela est dû au fait que les personnes qui sont gestionnaires de plus d'une librairie ont rempli une seule fiche de consultation.

Notons qu'en majorité, les libraires qui ont rempli une fiche de consultation, à savoir 79,0 % d'entre eux, ont à leur actif six années ou plus d'expérience dans l'exercice du métier (se reporter aux tableaux 2.4, 2.5 et 2.6).

Pour ce qui est des chaînes de librairies et des coopératives en milieu scolaire, notons que le Groupe Archambault, la chaîne Indigo, la Librairie Renaud-Bray et la Fédération des coopératives québécoises en milieu scolaire ont validé le profil de compétences en conformité avec les règles habituelles utilisées dans chacun de ces milieux lorsqu'il s'agit de mener une consultation en lien avec la formation du personnel. Aussi ces organisations ont-elles rempli les fiches de consultation destinées aux gestionnaires de librairies et aux libraires¹⁵.

La validation s'est poursuivie auprès des libraires syndiqués bien que le taux de syndicalisation dans le milieu soit peu élevé. Tous les libraires syndiqués consultés (100 %) ont adhéré à la norme¹⁶. Tous ont pris connaissance des documents utiles à la consultation et à la validation du profil de compétences en lien avec la norme professionnelle de libraire et ont complété la fiche de validation à cet effet. Toutes les personnes consultées se sont dites en accord avec le fait que le profil de compétences qui leur était présenté constitue une référence officielle en ce qui concerne les compétences que devraient détenir les libraires au Québec, et ce, selon chacune des deux classes définies en relation avec l'exercice du métier. Ce taux d'adhésion est hautement significatif puisqu'il vient renforcer l'adhésion à la norme professionnelle de libraire.

Dans un autre ordre d'idées, mentionnons que les libraires syndiqués consultés se répartissent ainsi : quatre à Montréal, quatre à Québec et cinq dans la région de Lanaudière (se reporter au tableau 2.7).

Il est intéressant de noter que sept des 13 personnes consultées ont à leur actif 16 ans ou plus d'expérience à titre de libraire, que trois autres personnes en ont de 6 à 10, et que deux d'entre elles en ont de 3 à 5. Une seule personne a moins de deux ans d'expérience (se reporter au tableau 2.8). Pour la chaîne de libraire, quatre des personnes consultées sont membres d'un syndicat affilié à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ – Syndicat des employées et employés professionnels-les et de bureau – Québec) et que l'autre personne consultée est

15. Notons que la Librairie Renaud-Bray a adhéré au profil de compétences le 17 juin 2004 à l'occasion d'une séance de travail à propos du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) à laquelle ont participé la responsable de l'élaboration du PAMT à l'Association des libraires du Québec ainsi que la directrice des ressources humaines et son adjointe chez Renaud-Bray. Précisons que ces deux gestionnaires de la Librairie Renaud-Bray avaient reçu, au préalable, les rapports produits au cours de l'élaboration du PAMT sur l'analyse du métier et le profil de compétences, y compris le document préparé en prévision de la consultation du milieu des librairies au Québec à propos du profil de compétences lié au métier de libraire.

16 Cette partie de la validation a été effectuée par Éduconseil pour ce qui est de la consultation auprès de cinq libraires de la Librairie Renaud-Bray. L'ALQ et la Fédération des coopératives scolaires ont assuré la validation auprès de la librairie indépendante (5 personnes) et de la coopérative scolaire (3 personnes). Tous les libraires, commis-libraires et chefs libraires consultés possédaient plusieurs années d'expérience dans leur domaine.

membre d'un syndicat affilié à la Confédération des syndicats nationaux (CSN). Quant à la librairie coopérative scolaire et la librairie indépendante, toutes les personnes consultées sont membres de la Confédération des syndicats nationaux (CNS). Sur un total de 77 libraires qui ont participé à la validation, 17% d'entre eux sont membres d'un syndicat.

Enfin, soulignons que la Table de concertation interprofessionnelle du secteur du livre a donné son appui à la norme professionnelle en mars 2005, après avoir approuvé l'analyse de métier et le profil de compétences au cours de l'année 2003-2004.

Tableau 2.1 Répartition des librairies indépendantes agréées, selon le taux de participation à la consultation

Catégorie	N	%
Librairies pertinentes	79	100,0
Librairies qui ont accepté de recevoir les documents de consultation	78	99,0
Librairies qui ont participé à la consultation	64	81,0

Tableau 2.2 Répartition des librairies indépendantes agréées qui ont participé à la consultation, selon la région administrative d'appartenance

Région administrative	N	%
06 Montréal	8	12,5
16 Montérégie	8	12,5
01 Bas-Saint-Laurent	7	10,9
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	7	10,9
03 Capitale-Nationale	7	10,9
08 Abitibi-Témiscamingue	5	7,8
12 Chaudière-Appalaches	5	7,8
04 Mauricie	4	6,3
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	3	4,7
07 Outaouais	2	3,1
13 Laval	2	3,1
14 Lanaudière	2	3,1
17 Centre-du-Québec	2	3,1
05 Estrie	1	1,6
09 Côte-Nord	1	1,6
10 Nord-du-Québec	0	0,0
15 Laurentides	0	0,0
Total	64	100,0

Tableau 2.3 Répartition des librairies indépendantes agréées qui ont participé à la consultation, selon le nombre de libraires en emploi à temps plein

Nombre de libraires en emploi à temps plein	N	%
5 ou moins	47	73,0
De 6 à 10	16	25,0
11 ou plus	1	2,0
Total	64	100,0

Tableau 2.4 Répartition des gestionnaires de librairies indépendantes agréées selon la réponse à la question liée à la validation du profil de compétences

Catégorie	N	%
Oui	56	94,0
Non	4	6,0
Total	60	100,0

Tableau 2.5 Répartition des libraires indépendantes agréées selon la réponse à la question liée à la validation du profil de compétences

Catégorie	N	%
Oui	62	96,0
Non	3	4,0
Total	65	100,0

Tableau 2.6 Répartition des libraires indépendantes agréées selon le nombre d'années d'expérience dans l'exercice du métier

Nombre d'années d'expérience dans l'exercice du métier	N	%
2 ans ou moins	4	6,0
De 3 à 5 ans	9	15,0
De 6 à 10 ans	14	22,0
De 11 à 15 ans	14	21,0
16 ans ou plus	24	36,0
Total	65	100,0

Tableau 2.7 Répartition des libraires syndiqués qui ont participé à la consultation, selon la région administrative d'appartenance

Région administrative	N	%
06 Montréal	4	30,5
03 Capitale-Nationale	4	30,5
14 Lanaudière	5	39,0
Total	13	100,0

Tableau 2.8 Répartition des libraires syndiqués selon le nombre d'années d'expérience dans l'exercice du métier

Nombre d'années d'expérience dans l'exercice du métier	N	%
2 ans ou moins	1	8
De 3 à 5 ans	2	15
De 6 à 10 ans	3	23
De 11 à 15 ans	0	
16 ans ou plus	7	54
Total	13	100,0

3 La présentation de la norme professionnelle liée au métier de libraire

La présentation de la norme professionnelle liée au métier de libraire s'articule autour des trois éléments suivants¹⁷ :

- le contexte général de l'exercice du métier;
- les compétences nécessaires à l'exercice du métier;
- la description détaillée des compétences nécessaires à l'exercice du métier.

3.1 Le contexte général de l'exercice du métier

Le contexte général de l'exercice du métier de libraire est présenté selon quatre points, à savoir : l'environnement de travail, le contexte de travail, les ressources utilisées et les exigences particulières liées à l'exercice du métier.

3.1.1 *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 au 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 dans la vente de livres.

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 librairie, 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 :

- service à la clientèle;
- service des achats;
- service de la réception et de l'étiquetage;
- service des retours;
- service aux collectivités;
- service des ressources humaines;
- service du merchandising.

17. On remarquera que, dans le présent chapitre, on ne mentionne pas la situation particulière des libraires qu'emploient des coopératives en milieu scolaire. Cela est lié au fait que la Fédération des coopératives québécoises en milieu scolaire s'est jointe à la démarche d'élaboration du Programme d'apprentissage en milieu de travail une fois produite l'analyse du métier. On notera toutefois que celle-ci est représentée au sein du comité d'orientation depuis le mois de janvier 2004 et qu'elle a participé à la validation de l'analyse du métier comme à celle du profil de compétences.

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 celui de direction de la succursale à celui de caissier ou de caissière. 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 diversifiées¹. L'appellation libraire désigne généralement les personnes expérimentées qui exécutent l'ensemble des tâches rattachées aux deux champs de responsabilités du métier, soit Service-conseil et Services à la réception et au retour des livres, et auxquelles se 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, tout en constituant la voie d'entrée dans l'exercice du métier, peut également représenter une voie de carrière. Par ailleurs, précisons que, généralement, dans les chaînes de librairies, les libraires ou commis-libraires n'exécutent pas les tâches rattachées à l'enregistrement des transactions à la caisse, lesquelles tâches sont confiées à des caissiers ou à des caissières.

La personne qui exerce le métier de 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, le libraire ou la libraire peut être appelé à collaborer ou à échanger avec les membres du personnel affectés à d'autres champs de responsabilités, tels que le service des achats et le service aux collectivités. Enfin, dans l'exécution des tâches rattachées au service à la clientèle, le libraire ou la libraire doit répondre aux demandes de la clientèle et la conseiller sur les achats de livres.

De manière générale, les librairies emploient 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 librairies se situe généralement entre 7,40 \$ et 12,00 \$.

L'environnement physique

Les personnes qui exercent le métier de 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 que fréquente 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 qui sont affectées au transport des livres dans la librairie et à leur mise en place dans les rayons ou dans 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 un ou une collègue qui cherche un livre dans les rayons.

3.1.2 Le contexte de travail

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 généralement 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 de 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 à travers les activités commerciales de chaque librairie et ce sont précisément les libraires qui doivent concrétiser ces activités de vente à travers 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 devant 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 l'intéresser. 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.

3.1.3 Les ressources utilisées

Les ressources qu'utilisent 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, dans les rayons, selon le genre, constitue la principale ressource qu'utilisent les libraires. L'ordinateur fait généralement partie des outils de travail en librairie et les logiciels utilisés habituellement regroupent ceux qui sont dédiés aux tâches de bureautique (traitement de texte, chiffrier, gestionnaire de base de données), de même que ceux qui sont 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 dans les livres que rendent disponibles les différentes maisons d'édition situées au Québec ou ailleurs dans le monde, comme celle de la Banque de titre de langue française. Ces bases de données comme d'autres bases de données, disponibles sur cédérom (ELECTRE, par exemple), font également partie des ressources qu'utilisent les libraires.

Parmi les autres ressources utiles à l'exercice du métier de 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.

3.1.4 Les exigences particulières liées à l'exercice du métier

3.1.4.1 La culture générale

Selon les personnes consultées, l'exercice du métier de libraire suppose plus que l'amour du livre. Il nécessite 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 de libraire doivent donc s'intéresser à toute nouveauté ou à toute publication liées à des domaines particuliers. De même, puisque la lecture constitue l'une des sources d'information les plus importantes, les libraires 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 de 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.

3.1.4.2 Les connaissances et les savoirs spécifiques à la profession de libraire

Il est utile de signaler ici la mise au point d'un outil inédit, regroupant les connaissances et les savoirs spécifiques de la profession de libraire au Québec : Le Guide technique et pratique des libraires. Pour la première fois au Québec, les libraires peuvent compter sur un recueil synthétique de dix cahiers regroupant une foule de renseignements relatifs à l'exercice de leur métier. L'un des cahiers a trait précisément au contexte stratégique de la professionnalisation du métier de libraire : la Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre. Le guide est un moyen privilégié dans le carnet de l'apprenti ou de l'apprentie. Le compagnon ou la compagne de travail sait, pour chacune des étapes du parcours de l'apprenti ou de l'apprentie, quel cahier du guide est utile. Il lui permet de vérifier, dans la maîtrise de la compétence, l'appropriation des savoirs visés. Afin d'illustrer le propos, nous énumérons les dix cahiers qui composent le guide en question :

- Le domaine du livre et des librairies au Québec : éléments de contexte;
- La Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre;
- Les organismes publics liés au livre;
- La filière du livre;
- Le vocabulaire propre au domaine du livre;
- Les pratiques commerciales;
- Le service à la clientèle;
- Les outils de recherche bibliographique et de référence;
- La gestion interne du stock de livres d'une librairie;
- La publicité, la promotion et les relations avec les médias.

3.1.4.3 Le ressourcement professionnel

Les personnes qui exercent le métier de libraire doivent également assurer leur ressourcement professionnel, ce qui ne peut pas être atteint par la lecture seulement. 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.

3.2 Les compétences nécessaires à l'exercice du métier

Dans le secteur du livre au Québec, il est considéré que les compétences suivantes sont nécessaires à l'exercice du métier de libraire. Quant au comité d'orientation du Programme d'apprentissage en milieu de travail, il considère également qu'un ou une libraire peut exercer sa profession soit en accomplissant les tâches associées aux compétences liées aux deux champs de responsabilité ou, encore, en suivant l'un ou l'autre des deux champs de responsabilité, selon le contexte dans lequel il ou elle exerce sa profession. Les compétences associées au champ de responsabilité intitulé Service-conseil sont jugées essentielles à la délivrance du certificat de qualification professionnelle.

Pour le champ de responsabilités intitulé Service-conseil, les quatre compétences suivantes sont jugées essentielles à l'exercice du métier.

- Être capable d'accueillir, de servir et de conseiller la clientèle de la librairie.
- Être capable d'utiliser toutes les ressources de la librairie pour servir et conseiller la clientèle.
- Être capable d'utiliser le système de classement des livres dans la librairie.
- Être capable d'aménager une aire de vente selon un concept de présentation précis.

Les trois compétences suivantes sont jugées complémentaires au champ de responsabilités précédent. Néanmoins elles sont nécessaires à l'exercice du champ de responsabilité intitulé Services à la réception et au retour des livres.

- Être capable de vérifier l'état et la nature de la marchandise (boîte de livres, livres) au moment de réceptionner et au moment de déballer les boîtes de livres ou, encore, au moment de préparer les colis de livres pour l'expédition.
- Être capable d'interpréter et d'utiliser les renseignements inscrits sur les formulaires liés aux transactions sur les livres au moment de réceptionner ou d'expédier des livres.
- Être capable de traiter les renseignements utiles à la gestion des livres et de les saisir dans la base de données utilisée pour la gestion du stock de livres dans la librairie.

DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

MÉTIER : Libraire, service-conseil

Code CNP : 6421

Compétence 1 : Être capable d'accueillir, de servir et de conseiller la clientèle de la librairie

Contexte de réalisation :

- En conformité avec les connaissances et les savoirs spécifiques au métier de Libraire
- 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 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 au travail en vigueur dans le domaine

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>1.1 Accueillir la clientèle en librairie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des règles en vigueur dans la librairie en matière d'accueil de la clientèle en face à face ou par téléphone ▪ Respect des règles en vigueur dans la librairie en matière de prise de contact avec la clientèle en face à face ou par téléphone ▪ Clarté des renseignements fournis
<p>1.2 Conseiller la clientèle sur des choix possibles de lecture et répondre à des demandes particulières</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attitude appropriée face à la personne ▪ Pertinence de l'analyse faite de la demande formulée par la personne ▪ Pertinence des questions posées à la personne ▪ Attitude appropriée face à la personne au moment de lui remettre le ou les livres ▪ Originalité et pertinence des suggestions faites à la personne relativement à des titres propres à combler ses besoins et à soulever son intérêt ▪ Conduite de la personne vers les rayons de la librairie où se trouvent les livres suggérés
<p>1.3 Participer à la prévention des délits</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exercice d'une vigilance continue et discrète par rapport au va-et-vient de la clientèle dans la librairie ▪ Respect des règles en vigueur dans la librairie au regard de la prévention des délits ▪ Détection de la fausse monnaie

MÉTIER : Libraire, service-conseil

Code CNP : 6421

Compétence 2 : Être capable d'utiliser toutes les ressources de la librairie pour servir et conseiller la clientèle

Contexte de réalisation :

- En conformité avec les connaissances et les savoirs spécifiques au métier de Libraire
- 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 réductions consenties 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 au travail en vigueur dans le domaine

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

2.1 Communiquer avec les collègues pour mener à bien la tâche de conseiller la clientèle et pour assurer la bonne marche de la librairie

- Pertinence des questions posées aux collègues au regard de la demande d'une personne
- Clarté et précision des questions posées aux collègues au regard de la demande d'une personne
- Pertinence des questions posées aux collègues au regard des tâches à exécuter
- Pertinence des questions posées aux collègues au regard du fonctionnement de la librairie
- Clarté et précision des questions posées aux collègues au regard du fonctionnement de la librairie
- Pertinence des renseignements transmis aux collègues et à toute personne responsable au regard de la bonne marche de la librairie
- Caractère opportun du moment où les renseignements sont transmis aux collègues et à toute personne responsable au regard de la bonne marche de la librairie
- Choix adéquat des personnes à qui sont transmis les renseignements au regard de la bonne marche de la librairie

Compétence 2 : Être capable d'utiliser toutes les ressources de la librairie pour servir et conseiller la clientèle

Éléments de compétence	Critères de performance
2.2 Utiliser de manière appropriée le matériel disponible dans la librairie en vue de servir et de conseiller efficacement la clientèle	<ul style="list-style-type: none">▪ Utilisation adéquate du téléphone▪ Utilisation adéquate du télécopieur▪ Utilisation adéquate du courrier électronique▪ Utilisation adéquate du logiciel de gestion des stocks en usage dans la librairie▪ Utilisation adéquate des logiciels de recherche bibliographique disponibles dans la librairie▪ Caractère opportun des propositions faites à la personne au regard des possibilités qui s'offrent à elles relativement au résultat de la recherche▪ Clarté des renseignements fournis▪ Utilisation adéquate des formulaires requis pour donner les suites appropriées selon la réponse fournie par la personne (bons de commande, commandes spéciales, etc.)▪ Efficacité du suivi fait auprès de la personne
2.3 Enregistrer les transactions à la caisse enregistreuse et gérer le fonds de caisse, s'il y a lieu¹	<ul style="list-style-type: none">▪ Mémorisation du mot de passe▪ Utilisation efficace de la caisse enregistreuse▪ Vérification rapide et précise de la correspondance de l'information inscrite sur le bordereau de transaction au regard de celle inscrite sur chaque élément de la transaction▪ Respect des politiques de la librairie en ce qui a trait aux réductions consenties à a clientèle▪ Clarté des renseignements transmis à la personne à propos de la transaction (montant, etc.)▪ Respect de la politique en vigueur dans la librairie en matière de paiement (mode de paiement, crédit, etc.)▪ Traitement efficace de la réception du paiement de la transaction selon le mode de paiement proposé par la personne et accepté dans la librairie (argent comptant, carte de crédit, chèque, carte de débit, chèque-cadeau)▪ Utilisation adéquate du terminal de paiement électronique (TPE)▪ Utilisation adéquate de l'imprimante reliée à la caisse enregistreuse (impression, changement du rouleau de papier)▪ Respect des règles en vigueur dans la librairie au moment de conclure la vente (facture remise à la personne ou insérée dans le sac, sac remis à la personne, remerciements, etc.)▪ Respect des règles en vigueur dans la librairie pour ce qui est du traitement du fonds de caisse▪ Calcul précis du fonds de caisse

1. Précisons que la maîtrise de cet élément de compétence est facultatif, et ce, en raison des particularités de l'organisation du travail en vigueur dans les chaînes de librairies, dont nous avons fait état précédemment.

MÉTIER : Libraire, service-conseil

Code CNP : 6421

Compétence 3 : Être capable d'utiliser le système de classement des livres dans la librairie

Contexte de réalisation :

- En conformité avec les connaissances et les savoirs spécifiques au métier de Libraire
- À l'aide de l'ensemble des ressources disponibles
- 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 au travail en vigueur dans le domaine

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de : 3.1 Classer les livres dans les rayons ou sortir les livres des rayons	<ul style="list-style-type: none">▪ Respect du système de classement utilisé dans la librairie au moment de placer les livres dans les rayons▪ Efficacité dans la recherche des livres dans les rayons et pertinence du lieu où sont déposés les livres retirés des rayons
3.2 Participer à l'entretien de la librairie	<ul style="list-style-type: none">▪ Vérification régulière des différentes aires de présentation des livres pour s'assurer qu'elles sont propres▪ Vérification régulière des différentes aires de présentation des livres pour s'assurer qu'elles sont bien garnies▪ Vérification régulière des différentes aires de présentation des livres pour s'assurer que les livres se trouvent à l'endroit approprié

MÉTIER : Libraire, service-conseil

Code CNP : 6421

Compétence 4 : Être capable d'aménager une aire de vente selon un concept de présentation précis

Contexte de réalisation :

- En conformité avec les connaissances et les savoirs spécifiques au métier de Libraire
- À l'aide de l'ensemble des ressources disponibles
- 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 au travail en vigueur dans le domaine

Élément de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

4.1 Aménager une aire de vente selon les directives reçues à ce sujet

- Interprétation juste de la maquette ou du croquis d'aménagement de l'aire de vente
- Pertinence des questions posées à la personne responsable de l'aménagement des aires de vente
- Respect de la maquette ou du croquis d'aménagement de l'aire de vente

DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES COMPLÉMENTAIRES

MÉTIER : Libraire, services à la réception et au retour des livres

Code CNP : 6421

Compétence complémentaire 5 : Être capable de vérifier l'état et la nature de la marchandise (boîte de livres, livres) au moment de réceptionner et au moment de déemballer les boîtes de livres ou, encore, au moment de préparer les colis de livres pour l'expédition

Contexte de réalisation :

- En conformité avec les connaissances et les savoirs spécifiques au métier de Libraire
- 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, aux bonnes personnes et en temps opportun, l'information pertinente, notamment à la personne responsable
- En respectant les règles de santé et de sécurité au travail en vigueur dans le domaine

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>5.1 Vérifier l'état et la nature de la marchandise au moment de réceptionner les livres</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des règles en vigueur dans la librairie au moment de l'accueil de la personne qui livre les boîtes ▪ Précision et efficacité dans la vérification du nombre de boîtes livrées qui doit correspondre à celui inscrit sur le bon de livraison ▪ Efficacité dans le repérage de tout bris sur l'une ou l'autre des boîtes de livres ▪ Précision dans la vérification des renseignements inscrits sur le bon de livraison au moment de réceptionner les boîtes de livres
<p>5.2 Vérifier l'état de la marchandise au moment de déemballer les boîtes de livres</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efficacité du travail de déemballage ▪ Efficacité dans la vérification de l'état des livres déemballés ▪ Mise de côté des livres endommagés ▪ Respect des règles en vigueur dans la librairie au moment de demander l'autorisation de retourner les livres endommagés ▪ Efficacité du suivi fait auprès de la maison de distribution relativement à l'envoi des livres endommagés

Compétence complémentaire 5 : <i>Être capable de vérifier l'état et la nature de la marchandise (boîte de livres, livres) au moment de réceptionner et au moment de déemballer les boîtes de livres ou, encore, au moment de préparer les colis de livres pour l'expédition</i>	
Éléments de compétence	Critères de performance
5.3 Vérifier la nature de la marchandise au moment de préparer l'expédition des livres	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinence du contenu des colis de livres à expédier à chacun des destinataires ▪ Vérification systématique de l'adéquation entre le nombre de livres à placer dans chaque colis et le nombre inscrit sur le bon de retour ou sur le bon de commande ▪ Retrait systématique des étiquettes sur les livres à retourner ▪ Respect des règles en vigueur dans la librairie au moment d'emballer les livres à expédier

MÉTIER : Libraire, services à la réception et au retour des livres

Code CNP : 6421

Compétence complémentaire 6 : Être capable d'interpréter et d'utiliser les renseignements inscrits sur les formulaires liés aux transactions sur les livres au moment de réceptionner ou d'expédier des livres

Contexte de réalisation :

- En conformité avec les connaissances et les savoirs spécifiques au métier de Libraire
- 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.)
- 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 au travail en vigueur dans le domaine

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>6.1 Utiliser, de manière adéquate, le bon de livraison au moment de réceptionner les livres</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Pertinence des renseignements 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.)▪ Signature du bon de livraison avant le départ de la personne qui livre les boîtes de livres
<p>6.2 Interpréter et d'utiliser adéquatement les renseignements inscrits sur la facture et sur le bon de commande au moment de désempailler les livres</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Vérification faite de la nature de la commande reçue (office, mise en place, réassort, commandes spéciales, etc.)▪ Pertinence de l'ordre choisi pour désempailler les boîtes de livres selon la nature de la commande reçue et les priorités du moment dans la librairie▪ Vérification faite du délai de paiement et du délai de retour inscrit sur la facture▪ Précision dans l'établissement du délai de paiement et du délai de retour à l'aide des renseignements inscrits sur la facture▪ Dépôt de la copie de la facture dans le dossier approprié▪ Interprétation juste des autres renseignements inscrits sur la facture▪ Précision de la vérification faite de la concordance des renseignements inscrits sur la facture et sur le bon de commande au regard du titre des livres et du nombre de livres reçus▪ Précision dans la communication et dans la réclamation faites auprès de la maison de distribution visée par une erreur observée sur la facture▪ Efficacité du suivi fait de la réclamation auprès de la maison de distribution visée par une erreur observée sur la facture

Compétence complémentaire 6 : Être capable d'interpréter et d'utiliser les renseignements inscrits sur les formulaires liés aux transactions sur les livres au moment de réceptionner ou d'expédier des livres	
Éléments de compétence	Critères de performance
6.3 Utiliser, de manière adéquate, les formulaires relatifs à l'expédition des livres	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Précision et clarté des renseignements inscrits sur les bons de retour (numéro de facture, prix de remise, justification du retour, numéro d'autorisation de retour, etc.) ▪ Précision et clarté des renseignements inscrits sur les bons d'expédition pour chacun des colis de livres à expédier

MÉTIER : Libraire, services à la réception et au retour des livres

Code CNP : 6421

Compétence complémentaire 7 : Être capable de traiter les renseignements utiles à la gestion des livres et de les saisir dans la base de données utilisée pour la gestion du stock de livres dans la librairie

Contexte de réalisation :

- En conformité avec les connaissances et les savoirs spécifiques au métier de Libraire
- En respectant les règles en vigueur dans la librairie en la matière
- 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 au travail en vigueur dans le domaine

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de : 7.1 Étiqueter les livres	<ul style="list-style-type: none">▪ Respect des règles en vigueur dans la librairie pour ce qui est de la préparation des étiquettes▪ Précision des renseignements inscrits sur les étiquettes▪ Efficacité dans l'étiquetage
7.2 Faire la saisie des renseignements relatifs à chacun des livres reçus dans la base de données	<ul style="list-style-type: none">▪ Précision de la vue d'ensemble du contenu de chacun des livres▪ Précision du classement fait des livres selon les critères en vigueur dans la librairie▪ Précision des renseignements inscrits sur la fiche signalétique de chacun des livres dans la base de données utilisée dans la librairie▪ Personne responsable informée sans délai de l'arrivée d'une nouvelle édition d'un livre déjà en librairie▪ Retrait immédiat des livres des rayons à la suite de l'arrivée d'une nouvelle édition de ces mêmes ouvrages, et ce, après en avoir reçu la consigne de la part de la personne responsable à la librairie▪ Pertinence des renseignements saisis dans la base de données à propos des livres dont une nouvelle édition a été reçue