



Programme d'apprentissage
en milieu de travail

Trousse

D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION EN EMPLOI
DES LIBRAIRES



TROUSSE TYPE

À L'INTENTION DES
LIBRAIRIES DU QUÉBEC



Association
des libraires
du Québec



Fédération des coopératives
québécoises en milieu scolaire

CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN CULTURE

■ **ÉQUIPE CHARGÉE DU SUIVI DE L'ÉLABORATION
DU PROGRAMME D'APPRENTISSAGE
À L'ASSOCIATION DES LIBRAIRES DU QUÉBEC**

Pascale Ste-Marie
Coordonnatrice au développement professionnel,
gestionnaire du projet

Benoît Desmarais
Chargé de projet

■ **PARTENAIRES DANS LA POURSUITE
DES TRAVAUX D'ÉLABORATION
DU PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU
DE TRAVAIL POUR LE MÉTIER DE LIBRAIRE**

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

Louise Boucher
Directrice générale
Conseil québécois des ressources humaines en culture

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

Maurice Hughes
Conseiller en intervention sectorielle
Direction de l'intervention sectorielle
Emploi-Québec

■ **LIBRAIRES MEMBRES DU COMITÉ DE VALIDATION
DES ÉLÉMENTS DE CONTENU DU DOCUMENT**

Denise Carmel
Librairie Monet, Montréal

Lise Desrochers,
Librairie Tome Un, Lévis

Daniel Hinse
Librairie La Liberté, Sainte-Foy

Richard Lachance
Librairie Les Bouquinistes, Chicoutimi

Lucie Lachapelle
Fédération des coopératives québécoises
en milieu scolaire, Montréal

Jules Langlois
Groupe Archambault, Montréal

■ **ÉQUIPE DE PRODUCTION DU DOCUMENT
À LA SOCIÉTÉ ÉDU CONSEIL INC.**

Coordination du projet

Gilbert Rousseau
Président, chargé de projet

Recherche, analyse et rédaction

Lorraine Gaudreau
Analyste

Lise Horth
Directrice générale

Lecture du document

Sarah Bernard
Rédactrice-révisure

Mise à jour du document de l'édition 2009

Isabelle Gaudet-Labine
Chargée de projet
Conseil québécois des ressources humaines en culture

Une contribution financière du Fonds national de formation
de la main-d'œuvre a été consentie pour réaliser ce document.

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

Dépôt légal : 2009
ISBN : 978-2-923021-09-6

© Conseil québécois des ressources humaines en culture



Fédération des coopératives
québécoises en milieu scolaire



TABLE DES MATIÈRES

■ PRÉSENTATION	4	■ 7 LES RÈGLES PARTICULIÈRES DE LA LIBRAIRIE RELATIVES À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL	31
■ 1 LA MISSION DE LA LIBRAIRIE ET SA CULTURE ORGANISATIONNELLE	5	■ 8 LES POLITIQUES PARTICULIÈRES DE LA LIBRAIRIE EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE, DE GESTION DES LIEUX ET DE GESTION DES PRODUITS DE LA VENTE	33
1.1 La mission de la librairie	5	8.1 L'approche client	33
1.2 La culture organisationnelle de la librairie	5	8.2 La prévention des délits	33
■ 2 LES CARACTÉRISTIQUES DU MARCHÉ, LES CLIENTÈLES CIBLES, LES SERVICES OFFERTS ET LES PRODUITS VENDUS	7	8.3 Les commandes spéciales	33
■ 3 LES DIFFÉRENTS POSTES DE LA LIBRAIRIE	9	8.4 Les mises de côté	34
■ 4 LES OUTILS DE TRAVAIL À LA DISPOSITION DU PERSONNEL DE LA LIBRAIRIE	17	8.5 Les chèques-cadeaux	34
4.1 Les postes informatiques	17	8.6 Les cartes de fidélité	34
4.2 Les outils de recherche bibliographique	17	8.7 Les rabais	35
4.3 La caisse enregistreuse	17	8.8 Le remboursement et les échanges	35
4.4 Le téléphone	18	8.9 Le paiement des livres et la conclusion d'une vente	35
4.5 Le logiciel de gestion du stock de livres et les autres outils relatifs au suivi de la rotation du stock de livres en librairie	18	8.10 La gestion des lieux	35
4.6 Les revues spécialisées auxquelles la librairie est abonnée	18	8.11 La gestion des produits de la vente	35
■ 5 LA DÉFINITION DES CONDITIONS DE TRAVAIL	19	■ 9 LES RÈGLES EN VIGUEUR DANS LA LIBRAIRIE RELATIVEMENT AU CLASSEMENT, À LA RÉCEPTION, AU DÉSEMBALLAGE, À L'EXPÉDITION ET À L'ÉTIQUETAGE DES LIVRES	37
5.1 Les conditions minimales de travail au Québec	19	9.1 Les règles de classement dans l'aire de vente	37
5.2 La précision des éléments liés aux conditions de travail à la librairie	25	9.2 La classification relative à la saisie des données dans le logiciel de gestion du stock de livres de la librairie ou dans l'outil de gestion sur support papier	37
■ 6 LES NORMES LIÉES À LA CONDUITE PERSONNELLE	29	9.3 Les règles en vigueur dans la librairie relativement à la réception des livres	37
6.1 L'utilisation du papier officiel de la librairie	29	9.4 Les règles en vigueur dans la librairie relativement au désemballage des livres	37
6.2 L'utilisation du matériel de travail, y compris les ordinateurs et le téléphone	29	9.5 Les règles en vigueur dans la librairie relativement à l'expédition des livres	37
6.3 Le code vestimentaire et la propreté des lieux	29	9.6 Les règles en vigueur dans la librairie relativement à l'étiquetage des livres	37
		■ ANNEXE	39

PRÉSENTATION }

Le présent document a pour but de soutenir les propriétaires ou gestionnaires de librairies dans l'élaboration d'une trousse d'accueil et d'intégration en emploi à l'intention des libraires. Il s'agit d'une trousse type qui peut être adaptée à la réalité de chaque librairie.

Élaborer une trousse d'accueil et d'intégration en emploi, c'est se donner les moyens pour favoriser une intégration en emploi efficace des personnes nouvellement embauchées. En effet, une telle trousse représente un document de référence privilégié pour permettre à la personne nouvellement embauchée :

- de se sentir à l'aise dans la librairie;
- de saisir la place qu'elle y occupera;
- d'avoir une vue d'ensemble du contexte dans lequel elle sera appelée à travailler;
- de développer un sentiment d'appartenance à la librairie;
- de connaître ses droits et ses obligations.

Ainsi, la présente trousse type d'accueil et d'intégration en emploi des libraires regroupe les renseignements utiles à propos des éléments suivants.

- **1 LA MISSION DE LA LIBRAIRIE ET SA CULTURE ORGANISATIONNELLE.**
- **2 LES CARACTÉRISTIQUES DU MARCHÉ, LES CLIENTÈLES CIBLES, LES SERVICES OFFERTS ET LES PRODUITS VENDUS.**
- **3 LES DIFFÉRENTS POSTES DE LA LIBRAIRIE.**
- **4 LES OUTILS DE TRAVAIL À LA DISPOSITION DU PERSONNEL DE LA LIBRAIRIE.**
- **5 LA DÉFINITION DES CONDITIONS DE TRAVAIL.**
- **6 LES NORMES LIÉES À LA CONDUITE PERSONNELLE.**
- **7 LES RÈGLES PARTICULIÈRES DE LA LIBRAIRIE RELATIVES À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL.**
- **8 LES POLITIQUES PARTICULIÈRES DE LA LIBRAIRIE EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE, DE GESTION DES LIEUX ET DE GESTION DES PRODUITS DE LA VENTE.**
- **9 LES RÈGLES EN VIGUEUR DANS LA LIBRAIRIE RELATIVEMENT AU CLASSEMENT, À LA RÉCEPTION, AU DÉSEMBALLAGE, À L'EXPÉDITION ET À L'ÉTIQUETAGE DES LIVRES.**

À l'aide de pistes de réflexion et des questions proposées pour chacun de ces éléments, vous pouvez adapter la présente trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires à la situation de votre librairie.

1 } La mission
de la librairie et
sa culture
organisationnelle



La mission et la culture organisationnelle de toute organisation en constituent les assises. Aussi est-il utile de traiter en premier lieu de ces éléments à l'intérieur d'une trousse d'accueil et d'intégration en emploi du personnel nouvellement embauché dans une entreprise.

1.1 La mission de la librairie

La mission d'une organisation peut être définie comme le but général de celle-ci ou autrement dit sa raison d'être.

Il se peut que la mission de votre librairie soit déjà très claire et qu'elle vous satisfasse toujours. Si celle-ci n'est pas claire ou si vous désirez la revoir, voici quelques pistes pouvant guider votre réflexion.

Pour formuler la mission de votre librairie, il s'agit de préciser ce qui justifie son existence. Pour ce faire, vous pouvez vous interroger sur la contribution que vous voulez apporter au domaine du livre et plus particulièrement au secteur des librairies et à la place que vous voulez y tenir. Vous pouvez mener cette réflexion à partir de la lecture que vous faites de l'état de situation des librairies au Québec, dont les phénomènes marquants, les difficultés majeures, les tendances de développement, les acquis et les défis à relever. À cet égard, il est utile de mentionner que le cahier I du *Guide technique et pratique des libraires*, intitulé *Le domaine du livre et des librairies au Québec : éléments de contexte*, peut vous être utile dans cette réflexion.

L'exemple suivant illustre ce que peut représenter la mission d'une librairie.

La Librairie de mon enfance se veut un lieu de vente d'ouvrages spécialisés pour les enfants et les jeunes de 0 à 12 ans, ainsi qu'un lieu d'animation littéraire, et ce, dans le but de contribuer au développement de la culture littéraire chez les jeunes Québécoises et Québécois, tout en offrant des emplois de qualité.

1.2 La culture organisationnelle de la librairie

La culture organisationnelle d'une librairie se caractérise par les valeurs qui animent ses propriétaires et ses gestionnaires, valeurs sur lesquelles est appuyée la gestion de la librairie. Cette culture se révèle dans les mille et un gestes et choix posés par les propriétaires et les gestionnaires de la librairie et par les membres de son équipe de travail.

On peut saisir la culture organisationnelle d'une librairie à partir du choix du fonds de livres, des livres qui sont mis en évidence, des caractéristiques des personnes sélectionnées pour y travailler, de la nature des conseils prodigués à la clientèle, des liens établis avec la collectivité, de l'engagement de ses libraires dans les associations qui les représentent, de son aménagement intérieur, de l'atmosphère qui y règne et du modèle adopté pour la gestion de la librairie.

Une réflexion sur l'ensemble de ces éléments est propre à vous permettre de mettre au jour, si cela n'est déjà fait, ce qui caractérise la culture organisationnelle de votre librairie, à savoir, dans les faits, son image, laquelle s'est construite au fil du temps. Vous serez peut-être agréablement surpris du résultat de cette réflexion qui, à l'instar de la mission, peut-être réalisée avec les membres de votre équipe de travail. Peut-être aussi cette réflexion vous incitera-t-elle à renforcer ou modifier certaines des orientations générales de votre librairie.

L'adoption, par une librairie, d'un code de déontologie est partie intégrante de la culture organisationnelle de cette entreprise. L'exemple d'un code de déontologie est fourni en annexe I. Il s'agit du *Code d'éthique des libraires du Québec* tel que formulé par l'Association des libraires du Québec dans son site Internet [www.alq.qc.ca]. Signalons que lorsque vous adoptez un code de déontologie, il est essentiel de préciser à qui il s'adresse dans la librairie et de prévoir des mécanismes d'application assortis de mesures en cas de manquement aux règles prescrites.

2 } Les caractéristiques du marché, les clientèles cibles, les services offerts et les produits vendus

2 } LES CARACTÉRISTIQUES DU MARCHÉ, LES CLIENTÈLES CIBLES, LES SERVICES OFFERTS ET LES PRODUITS VENDUS

L'image d'une librairie prend appui dans sa mission et sa culture organisationnelle, mais aussi dans le choix d'une population à joindre, donc dans ses clientèles cibles. Il est important pour la personne nouvellement embauchée de prendre connaissance de ces clientèles, de leurs caractéristiques et de saisir la nature des efforts déployés par la librairie pour bien se situer dans ce marché. Les services offerts par la librairie et les produits qu'elle vend sont en relation directe avec la clientèle visée. Ces renseignements doivent donc faire partie de la trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires.

Voici quelques indications pour vous permettre de préciser aisément les renseignements visés en ce qui concerne votre librairie.

- 1 Quelles sont les clientèles cibles de la librairie, c'est-à-dire les segments de la population visée, le type d'institutions, les entreprises, etc. ?
- 2 Quelles sont les caractéristiques de chacune des clientèles cibles ?
- 3 Comment ces clientèles et leurs caractéristiques sont-elles prises en considération dans le choix des services offerts ?
- 4 Comment ces clientèles et leurs caractéristiques sont-elles prises en considération dans le choix des produits vendus ?

3 } Les différents postes de la librairie



3 } LES DIFFÉRENTS POSTES DE LA LIBRAIRIE

Pour faciliter l'accueil et l'intégration en emploi de toute personne nouvellement embauchée, l'un des outils de gestion privilégié consiste dans une description du poste qui lui sera confié. À l'intérieur des travaux du Programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier Libraire, une analyse du métier tel qu'il est exercé dans les différentes librairies au Québec a été produite. Cette analyse a donné lieu à la mise au jour d'un inventaire des fonctions, tâches et activités associées au métier Libraire. Cet inventaire est exposé ici dans le but de vous soutenir dans la mise au point ou dans l'adaptation de la description des différents postes de la librairie.

L'inventaire regroupe cinq grandes fonctions. À cet égard, il est utile de dire qu'aux fins de l'apprentissage du métier

Libraire, la première fonction, Service à la clientèle, mise en place et vente, constitue le premier champ de responsabilités du métier, intitulé dans la norme professionnelle *Libraire, service-conseil*. La deuxième fonction, Réception et retour des livres, constitue le second champ de responsabilités, intitulé dans la norme professionnelle *Libraire, services à la réception et au retour des livres*. La troisième fonction, qui a trait aux *Services aux collectivités*, n'est pas exercée par la totalité des libraires. Ainsi, elle est associée à une spécialité du métier. Pour leur part, les fonctions 4 et 5, intitulées respectivement *Gestion des achats et des retours* et *Marchandisage et coordination de l'équipe de libraires*, se rapportent à un rôle de gestionnaire et peuvent ainsi constituer une voie de progression de carrière dans une librairie.

INVENTAIRE DES FONCTIONS, DES TÂCHES ET DES ACTIVITÉS ASSOCIÉES AUX PRINCIPAUX SERVICES BATTACHÉS À LA GESTION D'UNE LIBRAIRIE

No^o Fonction, tâche, activité

1.0^b Service à la clientèle, mise en place et vente

1.1 Accueillir la clientèle en librairie

- 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

1.2 Conseiller la clientèle sur des choix possibles de lecture et répondre à des demandes particulières

- 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

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. Signalons que les tâches rattachées à la première fonction sont associées au champ de responsabilités *Libraire, service-conseil*.

- 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
 - Proposer des titres propres à soulever l'intérêt de la personne
- 1.3 Enregistrer les transactions à la caisse enregistreuse
- 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
- 1.4 Classer les livres sur les rayons ou sortir les livres des rayons et participer à l'entretien de la librairie
- 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
- 1.5 Aménager une aire de vente selon les directives reçues à ce sujet
- 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

2.0^c Réception et retour des livres

2.1 Réceptionner les livres

- 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

2.2 Interpréter et utiliser les renseignements inscrits sur chaque facture

- 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

2.3 Déemballer les boîtes de livres

- 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 et le nombre de livres reçus au regard des renseignements inscrits sur la facture et sur le bon de commande
- 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

2.4 Faire la saisie des renseignements relatifs à chacun des livres reçus dans la base de données

- 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

2.5 Préparer l'expédition des livres

- 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
- 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

c. Signalons que les tâches rattachées à la deuxième fonction sont associées au champ de responsabilités *Libraire, services à la réception et au retour des livres*.

3.0^d Services aux collectivités

3.1 Maintenir le marché des services aux collectivités

- 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

3.2 Développer le marché des services aux collectivités

- 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

3.3 Autres tâches liées au maintien et au développement du marché aux collectivités

- 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

d. Rappelons que les tâches rattachées à la troisième fonction sont associées à une spécialisation du métier.

4.0^e Gestion des achats et des retours

- 4.1 Préparer l'envoi des commandes pour les réassorts et les commandes spéciales
 - Préparer la liste des réassorts et des commandes spéciale
 - 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
- 4.2 Faire l'achat des livres manquants en librairie
 - 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
- 4.3 Recevoir les représentantes ou les représentants des maisons de distribution
 - Fixer les rendez-vous, le cas échéant
 - Prendre connaissance des catalogues des publications disponibles
 - 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.)
- 4.4 Effectuer les retours pour la période visée
 - 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

e. Rappelons que les tâches rattachées à la quatrième et à la cinquième fonction sont relatives à un rôle de gestionnaire et peuvent constituer une voie de progression de carrière en librairie.

5.0 Marchandisage et coordination de l'équipe de libraires

- 5.1 Concevoir et mettre en œuvre la stratégie commerciale de la librairie
- 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
- 5.2 Concevoir et appliquer la stratégie de présentation des livres en librairie
- 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
- 5.3 Préparer des activités d'animation
- 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
- 5.4 Coordonner, le cas échéant, l'équipe de libraires
- 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

Pour adapter cet inventaire à la réalité de votre librairie, il s'agit tout d'abord de comparer les éléments relatifs à l'inventaire avec ceux contenus dans la description des emplois ou dans tout autre document qui concerne les postes en vigueur dans la librairie. Ensuite, il s'agit de répondre aux questions suivantes en vue de définir les postes propres aux besoins de la librairie.

- **1** Est-ce que les éléments de contenu de l'inventaire correspondent à un poste ou à plus d'un poste?
- **2** Est-ce que les fonctions, les tâches et les activités correspondent au travail accompli par les personnes?
- **3** Y a-t-il lieu d'ajouter, de retrancher ou de reformuler des fonctions, des tâches et des activités?
- **4** Est-ce que l'ensemble des fonctions, des tâches et des activités de l'inventaire qui correspondent au travail accompli par les personnes ainsi que celles qui ont été ajoutées sont regroupées, de façon logique, sous l'un ou l'autre des postes existants?
- **5** Y a-t-il lieu de revoir à la lumière de cet exercice la structure des postes de la librairie?

Enfin, il s'agit de valider le contenu des différents postes ainsi définis auprès des personnes visées dans la librairie, à savoir celles qui occupent les postes en cause ou qui supervisent le travail de ces dernières. Dans un souci d'efficacité, il peut aussi être fort intéressant pour la librairie de voir à la mise à jour périodique de ce précieux outil de gestion des ressources humaines que constitue la description des différents postes de la librairie. Cet outil se révèle également utile au moment du recrutement et de la sélection du personnel, de l'intégration en emploi d'une personne nouvellement embauchée, de l'évaluation du rendement du personnel et des décisions relatives au salaire des personnes, ainsi qu'aux activités de formation qui seront privilégiées au cours d'une année.

4 } Les outils
de travail
à la disposition
du personnel
de la librairie



Plusieurs outils de travail sont mis à la disposition du personnel d'une librairie. Les outils habituellement utilisés en librairie sont les suivants :

- les postes informatiques;
- les outils de recherche bibliographique;
- la caisse enregistreuse;
- le téléphone;
- le logiciel de gestion du stock de livres et les autres outils relatifs au suivi de la rotation du stock de livres en librairie;
- les revues spécialisées auxquelles la librairie est abonnée.

La trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires vise à fournir aux personnes nouvellement embauchées les renseignements utiles pour favoriser de la meilleure manière possible leur intégration au travail. Les renseignements fournis dans le présent chapitre à propos des outils de travail mis à la disposition du personnel de la librairie visent des aspects particuliers de ces outils. D'autres renseignements à propos de ces outils sont également mis à la disposition des libraires. Ces derniers renseignements sont présentés dans le *Guide technique et pratique des libraires*¹.

Par ailleurs, voici les questions auxquelles il serait pertinent de répondre au sujet de chacun des outils nommés ci-dessus au moment de mettre au point une trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires.

4.1 Les postes informatiques

- 1 Quel est le nombre de postes informatiques disponibles dans la librairie?
- 2 Où ces postes informatiques sont-ils localisés?
- 3 Quel est l'usage principal ou exclusif de chacun d'entre eux?
- 4 Quel est le nom de la personne qui est responsable de leur bon fonctionnement?

4.2 Les outils de recherche bibliographique

- 1 Quels sont les outils de recherche bibliographique disponibles dans la librairie?

4.3 La caisse enregistreuse

- 1 La librairie a-t-elle établi des règles relativement à la gestion du fonds de caisse?
Si oui, quelles sont ces règles?
- 2 Quels éléments trouve-t-on sous chacun des compteurs de la caisse enregistreuse?
- 3 Quelles sont les règles particulières relatives à l'utilisation de la caisse enregistreuse?

1. À titre d'exemple, le cahier 7 du *Guide technique et pratique des libraires* traite, entre autres, de l'utilisation de la caisse enregistreuse, le cahier 8 décrit les principales caractéristiques des outils de recherche bibliographique et le cahier 9 porte sur les outils relatifs à la gestion du stock de livres dans une librairie.

4.4 Le téléphone

- 1 Qui a la responsabilité de répondre au téléphone?
- 2 La librairie possède-t-elle un texte d'accueil officiel à utiliser au moment de répondre au téléphone?
Si oui, quel est-il?
- 3 Quelles sont les règles adoptées par la librairie en ce qui concerne la diligence avec laquelle le personnel doit répondre au téléphone en période de faible et de fort achalandage?

4.5 Le logiciel de gestion du stock de livres et les autres outils relatifs au suivi de la rotation du stock de livres en librairie

- 1 Quel logiciel de gestion du stock de livres est utilisé à la librairie?
- 2 Qui est la personne responsable de son bon fonctionnement?
- 3 Quels sont les autres outils de gestion qui permettent de suivre la rotation et la composition du stock de livres à la librairie? (Par exemple, la fiche-volume, le cadencier.)

4.6 Les revues spécialisées auxquelles la librairie est abonnée

- 1 Quelle est la liste des revues spécialisées auxquelles la librairie est abonnée?

5 } La définition des conditions de travail

5 } LA DÉFINITION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Toute entreprise a avantage à définir de manière précise les conditions de travail des personnes qu'elle embauche. Il s'agit de s'assurer d'avoir une compréhension commune des éléments que celles-ci recouvrent en vue d'éviter tout litige possible. Pour vous soutenir en la matière, il est utile de traiter des points suivants :

- les conditions minimales de travail au Québec;
- la précision des éléments liés aux conditions de travail à la librairie.

5.1 Les conditions minimales de travail au Québec

La *Loi sur les normes du travail* définit les conditions minimales de travail au Québec. À cet égard, le site Internet de la Commission des normes du travail du Québec [www.cnt.gouv.qc.ca] présente les conditions minimales de travail adoptées par la législation québécoise en l'absence de conditions plus substantielles inscrites dans un contrat de travail ou une convention collective. L'encadré qui suit illustre les normes en vigueur au Québec en 2009. À ce sujet, il faut voir qu'il est du devoir de l'employeur de s'assurer que les renseignements qu'il possède relativement à ces normes soient à jour.

NORMES DU TRAVAIL EN VIGUEUR AU QUÉBEC EN 2009

ÉLÉMENTS	NORMES	
POLITIQUE ET CONDITIONS SALARIALES	<p>Salaire minimum</p> <p>Versement de la paye</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 9,00 \$/heure au 1^{er} mai 2009 ■ L'employeur a un mois pour remettre une première paye ■ Le salaire doit être versé à intervalles réguliers ne pouvant dépasser 16 jours, ou un mois pour des cadres ■ Si le jour de paye tombe un jour férié et chômé, le salaire doit être versé le jour ouvrable précédent ■ L'employeur doit remettre au salarié un bulletin lui permettant de vérifier le calcul de son salaire (nombre d'heures au taux normal, nombre d'heures supplémentaires, etc.) ■ L'employeur peut effectuer une retenue sur le salaire si elle est consécutive à une loi, un règlement, une ordonnance du tribunal, une convention collective, un décret ou un régime de retraite à adhésion obligatoire. Il doit obtenir un consentement écrit de la part de la personne salariée pour toute autre retenue
NOMBRE D'HEURES DE TRAVAIL ET SURTEMPS	<p>Durée de la semaine normale</p> <p>Calcul des heures supplémentaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aux fins du calcul des heures supplémentaires, la semaine normale de travail fixée par la loi est de 40 heures ■ Aux fins du calcul des heures supplémentaires, les congés annuels et les jours fériés sont considérés comme des jours travaillés ■ Les heures supplémentaires sont payées avec une majoration de 50 p. 100 (temps et demi) ■ Ces heures peuvent être remplacées par un congé d'une durée équivalente aux heures effectuées, majorée de 50 p. 100 (7 h = 10 h 30)

ÉLÉMENTS	NORMES	
HORAIRE DE TRAVAIL	Présence au travail reconnue Pause café Repas Repos hebdomadaire Indemnité de présence	<ul style="list-style-type: none"> ■ Est reconnue comme travaillant : la personne salariée qui est obligée d'attendre qu'on lui donne du travail sur les lieux du travail, qui est en pause, qui se déplace aux fins du travail et qui est en période d'essai ou de formation exigée par l'employeur ■ La pause café n'est pas obligatoire mais elle doit être payée si elle est accordée ■ Après une période de cinq heures consécutives de travail une période de repas de 30 minutes, sans salaire, doit être accordée. Si la personne ne peut quitter son poste de travail, cette période doit lui être payée ■ Un repos d'au moins 32 heures consécutives doit être accordé à chaque semaine ■ Si une personne salariée se rend au travail à la demande de l'employeur et qu'elle travaille moins de trois heures, une indemnité égale à trois heures doit lui être payée
CONGÉS STATUTAIRES	Jours fériés, chômés et payés Fête nationale du Québec	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le 25 décembre et le 1^{er} janvier ■ Le Vendredi saint ou le lundi de Pâques, au choix de l'employeur ■ Le lundi qui précède le 25 mai ■ Le 1^{er} juillet ou, si cette date tombe un dimanche, le 2 juillet ■ Le 1^{er} lundi de septembre ■ Le 2^e lundi d'octobre ■ L'indemnité est égale à 1/20 du salaire gagné au cours des 4 semaines complètes de paye précédant la semaine du congé, sans tenir compte des heures supplémentaires ■ La personne qui travaille un jour férié ou qui est en congé annuel, doit recevoir, en plus de son salaire habituel, une indemnité compensatrice ou un congé compensatoire payé d'une journée devant être pris dans les trois semaines précédant ou suivant le jour férié ■ Le 24 juin est un jour férié, chômé et payé. Lorsque le 24 juin est un dimanche, le congé est reporté au lundi 25 juin ■ L'indemnité est la même que pour les autres jours fériés mais, si le congé compensatoire s'applique, il doit être pris la veille ou le lendemain du 24 juin ■ Pour bénéficier de congés statutaires, la personne salariée doit avoir travaillé le jour ouvrable qui précède ou qui suit la journée fériée à moins d'une autorisation de l'employeur ou d'une raison valable

ÉLÉMENTS	NORMES	
CONGÉS SPÉCIAUX	<p>Jours de maladie</p> <p>Adoption, naissance et interruption de grossesse à compter de la 20^e semaine</p> <p>Décès ou funérailles</p> <p>Mariage ou union civile</p> <p>Obligations</p> <p>Présence requise</p> <p>Congé de maternité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aucune disposition dans la loi ■ 5 jours d'absence à l'occasion de la naissance ou de l'adoption d'un enfant ■ 2 de ces 5 jours sont payés si la personne salariée est à l'emploi depuis au moins 60 jours ■ Congé pouvant être fractionné mais ne pouvant être pris après l'expiration des 15 jours qui suivent l'événement ■ 1 jour avec salaire et 4 jours sans salaire pour conjointe ou conjoint, enfant, enfant de la conjointe ou du conjoint, père, mère, frère ou sœur ■ 1 jour sans salaire pour gendre, bru, grands-parents, petits-enfants et père, mère, frère ou sœur de la conjointe ou du conjoint ■ 1 jour avec salaire pour la personne salariée et 1 jour sans salaire pour ses enfants, son père, sa mère, un frère ou une sœur et l'enfant de la conjointe ou du conjoint ■ 10 jours par année sans salaire pour des obligations reliées à la garde, à la santé ou à l'éducation de l'enfant de la personne salariée ou de son conjoint, ou pour des obligations reliées à l'état de santé de la conjointe ou du conjoint de la personne salariée, de son père, de sa mère, d'un frère, d'une sœur ou d'un grand-parent ■ Au plus 12 semaines sur une période de 12 mois (la personne salariée devant être à l'emploi de son employeur depuis 3 mois), pour une présence requise auprès de l'enfant de cette personne ou de l'enfant de sa conjointe ou de son conjoint, de son père, de sa mère, d'un frère, d'une sœur ou de l'un de ses grands-parents en raison d'une grave maladie ou d'un grave accident ■ Congé sans salaire d'une durée maximale de 18 semaines continues. Le congé parental peut s'ajouter au congé de maternité ■ 3 semaines avant son départ, la personne salariée doit remettre un avis écrit mentionnant la date de son départ pour son congé de maternité et celle de son retour au travail. Le congé débute au plus tôt la 16^e semaine précédant la date prévue d'accouchement et se termine au plus tard 18 semaines après la semaine de l'accouchement, à moins de danger pour la santé ■ Le congé de maternité ne réduit pas les congés annuels et les avantages liés au travail pour la personne ■ La <i>Loi sur la santé et la sécurité du travail</i> prévoit des dispositions concernant le retrait préventif ■ Un programme d'allocation maternité soutient le revenu des travailleuses en congé et est obtenu par le biais du Centre de ressources humaines du Canada et le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille du Québec

ÉLÉMENTS	NORMES	
CONGÉS SPÉCIAUX	Congé de paternité	<ul style="list-style-type: none"> ■ Congé sans salaire de 5 semaines continues. Le congé parental peut s'ajouter au congé de paternité ■ Ce congé de paternité peut débuter au plus tôt la semaine de naissance de l'enfant et se terminer au plus tard 52 semaines après. ■ 3 semaines avant son départ, le salarié doit remettre un avis écrit à son employeur mentionnant la date prévue du début du congé et celle du retour au travail. Ce délai peut toutefois être moindre si la naissance de l'enfant survient avant la date prévue de celle-ci. ■ Ce congé ne peut pas être fractionné à moins d'entente avec l'employeur ou dans les cas spécifiés par la Loi. Ce congé ne peut pas être transféré à la mère ni partagé avec elle.
CONGÉS SPÉCIAUX	Congé parental	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le père et la mère d'un nouveau-né et la personne qui adopte un enfant mineur ont droit à un congé parental sans salaire d'au plus 52 semaines continues. La personne salariée qui adopte l'enfant de sa conjointe ou de son conjoint a également droit à ce congé ■ Le congé parental ne peut pas commencer avant la semaine de la naissance du nouveau-né ou, dans le cas d'une adoption, avant la semaine où l'enfant est confié au salarié. Il ne peut pas non plus débuter avant la semaine où le salarié quitte son travail pour aller chercher l'enfant à l'extérieur du Québec ■ Le congé parental s'ajoute : au congé de maternité de 18 semaines ; au congé de paternité de 5 semaines Le congé parental peut donc se terminer au plus tard 70 semaines après la naissance ou, en cas d'adoption, 70 semaines après que l'enfant a été confié au salarié. Ce congé ne peut pas être fractionné à moins d'entente avec l'employeur ou dans les cas spécifiés par la Loi ■ L'employeur doit réintégrer la personne salariée dans son poste habituel avec les mêmes avantages à la suite du congé de maternité ou du congé parental

ÉLÉMENTS	NORMES
VACANCES	<ul style="list-style-type: none"> ■ Service continu de moins d'un an : congé équivalent à 1 jour par mois de service et indemnité de 4 p. 100 ■ Service de 1 an à 5 ans : 2 semaines continues et indemnité de 4 p. 100 ■ Service de 5 ans et plus : 3 semaines continues et indemnité de 6 p. 100 ■ L'indemnité se fait en un seul versement, avant le début du congé ■ La période de référence de 12 mois consécutifs déterminée par la loi s'étend du 1^{er} mai au 30 avril ■ Pour la personne qui a droit à deux semaines par année, une semaine sans solde peut être ajoutée ■ L'employeur a le privilège de fixer la date des congés annuels et la personne salariée doit en être informée au moins 4 semaines à l'avance ■ Ces congés peuvent être fractionnés ■ À la résiliation du contrat de travail, l'employeur doit payer l'indemnité annuelle non prise ainsi qu'une indemnité de 4 ou 6 p. 100
HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE	<ul style="list-style-type: none"> ■ Une personne salariée peut adresser une plainte relative à une conduite de harcèlement psychologique à la Commission des normes du travail dans les 90 jours de la dernière manifestation de cette conduite ■ L'employeur est tenu de prendre les moyens pour prévenir et faire cesser le harcèlement psychologique au travail en usant de pratiques de saine gestion, par exemple : favoriser une communication interpersonnelle respectueuse; gérer les membres de son personnel avec équité; faire une gestion précoce et appropriée des conflits; instaurer un mécanisme adéquat pour permettre à la personne de révéler, en toute discrétion, un cas de harcèlement; se concerter avec les personnes employées pour prévenir le harcèlement psychologique ■ « Le harcèlement psychologique est une conduite vexatoire qui se manifeste par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes qui sont répétés, hostiles ou non désirés. Cette conduite porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et entraîne un milieu de travail qui lui est néfaste. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique. Il faut alors démontrer que cette conduite a produit un effet nocif pour le salarié et qu'elle a porté atteinte à sa dignité ou à son intégrité physique ou psychologique »¹

5.2 La précision des éléments liés aux conditions de travail à la librairie

Les éléments liés aux conditions de travail sur lesquels il peut être intéressant d'apporter des précisions en fonction des normes en vigueur à la librairie visent en partie, bien sûr, les éléments précités et peuvent également se rapporter à d'autres éléments. Dans la perspective de la mise au point de la trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires, ceux énumérés ci-dessous méritent d'être examinés :

- la politique et les conditions salariales de la librairie;
- le nombre d'heures de travail et le surtemps;
- l'horaire de travail;
- les congés statutaires;
- les congés spéciaux;
- les vacances;
- la période probatoire;
- l'évaluation du rendement du personnel;
- le départ de la librairie;
- les absences et les retards;
- la formation du personnel;
- le remboursement des frais de représentation;
- l'inscription à un régime d'assurance collective;
- la progression dans la carrière;
- les normes liées à l'achat de livres par le personnel;
- les normes liées à l'emprunt de livres par le personnel.

L'examen de chacun de ces éléments en vue de les préciser peut être fait à l'aide des questions suivantes.

La politique et les conditions salariales de la librairie

- **1** L'échelle salariale du personnel est-elle établie en fonction de critères tels que le nombre d'années d'expérience de la personne, le nombre d'années d'expérience dans la librairie et le nombre d'années de scolarité?
- **2** À quel moment la paie est-elle versée?

- **3** Y a-t-il dans la librairie un bulletin permettant à la personne employée de vérifier le calcul de son salaire? (Éléments pouvant se retrouver sur le bulletin de la personne employée: nom de l'employeur, nom et prénom de la personne employée, poste occupé, date du paiement et période de travail correspondant au paiement, nombre d'heures payées au taux normal, nombre d'heures supplémentaires payées ou remplacées par un congé [avec le taux qui s'applique], montant des primes ou indemnités, montant du salaire brut, nature et montant des déductions, montant du salaire net.)
- **4** Y a-t-il dans la librairie des règles précises concernant l'augmentation du salaire?

Le nombre d'heures de travail et le surtemps

- **1** Quel est le nombre d'heures de travail d'une semaine à temps plein et à temps partiel?
- **2** Est-il possible d'établir des ententes particulières relativement au nombre d'heures habituel de travail par semaine? Si oui, quels critères sont appliqués?
- **3** Y a-t-il une politique relative au temps supplémentaire? Qu'en est-il?

L'horaire de travail

- **1** Quelles sont les plages horaires à couvrir dans la librairie?
- **2** Quels critères sont appliqués pour la répartition de ces plages horaires entre les personnes salariées (ancienneté, obligations familiales, etc.)?
- **3** Les périodes de repas sont-elles précisées et comment la permanence est-elle assurée au cours de ces périodes?
- **4** Des pauses sont-elles accordées et, si oui, quelle en est la durée?
- **5** Quel outil est utilisé dans la librairie pour rendre compte du temps de travail de chaque personne? (Par exemple, existe-t-il un registre hebdomadaire du temps de travail rempli quotidiennement par les membres du personnel? Un tel registre peut servir à consigner les tâches réalisées selon les grandes fonctions de travail, permettant ainsi de calculer le coût lié à l'exécution des tâches à la librairie.)

Il y a lieu de mentionner que les heures d'ouverture des commerces de détail du Québec sont assujetties à la *Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux* (L.R.Q., c. H-2.1). Le texte de la Loi est disponible à l'adresse Internet suivante <http://www.canlii.org/fr/qc/legis/lois/lrq-c-h-2.1/derniere/>. De plus, un document d'information expose les grandes lignes de la Loi dans le site du ministère du Développement économique et régional, lequel est chargé de son application [www.mic.gouv.qc.ca].

Ainsi, les librairies dont l'activité principale est la vente de livres ne sont pas assujetties à la Loi et ne sont donc pas sujettes à des restrictions quant aux heures et aux jours d'ouverture (art. 7.2). Par contre, pour les établissements qui vendent des livres sans que cela constitue leur activité principale, les heures habituelles de commerce sont les suivantes (art. 2) :

- de 8 h 00 à 21 h 00 du lundi au vendredi;
- de 8 h 00 à 17 h 00 la fin de semaine;
- de 8 h 00 à 17 h 00 les 24 et 31 décembre;
- de 13 h 00 à 17 h 00 le 26 décembre si cette date tombe un samedi ou un dimanche et de 13 h 00 à 21 h 00 si elle tombe un autre jour.

De plus, les établissements qui vendent des livres sans que cela constitue leur activité principale ne peuvent pas être ouverts au public les 1^{er} et 2 janvier, le dimanche de Pâques, le 24 juin (le 25 si le 24 est un dimanche), le 1^{er} juillet (le 2 si le 1^{er} est un dimanche), le premier lundi de septembre et le 25 décembre.

Enfin, il y a lieu de signaler que les librairies situées dans des centres commerciaux doivent respecter l'entente établie par l'intermédiaire du bail à propos des heures d'ouverture des commerces.

Les congés statutaires

- 1 Des congés statutaires s'ajoutent-ils à ceux déjà prévus par les normes minimales du travail?
(Par exemple, le lendemain de Noël, le lendemain du jour de l'An, une deuxième journée à Pâques, etc.)

- 2 Les règles relatives aux congés statutaires sont-elles précisées?

(Ces règles pouvant être, par exemple, les conditions auxquelles le congé est reporté ou pour lequel un congé compensatoire est accordé.)

Les congés spéciaux

- 1 Y a-t-il des congés de maladie prévus à la librairie?
Si oui, il convient de préciser : le nombre de jours par année civile, ce que l'on entend par congé de maladie, si ces congés peuvent être pris pour des membres de la famille immédiate de la personne salariée, la façon dont est fait le calcul pour les personnes qui travaillent à temps partiel ou qui sont nouvellement embauchées.
- 2 Y a-t-il d'autres congés prévus à la librairie qui bonifient ceux déjà prévus dans les normes minimales du travail relativement au mariage de la personne salariée ou d'un membre proche de sa famille, à la naissance ou à l'adoption d'un enfant, au décès d'un membre de la famille proche, au congé de maternité et au congé parental?
- 3 Y a-t-il des règles prévues pour les congés sans solde à la librairie?

Les vacances

- 1 Quelles sont les variables utilisées dans le calcul des vacances d'une personne salariée?
(Ces variables peuvent viser la date d'entrée en fonction de la personne nouvellement embauchée relativement à la période de référence pour le calcul de la durée des vacances, le nombre d'années au service de la librairie, le statut d'emploi [temps plein, temps partiel, etc.], le poste occupé dans la librairie.)
- 2 Est-il possible de reporter les jours de vacances d'une année sur l'autre ou d'en monnayer la valeur?
- 3 Y a-t-il une période précise au cours de laquelle les vacances doivent être normalement prises? Si oui, est-il possible d'établir des ententes particulières au moment d'une occasion spéciale?
- 4 Les vacances doivent-elles être prises en semaines complètes ou est-il possible de les répartir autrement?

La période probatoire

- **1** Une période probatoire est-elle prévue pour les personnes nouvellement embauchées? Si oui, quel est l'objectif de cette période probatoire? Quelle est sa durée? Comment est-elle coordonnée? Quelles sont les modalités de son application?

(La nature d'une période probatoire est souvent précisée dans la politique d'évaluation du rendement du personnel.)

L'évaluation du rendement du personnel

- **1** Y a-t-il une politique d'évaluation du rendement du personnel à la librairie?
(Les points qui peuvent être abordés dans une telle politique se rapportent à ce qui suit: les objectifs, le champ d'application [personnel visé, responsable de son application], le mode d'évaluation du rendement du personnel utilisé, le processus d'évaluation du rendement du personnel mis en place, le rôle et les responsabilités des personnes visées [gestionnaires et membres du personnel], la fréquence et le moment de l'évaluation du rendement du personnel, la consultation et la conservation des formulaires d'évaluation du rendement du personnel et des autres documents liés à l'évaluation en vue de préserver la confidentialité.)
- **2** Dans le cas où il y a une telle politique, celle-ci est-elle inscrite en continuité avec la mission et la culture organisationnelle de la librairie?
- **3** Un formulaire d'évaluation est-il disponible?
(Les points relatifs à ce formulaire peuvent s'inspirer du contenu suivant: l'identification de la personne évaluée, les dates de la période d'évaluation, la date de la dernière évaluation, l'identification de la personne qui évalue, la détermination des attentes et des critères d'évaluation, la signature de l'entente sur les attentes, l'évaluation globale du rendement et les résultats obtenus.)

Le départ de la librairie

- **1** Des modalités sont-elles prévues concernant le départ d'une personne salariée?
(Il peut s'agir, par exemple, de l'obligation de fournir un avis écrit dans un délai prescrit.)
- **2** Des modalités, autres que celles prévues dans les normes du travail, sont-elles déterminées concernant la procédure de mise à pied d'une personne salariée?

(Il peut s'agir, par exemple, du délai d'avis à respecter pour l'employeur, des obligations à remplir par la personne salariée avant son départ [remettre le matériel qui était à sa disposition ainsi que sa feuille de temps de la dernière semaine de travail], du versement de la rémunération due dont les vacances non prises et le paiement d'heures supplémentaires.)

Les absences et les retards

- **1** Quelle est la politique de la librairie concernant les absences?
(Une telle politique peut se rapporter aux règles suivantes: l'absence doit être approuvée par la personne désignée dans un délai prescrit; l'absence peut être refusée si la présence de la personne employée est nécessaire; les absences imprévisibles doivent être signalées le plus tôt possible; les absences liées à des raisons sur lesquelles aucune personne n'a de contrôle sont assumées financièrement en parts égales entre les membres du personnel et les propriétaires de la librairie [ex.: panne d'électricité prolongée empêchant l'ouverture de la librairie].)
- **2** Quelle est la politique de la librairie concernant les retards?
(Une telle politique peut se rapporter aux règles suivantes: un retard prévu doit être approuvé, un retard imprévisible doit être signalé le plus rapidement possible, etc.)

La formation du personnel

- **1** Y a-t-il une politique visant à assurer la formation du personnel à la librairie?
- **2** Y a-t-il une politique de formation visant à permettre aux libraires de s'inscrire dans un processus de formation continue?
(Les points qui peuvent être abordés dans une telle politique se rapportent à ce qui suit: les objectifs, le champ d'application, les sommes consenties annuellement pour la formation, les modalités relatives à une demande de formation, la liste des activités de formation offertes par l'Association des libraires du Québec et la Fédération québécoise des coopératives en milieu scolaire en lien avec les postes d'emploi, les critères permettant d'accepter une demande et de choisir les projets de formation financés au cours d'une année si les demandes soumises dépassent les sommes consenties à la formation, les modalités relatives au remboursement des frais de formation.)

Le remboursement des frais de représentation

- **1** Y a-t-il une politique liée au remboursement des frais de représentation à la librairie?
(Une telle politique peut se rapporter aux règles suivantes : les frais de déplacement, de séjour et de repas sont remboursés aux membres du personnel selon les modalités établies à ce sujet; une autorisation préalable à la dépense en cause doit avoir été fournie par la personne désignée dans la librairie; le délai de remboursement est fixé selon une période déterminée, par exemple, au plus tard un mois après la dépense.)
- **2** Existe-t-il un formulaire de réclamation des frais de représentation?

L'inscription à un régime d'assurance collective

- **1** Y a-t-il un régime d'assurance collective pour le personnel de la librairie?
- **2** Y a-t-il une volonté de s'inscrire à un tel régime?
Si oui, il faut faire des choix à travers plusieurs possibilités : assurance longue durée; assurance courte durée; assurance médicaments, soins paramédicaux et soins dentaires; proportion du coût payé par l'employeur et par les personnes salariées, etc.

La progression dans la carrière

- **1** Y a-t-il, dans la librairie, une possibilité de passer d'un poste à un autre?
- **2** Des critères permettant d'évaluer la possibilité de passer d'un poste à un autre sont-ils définis?
- **3** Quel mécanisme de gestion encadre la question de la progression dans la carrière du personnel de la librairie?
(Par exemple, un tel mécanisme est-il précisé à l'intérieur de la politique d'évaluation du rendement du personnel?)

Les normes liées à l'achat de livres par le personnel

- **1** La librairie possède-t-elle une politique concernant l'achat de livres par les personnes salariées?
Si oui, en quoi consiste cette politique?

Si votre librairie ne possède pas de politique concernant l'achat de livres par les personnes salariées et que vous désirez en établir une, vous pouvez le faire à l'aide des questions qui suivent. Ces questions peuvent aussi vous fournir des idées pour compléter une politique existante.

- **2** Une remise pourrait-elle être accordée aux personnes salariées pour des achats personnels? Si oui, quel pourcentage de cette remise? Une limite d'achats devrait-elle être fixée? Si oui, la base de calcul de cette limite d'achat devrait-elle être hebdomadaire, mensuelle, saisonnière ou annuelle?
- **3** Un membre du personnel devrait-il être responsable de prendre en note les ventes faites aux personnes salariées?
- **4** Est-ce qu'un code spécial devrait être utilisé, à la caisse enregistreuse, au moment du paiement du livre?

Les normes liées à l'emprunt de livres par le personnel

- **1** Y a-t-il une politique concernant l'emprunt de livres par le personnel? Si oui, en quoi consiste cette politique?

Si votre librairie ne possède pas de politique concernant l'emprunt de livres par le personnel et que vous désirez en établir une, vous pouvez le faire en vous inspirant des questions qui suivent.

- **2** Les personnes salariées devraient-elles pouvoir emprunter des livres à la librairie? Si oui, combien de livres pourraient être empruntés à la fois?
- **3** Quelle pourrait être la durée de l'emprunt?
- **4** Les emprunts pourraient-ils être permis sur l'ensemble du stock (livres de poche, livres informatiques avec disquette, livres d'art, Pléiade, bandes dessinées)?
- **5** Devrait-il y avoir des restrictions sur certains ouvrages relativement à la quantité en stock?
- **6** Qui devrait superviser les emprunts? Si un livre emprunté est égaré ou endommagé, devrait-il être remboursé?
Si oui, comment et dans quel délai devrait se faire le remboursement?

6 } Les normes liées à la conduite personnelle



6 } LES NORMES LIÉES À LA CONDUITE PERSONNELLE

Les normes liées à la conduite personnelle ont trait aux éléments suivants :

- l'utilisation du papier officiel de la librairie;
- l'utilisation du matériel de travail, y compris les ordinateurs et le téléphone;
- le code vestimentaire et la propreté des lieux.

Voici les questions auxquelles il peut être pertinent de répondre dans la mise au point de la trousse d'accueil et d'intégration en emploi relativement à chacun des éléments sur lesquels portent les normes liées à la conduite personnelle.

6.1 L'utilisation du papier officiel de la librairie

- 1 Y a-t-il à la librairie une norme précise quant à l'utilisation du papier officiel? Si oui, quelle est cette norme?
- 2 Si non, convient-il d'établir une norme précise quant à l'utilisation du papier officiel?
- 3 S'il convient d'établir une norme précise quant à l'utilisation du papier officiel, quel doit en être le contenu?

(Par exemple, l'utilisation du papier officiel de la librairie est exclusivement réservée à l'accomplissement du travail.)

6.2 L'utilisation du matériel de travail, y compris les ordinateurs et le téléphone

- 1 Y a-t-il à la librairie une norme précise quant à l'utilisation du matériel de travail, y compris les ordinateurs et le téléphone? Si oui, quelle est cette norme?
- 2 Si non, convient-il d'établir une norme précise quant à l'utilisation du matériel de travail, y compris les ordinateurs et le téléphone?
- 3 S'il convient d'établir une norme précise quant à l'utilisation du matériel de travail, y compris les ordinateurs et le téléphone, quel doit en être le contenu?

(Par exemple, le matériel de travail est réservé à l'accomplissement du travail, mais des appels téléphoniques personnels, de courte durée et peu fréquents, peuvent être tolérés.)

6.3 Le code vestimentaire et la propreté des lieux

Des règles relatives au soin apporté à la présentation de sa personne peuvent être incluses dans la trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires. Ces règles ont trait à l'hygiène personnelle, qui se doit d'être soignée, et à la tenue vestimentaire, qui se doit d'être propre et de bonne mise.

- 1 Y a-t-il d'autres règles que celles énoncées ci-dessus en vigueur à la librairie? Si oui, quelles sont ces règles?

La trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires peut aussi viser les règles relatives à l'ordre et à la propreté des espaces utilisés dans la librairie, tant les espaces de bureau que l'aire de vente et les espaces communs.

- 2 Quelles sont les règles particulières en vigueur dans votre librairie en ce qui a trait à la propreté des lieux?

7 } Les règles
particulières de
la librairie relatives
à la santé et
à la sécurité du
travail

7 } LES RÈGLES PARTICULIÈRES DE LA LIBRAIRIE RELATIVES À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Au Québec, la santé et la sécurité du travail sont régies par une loi, laquelle est administrée par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). La CSST est aussi un assureur public qui intervient en cas d'accidents du travail ou de maladies industrielles.

Toute entreprise comptant au moins une personne à son emploi, et ce, quel que soit le statut d'emploi de celle-ci, doit obligatoirement s'inscrire à la CSST, ce qui conduit à assurer le personnel de la librairie. L'assurance est facultative pour les propriétaires ou les personnes associées d'une entreprise.

La CSST communique avec les entreprises à trois reprises au cours de chaque année et leur fait parvenir les documents suivants : la *Déclaration des salaires* en janvier, l'*Avis de cotisation* en mars et la *Décision de classification* sur laquelle le taux de prime pour l'année suivante est indiqué, en octobre.

Les personnes qui travaillent en librairie sont exposées à quatre principaux risques relativement à la santé et à la sécurité du travail. 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, les longues heures en station debout, lorsque la position est incorrecte, peuvent aussi devenir des sources de tension conduisant à des maux de dos. En outre, le travail en librairie peut être une source de stress dans la mesure où les libraires sont souvent appelés à accomplir plus d'une activité à la fois, parfois dans un contexte très exigeant sur le plan de l'attention utile, comme au cours des périodes de fort achalandage. Finalement, les personnes qui travaillent à la saisie des données à l'aide du logiciel de gestion du stock de livres de la librairie peuvent être appelées

à travailler de longues heures à un poste de travail informatisé, ce qui suppose un aménagement adéquat.

Ainsi, la trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires devrait faire état des mécanismes de prévention mis en place dans votre librairie en matière de santé et de sécurité du travail.

La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (L.R.Q., c.S-2.1) et le *Règlement sur la santé et la sécurité du travail*, que vous pouvez consulter dans le site Internet de la CSST [www.csst.qc.ca], oblige les employeurs à « prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur » (art. 51). En 2004, l'obligation légale des employeurs vise les éléments qui suivent.

- Les personnes embauchées doivent avoir accès à des services d'information et de conseil en matière de santé et de sécurité du travail, particulièrement en relation avec les tâches qu'elles doivent exécuter (art. 10).
- Une employée enceinte peut être affectée à des tâches différentes de celles qu'elle exécute habituellement ou bénéficier d'un retrait préventif, sans perte des avantages liés à son emploi, si l'exercice de son métier comporte des dangers physiques pour elle ou son enfant (art 40). Au regard de cette situation, l'employeur doit verser le salaire régulier à l'employée pendant les cinq premiers jours ouvrables de cessation de travail. Le gouvernement prend le relais en versant l'indemnité prévue à cet effet dans le cadre de la *Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles* (L.R.Q., c. A-3.001).
- Les personnes employées ont la responsabilité de s'enquérir du programme de prévention qui les concerne, de prendre les mesures nécessaires pour protéger leur santé, leur sécurité et leur intégrité physique ainsi que celles des autres personnes se trouvant sur le lieu de travail (art. 49).
- L'employeur doit s'assurer, entre autres, que l'aménagement des postes de travail est adéquat, que les techniques utilisées pour accomplir le travail sont sécuritaires, que le personnel a accès à des installations sanitaires dont la propreté est assurée et à un lieu pour prendre les repas

dans des conditions hygiéniques, que l'accès au lieu de travail et les passages réservés aux personnes employées dans ce lieu sont en bon état et dégagés, qu'un plan d'évacuation en cas d'urgence est établi et que des extincteurs portatifs homologués sont accessibles (art. 51 de la Loi, section XIX du Règlement, art. 34 et 36 du Règlement).

- De façon plus particulière, les membres du personnel qui doivent transporter de lourdes charges doivent être instruits de la manière d'accomplir leur travail de façon sécuritaire. En outre, l'équipement nécessaire pour atteindre le haut des rayons ou le haut de piles de livres doit être accessible (escabeau, poignée ou autres) (art. 166 du Règlement).
- Lorsque le travail le permet, des chaises ou des bancs doivent être mis à la disposition du personnel (art. 170 du Règlement).

Au regard de ces éléments, la trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires devrait prévoir les mécanismes de prévention relatifs à la santé et à la sécurité du travail en vigueur dans votre librairie. La démarche qui suit peut vous conduire à adopter de tels mécanismes. Cette démarche est inspirée d'un document de la CSST.

- **1** Repérer toutes les situations pouvant comporter des risques pour la santé et la sécurité du travail. À cet égard, les quatre sources de risques répertoriées au début de ce chapitre peuvent vous soutenir dans cet exercice.
- **2** Déterminer la meilleure manière de corriger les situations pouvant comporter des risques pour la santé et la sécurité du travail.
- **3** Désigner une personne responsable de la santé et de la sécurité du travail à la librairie.
- **4** Mettre sur pied une activité de prévention qui pourra être offerte au personnel actuel et à toute personne nouvellement embauchée.

La CSST produit des aide-mémoire de format pratique (feuille 8 1/2" x 11" plastifiée) pouvant être utiles au moment d'une activité de prévention. Il est possible de se les procurer en appelant à l'un ou l'autre des bureaux régionaux de la CSST. L'un des aide-mémoire vise à prévenir les problèmes de dos en favorisant une bonne posture debout. Il s'intitule *La posture debout, ça s'organise* et porte le numéro DC100-1270-03. Le second aide-mémoire vise à prévenir les problèmes de dos, de bras ou d'épaules pouvant survenir lorsque l'on travaille à un poste informatique. Il s'intitule *Pour bien régler et bien aménager un poste de travail informatisé* et porte le numéro DC200-614(00-08).

Par ailleurs, le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) met à la disposition du public des renseignements relatifs au travail en station debout et au transport des charges lourdes qui constituent de petits guides pratiques illustrés¹.

1. Se reporter au site du CCHST (www.cchst.ca), plus précisément à l'adresse suivante pour avoir accès aux renseignements relatifs au transport des charges lourdes : www.cchst.ca/reponsesst/ergonomics/mmh/compactloads.html, et à l'adresse suivante pour avoir accès aux renseignements qui concernent le travail en station debout : www.cchst.ca/reponsesst/ergonomics/standing_basic.html?print.

8 } Les politiques particulières de la librairie en matière de service à la clientèle, de gestion des lieux et de gestion des produits de la vente



Les librairies adoptent généralement des politiques ou des règles particulières en matière de service à la clientèle, de gestion des lieux et de gestion des produits de la vente. Les questions qui suivent visent à permettre à chaque librairie de définir ou de préciser les politiques et les règles en la matière, et ce, par rapport aux éléments suivants :

- l'approche client;
- la prévention des délits;
- les commandes spéciales;
- les mises de côté;
- les chèques-cadeaux;
- les cartes de fidélité;
- les rabais;
- le remboursement et les échanges;
- le paiement des livres et la conclusion d'une vente;
- la gestion des lieux;
- la gestion des produits de la vente.

8.1 L'approche client

Il existe plusieurs écoles en matière de vente et chacune d'entre elles suggèrent différents types d'approches de la clientèle.

- **1** Quel est le type d'approche favorisée dans la librairie?
- **2** Quelles sont les attentes qui en découlent relativement au personnel de la librairie?
- **3** Quelles sont les règles en vigueur dans la librairie en matière d'accueil de la clientèle en face à face ou par téléphone?
- **4** Quelles sont les règles en vigueur dans la librairie en matière de prise de contact avec la clientèle en face à face ou par téléphone?

8.2 La prévention des délits

Les délits les plus fréquents dont peuvent être victimes les libraires sont les vols de livres et l'usage de fausse monnaie. La trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires doit permettre à la personne nouvellement embauchée de connaître les gestes qu'elle doit poser pour prévenir ces délits et pour agir lorsqu'elle en est le témoin.

- **1** Quelles sont les règles en vigueur dans la librairie en matière de prévention des délits?
- **2** Quelles sont les règles en vigueur dans la librairie lorsqu'un membre du personnel est témoin d'un délit?

8.3 Les commandes spéciales

- **1** Y a-t-il un service de commandes spéciales à la librairie? Si oui, quels sont les types de commandes auxquels la clientèle a accès? À ce sujet, il existe différentes possibilités : 1) le livre est manquant en librairie mais disponible chez le distributeur; 2) le livre n'est pas disponible en librairie mais il est disponible chez un distributeur exclusif québécois ou peut être commandé par ce dernier chez le distributeur, ou l'éditeur à l'étranger; 3) le livre est non disponible en librairie et ne peut être commandé qu'à l'étranger.
- **2** La personne, l'institution ou l'entreprise qui place la commande spéciale est-elle exemptée d'un dépôt? Si non, doit-elle déposer des arrhes*¹ ou verser une avance?
- **3** La gestion des commandes spéciales incombe-t-elle à l'ensemble des libraires ou à une personne mandatée à cet effet?
- **4** À quelle fréquence se font les commandes spéciales (de façon quotidienne ou hebdomadaire)?

1. Les termes suivis d'un astérisque sont définis dans le cahier 5 du *Guide technique et pratique des libraires*, lequel est intitulé *Le vocabulaire propre au domaine du livre*.

- 5 Quels outils de gestion (formulaire, par exemple) permet de faire le suivi des commandes spéciales?
- 6 À quelle fréquence des appels de suivi sont-ils effectués auprès de la cliente ou du client relativement à une commande en noté*?
- 7 Quelle est la politique relative à l'annulation d'une commande par la cliente ou le client?
- 8 Qui entre en contact avec la clientèle pour avertir de l'arrivée des ouvrages commandés?
- 9 La clientèle peut-elle obtenir une remise en cas de livraison d'un livre endommagé?

8.4 Les mises de côté

- 1 Est-il possible pour la clientèle de faire des mises de côté à la librairie?
- 2 Quel est le délai prescrit relativement à la mise de côté (un certain nombre de jours ou de semaines)?
- 3 La quantité de titres réservés est-elle limitée?
- 4 Des restrictions sont-elles appliquées relativement à la quantité disponible en magasin et au taux de rotation de l'ouvrage?
- 5 Une avance ou un dépôt d'arrhes est-il exigé au moment de la mise de côté? Si oui, comment se fait le calcul de ce montant (par exemple, un montant fixe ou un pourcentage du prix total de la mise de côté)?
- 6 Lorsque la mise de côté arrive à échéance, le livre est-il remis automatiquement au rayon ou, alors, la personne qui l'a réservé est-elle contactée?
- 7 Si l'on doit communiquer avec la personne, quel est le nombre total de rappels avant la remise en rayon?
- 8 Quelle consigne s'applique lorsqu'une personne vient chercher le livre commandé après le délai prescrit et les rappels, lorsque ces derniers s'appliquent?

8.5 Les chèques-cadeaux

- 1 Est-il possible pour la clientèle de se procurer des chèques-cadeaux à la librairie? Si oui, est-ce que la librairie utilise une appellation particulière, autre que chèques-cadeaux, et, si oui, quelle est cette appellation?
- 2 Quelle gamme de produits est couverte par le chèque-cadeau?
- 3 Quelle est la durée de validité du chèque-cadeau?

- 4 Quelle est la procédure à suivre pour l'émission du chèque-cadeau?
- 5 Quelle est la procédure pour la réception du chèque-cadeau?
- 6 Dans le cas où le montant d'un achat est moins élevé que la valeur du chèque-cadeau, la portion non utilisée peut-elle être remise en argent comptant? Si oui, la remise en argent comptant est-elle limitée?
- 7 S'il n'y a pas de remise en argent comptant, le montant restant est-il reconduit par l'émission d'une note de crédit ou par celle d'un nouveau chèque-cadeau?
- 8 Le chèque-cadeau peut-il être utilisé pour l'achat d'un livre en promotion?
- 9 Les groupes, les corporations et les sociétés qui achètent des chèques-cadeaux sont-ils inscrits dans une banque de données ou autrement en vue d'un usage ultérieur (par exemple, au moment d'une promotion particulière)?
- 10 Si la librairie offre une carte de fidélité, l'achat d'un chèque-cadeau est-il inscrit sur cette carte?

8.6 Les cartes de fidélité

- 1 La librairie offre-t-elle une carte de fidélité?
- 2 Quel est le nombre d'achats nécessaires (un nombre de livres prédéterminés, un montant total d'achat prédéterminé) pour avoir accès aux avantages associés à la carte de fidélité?
- 3 Au moment d'un achat, est-ce que la valeur de chaque livre est inscrite sur la carte de fidélité (ce qui équivaut à plusieurs écritures ou plusieurs achats) ou est-ce plutôt la valeur totale de l'achat (ce qui équivaut à une seule écriture ou un seul achat)?
- 4 Quel type de rabais est consenti au moment de la réalisation des achats (un livre gratuit, un rabais équivalent à un pourcentage des achats réalisés)?
- 5 La gamme de produits visée par les rabais est-elle déterminée?
- 6 L'usage de la carte peut-il être combiné aux promotions de la librairie?
- 7 La carte de fidélité est-elle valide pour une période fixée à l'avance?
- 8 La carte est-elle remise gratuitement ou vendue à la clientèle?

- 9 Quelle procédure doit être suivie dans l'utilisation de la carte de fidélité (par exemple, chaque livre acheté est enregistré sur la carte par une marque particulière)?
- 10 La carte de fidélité est-elle utilisée pour créer ou entretenir une base de données relative à la clientèle?
- 11 La carte de fidélité peut-elle être accordée à un groupe ou aux membres d'une association?
- 12 Sous quel compteur de la caisse enregistreuse est inscrit l'achat de livres réalisé à partir des avantages offerts par la carte de fidélité?

8.7 Les rabais

- 1 Y a-t-il une politique relative aux rabais consentis à la clientèle autre que celle liée à la carte de fidélité?
- 2 Lorsqu'un livre est vendu à rabais, la remise consentie aux membres du personnel s'applique sur le prix de vente courant ou sur le prix du livre vendu à rabais?

8.8 Le remboursement et les échanges

- 1 Quelle est la règle en vigueur dans la librairie relativement à un retour de livre de la part d'une cliente ou d'un client?
- 2 Si un remboursement est possible, quelles sont les règles particulières de son application?
- 3 Si un échange est possible, quelles sont les règles particulières de son application?
- 4 Quelle est la règle en vigueur si une avance a été versée ou si des arrhes ont été déposées et que le livre s'avère non disponible?

8.9 Le paiement des livres et la conclusion d'une vente

- 1 Quelles sont les règles particulières appliquées au moment du paiement des livres et de la conclusion d'une vente à la librairie?
(Par exemple, nommer les modes de paiement des transactions acceptés à la librairie.)

8.10 La gestion des lieux

- 1 Quelle procédure s'applique au moment de l'ouverture et de la fermeture de la librairie?
- 2 Qui assume cette tâche?
- 3 Qui possède les clés de la librairie et quelles règles doivent être respectées de la part de ces personnes?
- 4 La librairie est-elle protégée par un système d'alarme?
- 5 Le temps de travail de la personne qui ouvre la librairie et qui doit donc se présenter avant l'heure d'ouverture est-il rémunéré?

8.11 La gestion des produits de la vente

- 1 Qui est responsable du dépôt des produits de la vente?
- 2 Quelles sont les règles en vigueur au regard du dépôt des produits de la vente?

9 } Les règles en vigueur
dans la librairie
relativement au
classement,
à la réception,
au désemballage,
à l'expédition et
à l'étiquetage des
livres

9 } LES RÈGLES EN VIGUEUR DANS LA LIBRAIRIE RELATIVEMENT AU CLASSEMENT, À LA RÉCEPTION, AU DÉSEMBALLAGE, À L'EXPÉDITION ET À L'ÉTIQUETAGE DES LIVRES

La trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires doit offrir à la personne nouvellement embauchée à titre de libraire la possibilité de prendre connaissance du système de classement des livres en vigueur dans la librairie, et ce, aussi bien en ce qui a trait à l'aire de vente qu'à la classification relative à la saisie des données dans le logiciel de gestion du stock de livres ou, encore, dans l'outil de gestion sur support papier utilisé à la librairie. Il en va de même pour les règles relatives à la réception, au désempilage, à l'expédition et à l'étiquetage des livres. L'objet du présent chapitre est traité selon les points suivants :

- les règles de classement dans l'aire de vente;
- la classification relative à la saisie des données dans le logiciel de gestion du stock de livres de la librairie ou dans l'outil de gestion sur support papier;
- les règles en vigueur dans la librairie relativement à la réception des livres;
- les règles en vigueur dans la librairie relativement au désempilage des livres;
- les règles en vigueur dans la librairie relativement à l'expédition des livres;
- les règles en vigueur dans la librairie relativement à l'étiquetage des livres.

9.1 Les règles de classement dans l'aire de vente

- 1 Quels sont les grands champs de classement des livres dans l'aire de vente?
- 2 Comment sont désignés les différents rayons?
- 3 Quel est l'ordre de classement des livres sur chacun des rayons (par exemple, ordre alphabétique des auteurs)?

9.2 La classification relative à la saisie des données dans le logiciel de gestion du stock de livres de la librairie ou dans l'outil de gestion sur support papier

- 1 Quelle est la logique de classification des livres dans le logiciel de gestion du stock de livres ou dans l'outil de gestion sur support papier à la librairie?

9.3 Les règles en vigueur dans la librairie relativement à la réception des livres

- 1 Quelles sont les règles particulières appliquées au moment de la réception des livres à la librairie?

9.4 Les règles en vigueur dans la librairie relativement au désempilage des livres

- 1 Quelles sont les règles particulières appliquées au moment du désempilage des livres à la librairie?

9.5 Les règles en vigueur dans la librairie relativement à l'expédition des livres

- 1 Quelles sont les règles particulières appliquées au moment de l'expédition des livres à la librairie? (Par exemple, les règles à suivre pour remplir le bon de retour et emballer les livres.)

9.6 Les règles en vigueur dans la librairie relativement à l'étiquetage des livres

- 1 Quelle est la méthode relative à l'étiquetage des livres en usage à la librairie?
- 2 Quels sont les éléments qui doivent être inscrits sur l'étiquette ou la fiche permettant de vérifier le chemin parcouru par un livre dans la librairie?

Le Code d'éthique des libraires du Québec

Code d'éthique des libraires du Québec tel que formulé par l'Association des libraires du Québec dans son site Internet [www.alq.qc.ca].

- La profession de libraire exige que celui-ci offre une qualité et une diversité de livres répondant à la satisfaction de ses clientèles.
- Le libraire est le gestionnaire visant, de façon continue, le degré élevé d'expertise et de connaissance nécessaires au développement de l'efficacité, de la croissance et de la vitalité de son entreprise.
- Le libraire est personnellement garant des conseils et des conseillers proposés à ses clientèles.
- Le libraire est engagé personnellement à promouvoir le livre et la lecture dans son milieu.
- Le libraire est lié inconditionnellement à exercer sa profession dans le respect des lois et règlements concernant son domaine d'activité.
- Le libraire est conscient de sa responsabilité personnelle et corporative à développer les plus hauts critères de qualité et d'intégrité dans l'accomplissement de ses pratiques d'affaires.
- Le libraire est engagé directement dans la recherche et l'amélioration de la plus grande solidarité avec ses collègues, ses partenaires et l'Association des libraires du Québec.



Conseil québécois des
ressources humaines en culture
Comité sectoriel de main-d'œuvre de la culture