

**Programme d'apprentissage
en milieu de travail**

Libraire

Carnet d'apprentissage

EQ-5064-02 (06-2009)

Septembre 2007

Mise à jour : juin 2009

Le présent document a été produit par le Conseil québécois des ressources humaines en culture (en collaboration avec l'Association des libraires du Québec), en partenariat avec la Commission des partenaires du marché du travail et Emploi-Québec et à partir de la norme professionnelle du métier de libraire dans le but de préciser les compétences à maîtriser pour la qualification professionnelle dans ce métier.

Nous adressons les remerciements les plus cordiaux à toutes les représentantes et à tous les représentants du milieu des librairies au Québec qui ont validé le profil de compétences lié à l'exercice du métier de libraire. Nous remercions également les personnes suivantes, qui ont participé à l'analyse du métier, à l'élaboration et à la validation du profil de compétences lié à son exercice ou, encore, à l'élaboration et à la validation du présent carnet d'apprentissage.

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, Lévis

Benoît Desmarais

Association des libraires du Québec, Montréal
Chargé de projet dans la mise au point du programme d'apprentissage pour le métier de libraire

Lise Desrochers

Librairie Tome Un, Lévis

Daniel Dompierre

Librairie Le Fureteur, Saint-Lambert

Susane Duchesne

Indigo, Montréal

Richard Lachance

Librairie Les Bouquinistes, Saguenay

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, Saguenay

Catherine Payant

Groupe Archambault, Montréal

Louise Riel

Fédération des coopératives québécoises en milieu scolaire, Montréal

Pascale Ste-Marie

Association des libraires du Québec, Montréal
Coordonnatrice au développement professionnel et gestionnaire du projet lié à la mise au point du programme d'apprentissage pour le métier de libraire

Claire Taillon

Librairie Pantoute, Québec

France Gagnon

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

Isabelle Gaudet Labine

Le Marché du livre, Montréal

Daniel Hinse

Librairie La Liberté, Québec

Manon Trépanier

Librairie À lire inc., Longueuil

Jacinthe Valée

Librairie Tome Un, Lévis

DOSSIER DE L'APPRENTI OU DE L'APPRENTIE

NOM _____

ADRESSE _____

VILLE _____ CODE POSTAL _____

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ____ _____

Numéro de carnet Emploi-Québec : _____

Notes sur la protection des renseignements personnels

- ① Les renseignements recueillis dans ce carnet sont soumis à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- ② Les renseignements sont recueillis afin d'administrer le Programme d'apprentissage en milieu de travail d'Emploi-Québec.
- ③ Pour toute information relative à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels, s'adresser à Emploi-Québec.

Table des matières

Présentation.....	1
Certificat de qualification professionnelle et attestation de compétence	3
Définition du métier	5
Glossaire.....	7
Attitudes et comportements professionnels liés au métier.....	9
Tableau synthèse des compétences essentielles du métier de libraire, pour le champ de responsabilités Service-conseil.....	10
Tableau synthèse des compétences complémentaires du métier de libraire, pour le champ de responsabilités Services à la réception et au retour des livres	11
Module 1 Accueillir, servir et conseiller la clientèle	13
Module 2 Utiliser les ressources	19
Module 3 Classer les livres	27
Module 4 Aménager une aire de vente	33
MODULES COMPLÉMENTAIRES	
Module 5 Vérifier l'état et la nature de la marchandise	37
Module 6 Interpréter et utiliser les renseignements inscrits sur les formulaires.....	43
Module 7 Utiliser la base de données servant à la gestion du stock de livres	49
TABLEAUX	
Le plan individuel d'apprentissage.....	57
Les renseignements sur les employeurs	58

Présentation

Le présent carnet d'apprentissage regroupe les modules d'apprentissage en entreprise pour le métier de libraire, pour les champs de responsabilités Service-conseil et Services à la réception et au retour des livres.

À l'aide de ce document, les apprentis et apprenties libraires pourront acquérir et faire reconnaître la maîtrise de leur métier sous la supervision de personnes expertes. Ainsi, tout au long de l'apprentissage, les compagnons pourront évaluer l'exécution des tâches du métier par les apprentis et apprenties et vérifier leurs habiletés par rapport aux compétences visées.


L'engagement à poursuivre les objectifs du Programme d'apprentissage en milieu de travail est confirmé par la signature d'une entente avec Emploi-Québec. L'apprentissage de chaque module n'est pas soumis à une durée déterminée, et chaque tâche peut être enseignée dans l'ordre qui convient dans l'entreprise.

L'acquisition des compétences doit être attestée au moment jugé opportun par le compagnon. La signature du compagnon et de l'apprenti ou de l'apprentie aux endroits appropriés dans le présent carnet confirme la maîtrise de chaque compétence visée.

Enfin, en plus du *Carnet d'apprentissage*, d'autres documents serviront au processus d'apprentissage, comme le *Guide technique et pratique des libraires* et la *Trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires (outils facultatif)*.

≡ IMPORTANT ≡

Il appartient aux apprentis et aux apprenties libraires de prendre soin de ce carnet, car il est l'unique document où sont consignés les détails de leur apprentissage.



Certificat de qualification professionnelle et attestation de compétence

Le certificat de qualification professionnelle a pour but d'attester la maîtrise des compétences essentielles du métier de libraire liées à l'exercice du champ de responsabilités Service-conseil et de reconnaître sa détentrice ou son détenteur comme une personne qualifiée.

L'attestation de compétence a pour but d'énumérer chacune des compétences maîtrisées par l'apprenti ou l'apprentie, incluant les compétences complémentaires liées à l'exercice du champ de responsabilités Services à la réception et au retour des livres.

On pourra attester la maîtrise des compétences lorsque l'apprenti ou l'apprentie libraire maîtrisera tous les éléments de compétence de chacun des modules¹ et qu'une évaluation aura été faite, par le compagnon, sur la base des conditions et critères d'évaluation indiqués.

Emploi-Québec décerne le certificat de qualification professionnelle à la personne qui maîtrise toutes les compétences du champ de responsabilités Service-conseil.

1. On notera que la maîtrise de l'élément de compétence 2.3, « Enregistrer les transactions à la caisse enregistreuse », est facultative.

Définition du métier

La définition générale du métier de libraire

L'appellation *libraire* désigne les personnes exerçant le métier qui consiste à exécuter les tâches rattachées à la vente de livres en librairie. La situation de l'exercice du métier de libraire dans les différents types de librairies a conduit à la division du métier en deux champs de responsabilités, lesquels ont été désignés sous les vocables de *Libraire, service-conseil* et de *Libraire, services à la réception et au retour des livres*.

La définition du champ de responsabilités Service-conseil

La personne qui répond aux exigences relatives au champ de responsabilités Service-conseil du métier de libraire a la capacité d'exécuter de manière autonome l'ensemble des tâches rattachées au service à la clientèle, y compris d'utiliser les outils de recherche bibliographique, de même que celles rattachées à l'utilisation efficace du système de classement des livres dans la librairie. La personne qui maîtrise toutes les compétences liées à ce champ peut recevoir son certificat de qualification professionnel.

La définition du champ de responsabilités Services à la réception et au retour des livres

La personne qui répond aux exigences relatives au champ de responsabilités Services à la réception et au retour des livres a la capacité d'exécuter de manière autonome les tâches rattachées au traitement de l'information relative à la réception et au retour des livres, celles rattachées à la réception et à l'envoi des livres aux maisons de distribution, de même que celles rattachées à la préparation des commandes et leur envoi aux clients. Les compétences liées à ce champ sont des compétences complémentaires.

Glossaire

Chaîne de librairies

La chaîne de librairies regroupe au moins quatre succursales spécialisées dans la vente du livre. Les chaînes de librairies sont « caractérisées également par le développement de “mégalibrairies” ou “hypermarchés” du livre, avec d’immenses surfaces² ».

Librairie indépendante

Les librairies indépendantes, agréées ou non, sont des établissements spécialisés dans la vente du livre qui ne comportent pas plus de trois succursales³.

Maquette

Document de travail d’un dessinateur, montrant l’état d’avancement d’une annonce ou d’un matériel publicitaires, assez poussé pour qu’on puisse avoir déjà l’idée de ce que sera la réalisation définitive⁴.

Marchandisage

Ensemble des techniques assurant la meilleure distribution commerciale des produits ou services grâce à une stratégie commerciale et à une présentation adaptées aux besoins des consommateurs⁵.

Point de vente non spécialisé

Les points de vente non spécialisés regroupent les établissements dont l’activité principale n’est pas liée à la vente de livres comme les grands magasins, également appelés grandes surfaces, les pharmacies et autres lieux pour lesquels la vente de livres constitue une activité accessoire⁶.

Terminal de paiement électronique (TPE)

Terminal utilisé pour effectuer le paiement électronique des transactions⁷.

2. SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES CULTURELLES, *Rapport du Comité sur les pratiques commerciales dans le domaine du livre*, [s. l.], La Société, 2000, p. 14.

3. *Ibid.*

4. OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE, *Grand dictionnaire terminologique*, [En ligne], 2006. [<http://w3.granddictionnaire.com>].

5. *Ibid.*

6. SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES CULTURELLES, *op. cit.*

7. OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE, *op. cit.*

Attitudes et comportements professionnels liés au métier

Les attitudes et les comportements professionnels associés au métier de libraire se présentent comme suit.

- ◇ Avoir un intérêt marqué pour les livres et la lecture.
- ◇ Avoir une bonne mémoire.
- ◇ Avoir le sens de l'observation.
- ◇ Avoir le sens de la planification.
- ◇ Être capable de gérer son temps.
- ◇ Être une personne dynamique.
- ◇ Être une personne honnête.
- ◇ Être une personne minutieuse.
- ◇ Être une personne organisée et ordonnée.
- ◇ Être une personne patiente.
- ◇ Être une personne polyvalente.
- ◇ Être une personne rigoureuse.
- ◇ Être une personne respectueuse des autres.
- ◇ Faire preuve de débrouillardise.
- ◇ Être autonome, c'est-à-dire effectuer des tâches ou des actions sans encadrement et avec un minimum d'aide ou de supervision.
- ◇ Être efficace, c'est-à-dire trouver des moyens plus appropriés et plus rapides pour effectuer des tâches ou pour atteindre un objectif précis.
- ◇ Être précise ou précis, c'est-à-dire prêter attention aux détails pour s'assurer que tout est exact et sans erreur.
- ◇ Posséder une pensée méthodique, c'est-à-dire aborder les tâches de façon ordonnée, étape par étape, pour atteindre un but précis.
- ◇ Être fiable, c'est-à-dire respecter ses engagements et s'acquitter de ses responsabilités.

Tableau synthèse des compétences essentielles du métier de libraire

Compétence	Éléments de compétence		
1. Être capable d'accueillir, de servir et de conseiller la clientèle.	1.1. Accueillir la clientèle dans la librairie.	1.2. Conseiller la clientèle sur des choix possibles de lecture et répondre à des demandes particulières.	1.3. Participer à la prévention des délits.
2. Être capable d'utiliser toutes les ressources de la librairie pour servir et conseiller la clientèle.	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.	2.2. Utiliser de manière appropriée le matériel disponible dans la librairie en vue de servir et de conseiller efficacement la clientèle.	2.3. Enregistrer les transactions à la caisse enregistreuse.
3. Être capable d'utiliser le système de classement des livres de la librairie.	3.1. Classer les livres sur les rayons ou sortir les livres des rayons.	3.2. Participer à l'entretien de la librairie.	
4. Être capable d'aménager une aire de vente selon un concept de présentation précis.	4.1. Aménager une aire de vente selon les directives reçues à ce sujet.		

Tableau synthèse des compétences complémentaires du métier de libraire

Compétence	Éléments de compétence		
5. Être capable de vérifier l'état et la nature de la marchandise (boîtes de livres, livres) au moment de la réceptionner, de déemballer les boîtes de livres ou, encore, de préparer les colis de livres pour l'expédition.	5.1. Vérifier l'état et la nature de la marchandise au moment de la réception des livres.	5.2. Vérifier l'état de la marchandise au moment du déemballage des boîtes.	5.3. Vérifier la nature de la marchandise au moment de la préparation de l'expédition des livres.
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.	6.1. Utiliser, de manière adéquate, le bon de livraison au moment de la réception des livres.	6.2. Interpréter et utiliser adéquatement les renseignements inscrits sur la facture et sur le bon de commande au moment du déemballage des livres.	6.3. Utiliser, de manière adéquate, les formulaires relatifs à l'expédition des livres.
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.	7.1. Étiqueter les livres.	7.2. Saisir les renseignements relatifs à chacun des livres reçus dans la base de données.	

Module 1

Accueillir, servir et conseiller la clientèle

LA COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'accueillir, de servir et de conseiller la clientèle.

LES ATTITUDES ET LES COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS PERTINENTS

- ◇ Prendre des initiatives, c'est-à-dire prendre des mesures ou accomplir des actions avant qu'une situation l'exige et sans y être sollicité par d'autres.
- ◇ Se maîtriser, c'est-à-dire rester calme et contrôler ses émotions dans des situations difficiles.
- ◇ Avoir une bonne capacité physique, c'est-à-dire avoir une bonne endurance pour être en mesure de supporter de longues heures de travail.
- ◇ Avoir une culture générale.
- ◇ Avoir de l'entregent.
- ◇ Avoir le sens de l'écoute.
- ◇ Être une personne courtoise.
- ◇ Être une personne curieuse.
- ◇ Être une personne informée en général et dans le domaine culturel en particulier.
- ◇ Être une personne polie.
- ◇ Être une personne propre et bien mise.
- ◇ Être une personne qui aime servir la clientèle.
- ◇ Faire preuve de diplomatie.
- ◇ Faire preuve de jugement.
- ◇ Faire preuve d'ouverture d'esprit.
- ◇ Faire preuve de sens critique.
- ◇ Faire preuve de tact.

Les connaissances pertinentes

- le *Carnet d'apprentissage* pour le métier de libraire, pour avoir une vue d'ensemble du contenu du projet d'apprentissage pour l'exercice du métier;
- le *Guide technique et pratique des libraires (outil facultatif)* et, en particulier, du ou des cahiers liés aux contenus du présent module, dont celui qui se rapporte au glossaire du métier de libraire (cahiers 5 et 7).

LES ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE ET LA CONFIRMATION DE LEUR MAÎTRISE

L'encadré qui suit énumère les éléments de la compétence relatifs à la compétence à acquérir dans le module de formation en cours et permet de rendre compte de leur maîtrise. Lorsque les éléments de compétence sont maîtrisés, le compagnon fait un crochet, et lui et l'apprenti ou apprentie apposent leurs initiales.

Éléments de compétence	✓	Initiales Apprenti/apprentie compagnon
<p>1.1 Accueillir la clientèle dans la librairie.</p> <p>1.1.1 Saluer les personnes qui entrent dans la librairie ou répondre à celles qui téléphonent pour obtenir des renseignements.</p> <p>1.1.2 S'informer auprès des personnes de la nature de l'aide à leur apporter.</p> <p>1.1.3 Informer, le cas échéant, les personnes des services offerts par la librairie.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>1.2 Conseiller la clientèle sur des choix possibles de lecture et répondre à des demandes particulières.</p> <p>1.2.1 Écouter attentivement la demande formulée par la personne.</p> <p>1.2.2 Analyser les différents éléments de la demande (sujet, destination du livre, etc.).</p> <p>1.2.3 Le cas échéant, demander à la personne des renseignements utiles pour donner une suite appropriée à sa demande.</p> <p>1.2.4 Remettre en mains propres, le cas échéant, à la personne le ou les livres demandés.</p> <p>1.2.5 Suggérer, le cas échéant, un ou des titres propres à combler les besoins ou à soulever l'intérêt de la personne.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>1.3 Participer à la prévention des délits.</p> <p>1.3.1 Prêter une attention continue aux gestes des personnes qui circulent dans la librairie.</p> <p>1.3.2 Appliquer, en tout temps, les règles en vigueur dans la librairie au regard de la prévention des délits.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>

LE CONTEXTE DANS LEQUEL L'APPRENTISSAGE EST RÉALISÉ

Le contexte de l'apprentissage se rapporte :

- à l'environnement physique;
- à l'environnement organisationnel;
- aux ressources disponibles.

Pour le présent module d'apprentissage, le contexte est plus particulièrement l'environnement physique. Ainsi, l'apprentissage de la compétence se fait dans la librairie, plus précisément dans l'aire de vente fréquentée par la clientèle, et ce, aussi bien en période de faible achalandage que de fort achalandage.

Par ailleurs, l'accueil de la clientèle peut se faire en personne ou par l'intermédiaire du téléphone.

L'ÉVALUATION DE LA MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE

Cette partie présente les éléments suivants :

- les conditions d'évaluation;
- les critères d'évaluation;
- le résultat obtenu.

Les conditions d'évaluation

L'évaluation de la maîtrise de la compétence doit être faite dans le contexte habituel de l'exécution du travail.

Les critères d'évaluation

Les critères d'évaluation des apprentissages sont regroupés selon les thèmes suivants :

- les critères d'évaluation relatifs à l'accueil de la clientèle;
 - les critères d'évaluation relatifs au conseil à la clientèle et à la réponse aux demandes particulières;
 - les critères d'évaluation relatifs à la communication;
 - les critères d'évaluation relatifs à la prévention des délits;
 - les critères généraux d'évaluation.
- Critères d'évaluation relatifs à l'accueil de la clientèle
 - Respect des règles en vigueur dans la librairie en matière d'accueil de la clientèle en personne ou par téléphone.
 - Respect des règles en vigueur dans la librairie en matière de prise de contact avec la clientèle en personne ou par téléphone.
 - Respect de l'ordre d'arrivée de chaque personne au moment de répondre à la clientèle.
 - Critères d'évaluation relatifs au conseil à la clientèle et à la réponse aux demandes particulières
 - Justesse de l'analyse de la demande formulée par la personne.
 - Pertinence des questions posées à la personne pour donner une suite appropriée à sa demande.
 - Suggestions de titres propres à combler les besoins de la personne et à soulever son intérêt.
 - Conduite de la personne vers les rayons de la librairie où se situent les livres demandés ou suggérés.

- Critères d'évaluation relatifs à la communication
 - Clarté des renseignements fournis à la personne.
 - Attitude appropriée avec la personne au moment où elle formule une demande en personne ou par téléphone ou au moment de lui remettre un ou des livres :
 - Écoute attentive;
 - Langage de qualité;
 - Sourire chaleureux;
 - Ton de voix agréable;
 - Utilisation des formules de politesse utiles (le vouvoiement, par exemple);
 - Reformulation lorsque nécessaire.
 - Manifestation de tact, d'entregent et de diplomatie dans les relations avec la clientèle, quelles que soient ses caractéristiques (âge, personnalité, etc.).
- Critères d'évaluation relatifs à la prévention des délits
 - 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.
- Critères généraux d'évaluation
 - Exécution de différentes tâches de façon simultanée.
 - Concentration sur sa tâche malgré le fait que l'attention soit sollicitée de toutes parts.
 - Évaluation juste de la durée et de la nature du rapport à établir avec la clientèle selon la situation dans la librairie (moment tranquille ou d'achalandage, par exemple).
 - Respect des règles de santé et de sécurité du travail en vigueur dans la librairie, particulièrement en ce qui a trait au travail en station debout.

Le résultat obtenu

**Nous, soussignées ou soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence 1
du métier de libraire, dans le champ de responsabilités Service-conseil**

« Être capable d'accueillir, de servir et de conseiller la clientèle »

Signature de l'apprenti ou de l'apprentie _____

Signature du compagnon _____

Signature de l'employeur _____

Date _____

Module 2

Utiliser les ressources

LA COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'utiliser toutes les ressources de la librairie pour servir et conseiller la clientèle.

LES ATTITUDES ET LES COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS PERTINENTS

- ◇ Prendre des initiatives, c'est-à-dire prendre des mesures ou accomplir des actions avant qu'une situation l'exige et sans y être sollicité par d'autres.
- ◇ Collaborer, c'est-à-dire intervenir avec les autres, au sein d'une équipe, dans le but d'atteindre un objectif commun.
- ◇ Communiquer, c'est-à-dire expliquer les choses de façon que les autres comprennent clairement et de manière adéquate.
- ◇ Se maîtriser, c'est-à-dire rester calme et contrôler ses émotions dans des situations difficiles.
- ◇ Avoir le sens de l'écoute.
- ◇ Être une personne curieuse.
- ◇ Faire preuve d'un esprit analytique.
- ◇ Faire preuve d'un esprit logique.

Les connaissances pertinentes

- le *Guide technique et pratique des libraires (outil facultatif)* et, en particulier, du ou des cahiers liés aux contenus du présent module (cahiers 7 et 8), dont celui qui se rapporte au glossaire propre au métier de libraire (cahier 5);
- les renseignements sur les moyens de communication interne propres à la librairie.

LES ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE ET LA CONFIRMATION DE LEUR MAÎTRISE

L'encadré qui suit énumère les éléments de la compétence à acquérir dans le module de formation en cours et permet de rendre compte de leur maîtrise. Lorsque les éléments de compétence sont maîtrisés, le compagnon fait un crochet, et lui et l'apprenti ou apprentie apposent leurs initiales.

Éléments de compétence	✓	Initiales Apprenti/apprentie compagnon
<p>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.</p> <p>2.1.1 S'informer auprès de collègues lorsqu'on ne trouve pas ailleurs ou rapidement les renseignements utiles pour répondre à une personne.</p> <p>2.1.2 Se renseigner auprès des collègues sur tout sujet relatif aux tâches à exécuter.</p> <p>2.1.3 Se renseigner auprès des collègues sur tout sujet relatif au fonctionnement de la librairie.</p> <p>2.1.4 Informer la personne responsable et, le cas échéant, les collègues sur tout sujet propre à assurer la bonne marche de la librairie.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.2 Utiliser de manière appropriée le matériel disponible dans la librairie en vue de servir et de conseiller efficacement la clientèle.</p> <p>2.2.1 Utiliser le matériel de télécommunication pour recevoir ou communiquer de l'information (téléphone, télécopieur, courrier électronique).</p> <p>2.2.2 Utiliser le logiciel de gestion des stocks de livres pour trouver les renseignements utiles sur les livres dans la librairie.</p> <p>2.2.3 Utiliser les logiciels de recherche bibliographique.</p> <p>2.2.4 Informer, le cas échéant, la personne du résultat de la recherche et des possibilités qui s'offrent à elle (réservation, commande spéciale, etc.).</p> <p>2.2.5 Donner, le cas échéant, les suites appropriées selon la réponse de la personne (utilisation des formulaires requis, par exemple).</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>

Éléments de compétence	✓	Initiales Apprenti/apprentie compagnon
2.3 Enregistrer les transactions à la caisse enregistreuse (facultatif).		
2.3.1 Entrer le mot de passe.	_____	
2.3.2 Saisir le prix de chacun des éléments de la vente (avec le code-barres, par exemple).	_____	
2.3.3 Vérifier que le prix de chaque élément de la transaction est conforme à celui sur l'étiquette correspondante.	_____	
2.3.4 Informer la personne du montant de la facture.	_____	
2.3.5 Recevoir le paiement.	_____	
2.3.6 Conclure la vente.	_____	
2.3.7 Vérifier, le cas échéant, le fonds de caisse.	_____	_____

LE CONTEXTE DANS LEQUEL L'APPRENTISSAGE EST RÉALISÉ

Le contexte de l'apprentissage se rapporte :

- à l'environnement physique;
- à l'environnement organisationnel;
- aux ressources disponibles.

Le présent module d'apprentissage se rapporte à ces trois éléments.

L'environnement physique

L'apprentissage de la compétence se fait dans la librairie, plus précisément dans l'aire de vente fréquentée par la clientèle, et ce, aussi bien en période de faible que de fort achalandage.

L'environnement organisationnel

À propos de l'environnement organisationnel, il est utile que l'apprenti ou l'apprentie prenne connaissance des rapports hiérarchiques en vigueur dans la librairie et des moyens privilégiés pour assurer une communication efficace entre les personnes.

Les ressources disponibles

L'apprentissage de l'utilisation des ressources matérielles informatisées peut se faire à partir de différents logiciels de gestion des stocks. Pendant son apprentissage, l'apprenti ou l'apprentie a travaillé avec le ou les logiciels suivants⁸ :

- Alibi* (anciennement connu sous le nom de *Gestlivre*)
- Fortune 1000*
- Progisoft*
- Sigiv*
- Vilivre*
- Arthur*
- Logiciel maison
- Autres. Préciser lequel ou lesquels : _____

L'apprentissage de l'utilisation des ressources matérielles informatisées peut se faire également à partir de différents logiciels de recherche bibliographique. Pendant son apprentissage, l'apprenti ou l'apprentie a travaillé avec le ou les logiciels suivants :

- Memento*
- Autres. Préciser lequel ou lesquels : _____

8. La liste des éléments associés aux ressources disponibles est un aide-mémoire pour l'apprentie ou l'apprenti; elle ou il peut cocher ces éléments en fonction des conditions réelles de son apprentissage.

L'ÉVALUATION DE LA MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE

Cette partie présente les éléments suivants :

- les conditions d'évaluation;
- les critères d'évaluation;
- le résultat obtenu.

Les conditions d'évaluation

L'évaluation de la maîtrise de la compétence doit être faite dans le contexte habituel de l'exécution du travail.

Les critères d'évaluation

Les critères d'évaluation des apprentissages sont regroupés selon les thèmes suivants :

- les critères d'évaluation relatifs à la communication;
 - les critères d'évaluation relatifs au matériel de télécommunication;
 - les critères d'évaluation relatifs à l'utilisation des logiciels de gestion des stocks;
 - les critères d'évaluation relatifs à l'utilisation des outils informatiques pour la recherche bibliographique et au suivi auprès de la clientèle relativement au résultat de la recherche;
 - les critères d'évaluation relatifs à l'utilisation de la caisse enregistreuse, du terminal de paiement électronique (TPE) et de l'imprimante, et à la conclusion de la vente;
 - les critères d'évaluation relatifs à la gestion du fonds de caisse.
- Critères d'évaluation relatifs à la communication
 - Consultation d'une ou d'un collègue en vue d'obtenir des renseignements au regard de la demande d'une personne.
 - 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.
 - Consultation d'une ou d'un collègue en vue d'obtenir des renseignements au regard de la bonne marche de la librairie.
 - 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 communiqués aux collègues et à toute personne responsable au regard de la bonne marche de la librairie.
 - Opportunité du moment où les renseignements sont communiqués aux collègues et à toute personne responsable au regard de la bonne marche de la librairie.
 - Choix adéquat des personnes à qui sont communiqués les renseignements au regard de la bonne marche de la librairie.

- Critères d'évaluation relatifs au matériel de télécommunication
 - Utilisation adéquate du téléphone.
 - Utilisation adéquate du télécopieur.
 - Utilisation adéquate du courrier électronique.
- Critère d'évaluation relatif à l'utilisation des logiciels de gestion des stocks
 - Utilisation adéquate du logiciel de gestion des stocks utilisé dans la librairie.
- Critères d'évaluation relatifs à l'utilisation des outils informatiques pour faire la recherche bibliographique et au suivi auprès de la clientèle relativement au résultat de la recherche
 - Utilisation adéquate des logiciels de recherche bibliographique disponibles dans la librairie.
 - Caractère approprié des propositions faites à la personne au regard des possibilités qui s'offrent à elle selon le résultat de la recherche.
 - Utilisation adéquate des formulaires requis pour donner les suites appropriées, selon la réponse fournie par la personne (bon de commande, commande spéciale, etc.).
 - Efficacité du suivi auprès de la personne.
- Critères d'évaluation relatifs à l'utilisation de la caisse enregistreuse, du terminal de paiement électronique (TPE) et de l'imprimante, et à la conclusion de la vente
 - Mémorisation du mot de passe.
 - Utilisation efficace de la caisse enregistreuse.
 - Utilisation adéquate du TPE.
 - Utilisation adéquate de l'imprimante reliée à la caisse enregistreuse (impression, changement du rouleau de papier).
 - Respect des politiques de la librairie en ce qui a trait aux rabais consentis à la clientèle.
 - Vérification rapide et efficace de la correspondance entre le prix inscrit pour chaque élément de la transaction et celui sur l'étiquette correspondante.
 - Clarté des renseignements communiqués à la personne à propos de la transaction (montant, par exemple).
 - Traitement efficace du paiement de la transaction selon le mode de paiement proposé par la personne et accepté par la librairie (argent comptant, carte de crédit, chèque, carte de débit, chèque-cadeau).
 - Respect de la politique en vigueur dans la librairie en matière de paiement (mode de paiement, crédit, etc.).
 - Respect des règles en vigueur dans la librairie au moment de conclure la vente (remise de la facture à la personne ou insertion dans le sac, remise du sac à la personne, remerciements, etc.).
- Critères d'évaluation relatifs à la gestion du fonds de caisse
 - Respect des règles de la librairie pour le traitement du fonds de caisse.
 - Calcul précis du fonds de caisse.

Le résultat obtenu

**Nous, soussignées ou soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence 2
du métier de libraire, dans le champ de responsabilités Service-conseil**

**« Être capable d'utiliser toutes les ressources de la librairie
pour servir et conseiller la clientèle »**

Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

Signature du compagnon

Signature de l'employeur

Date

Module 3

Classer les livres

LA COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'utiliser le système de classement des livres de la librairie.

LES ATTITUDES ET LES COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS PERTINENTS

- ◇ Prendre des initiatives, c'est-à-dire prendre des mesures ou accomplir des actions avant qu'une situation l'exige et sans y être sollicité par d'autres.
- ◇ Avoir une bonne capacité physique, c'est-à-dire avoir une bonne endurance pour être en mesure de supporter de longues heures de travail.
- ◇ Avoir une culture générale.
- ◇ Avoir le sens de l'écoute.
- ◇ Faire preuve d'un esprit logique.

Les connaissances pertinentes

- le *Guide technique et pratique des libraires (outil facultatif)* et, en particulier, du ou des cahiers liés aux contenus du présent module, dont celui qui permet de saisir le principe de rotation du stock de livres dans une librairie (cahier 9) et celui qui se rapporte au glossaire du métier de libraire (cahier 5).

LES ÉLÉMENTS DE LA COMPÉTENCE ET LA CONFIRMATION DE LEUR ACQUISITION

L'encadré qui suit énumère les éléments de la compétence à maîtriser dans le module de formation en cours et permet de rendre compte de leur acquisition. Lorsque les éléments de compétence sont maîtrisés, le compagnon fait un crochet, et lui et l'apprenti ou apprentie apposent leurs initiales.

Éléments de compétence	✓	Initiales Apprenti/apprentie compagnon
3.1 Classer les livres sur les rayons ou sortir les livres des rayons. 3.1.1 Placer les livres sur les rayons. 3.1.2 Retirer des rayons les livres à retourner et les placer à l'endroit approprié.	 _____ _____	 _____ _____
3.2 Participer à l'entretien de la librairie. 3.2.1 S'assurer que les différents lieux de présentation des livres sont toujours propres et bien garnis. 3.2.2 S'assurer que les livres se trouvent à l'endroit approprié.	 _____ _____	 _____ _____

LE CONTEXTE DANS LEQUEL L'APPRENTISSAGE EST FAIT

Le contexte de l'apprentissage se rapporte :

- à l'environnement physique;
- à l'environnement organisationnel;
- aux ressources disponibles.

Pour le présent module d'apprentissage, il n'y a rien de particulier à signaler à propos du contexte dans lequel l'apprentissage se fait.

L'ÉVALUATION DE LA MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE

Cette partie présente les éléments suivants :

- les conditions d'évaluation;
- les critères d'évaluation;
- le résultat obtenu.

Les conditions d'évaluation

L'évaluation de la maîtrise de la compétence doit être faite dans le contexte habituel de l'exécution du travail.

Les critères d'évaluation

Les critères d'évaluation des apprentissages sont regroupés selon les thèmes suivants :

- les critères d'évaluation relatifs à l'utilisation du système de classement des livres;
 - les critères d'évaluation relatifs à l'entretien de la librairie;
 - les critères généraux d'évaluation.
- Critères d'évaluation relatifs à l'utilisation du système de classement des livres
 - Respect du système de classement utilisé dans la librairie au moment de placer les livres sur les rayons.
 - Efficacité dans la recherche des livres sur les rayons et choix judicieux de l'endroit où déposer les livres retirés des rayons.
 - Critères d'évaluation relatifs à l'entretien de la librairie
 - 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 aux endroits appropriés.
 - Critère général d'évaluation
 - Respect des règles de santé et de sécurité du travail en vigueur dans la librairie, particulièrement en ce qui a trait au transport des charges.

Le résultat obtenu

**Nous, soussignées ou soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence 3
du métier de libraire, dans le champ de responsabilités Service-conseil**

**« Être capable d'utiliser le système de classement
des livres dans la librairie »**

Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

Signature du compagnon

Signature de l'employeur

Date

Module 4

Aménager une aire de vente

LA COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'aménager une aire de vente selon un concept de présentation précis.

LES ATTITUDES ET LES COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS PERTINENTS

- ◇ Être souple, c'est-à-dire s'adapter à de nouvelles façons de faire lorsque les conditions changent.
- ◇ Communiquer, c'est-à-dire expliquer les choses de façon que les autres comprennent clairement et de manière adéquate.
- ◇ Avoir une bonne capacité physique, c'est-à-dire avoir une bonne endurance pour être en mesure de supporter de longues heures de travail.
- ◇ Avoir le sens de l'écoute.
- ◇ Faire preuve de créativité.
- ◇ Faire preuve d'ouverture d'esprit.
- ◇ Faire preuve de tact.

Les connaissances pertinentes

- le *Guide technique et pratique des libraires (outil facultatif)* et, en particulier, du ou des cahiers liés aux contenus du présent module, dont celui qui se rapporte au glossaire du métier de libraire (cahier 5).

LES ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE ET LA CONFIRMATION DE LEUR MAÎTRISE

L'encadré qui suit énumère les éléments de la compétence à acquérir dans le module de formation en cours et permet de rendre compte de leur maîtrise. Lorsque les éléments de compétence sont maîtrisés, le compagnon fait un crochet, et lui et l'apprenti ou apprentie apposent leurs initiales.

Éléments de compétence	✓	Initiales Apprenti/apprentie compagnon
<p>4.1 Aménager une aire de vente selon les directives reçues à ce sujet.</p> <p>4.1.1 Prendre connaissance du concept d'aménagement de l'aire de vente (îlot de vente, gondole, table, vitrine, etc.).</p> <p>4.1.2 Le cas échéant, demander à la personne visée des renseignements complémentaires pour aménager l'aire de vente de manière appropriée.</p> <p>4.1.3 Mettre en place tous les éléments de l'aménagement selon le concept élaboré.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>

LE CONTEXTE DANS LEQUEL L'APPRENTISSAGE EST RÉALISÉ

Le contexte de l'apprentissage se rapporte :

- à l'environnement physique;
- à l'environnement organisationnel;
- aux ressources disponibles.

Pour le présent module d'apprentissage, le contexte dans lequel l'apprentissage est fait vise en particulier l'environnement physique.

L'environnement physique

L'apprenti ou l'apprentie a appris à aménager une aire de vente disposée de l'une ou l'autre ou de chacune des façons suivantes⁹ :

- en îlot de vente;
- en gondole;
- sur table;
- en vitrine;
- autres. Préciser : _____

9. La liste des éléments associés à l'environnement physique est un aide-mémoire pour l'apprentie ou l'apprenti; elle ou il peut cocher ces éléments en fonction des conditions réelles de son apprentissage.

L'ÉVALUATION DE LA MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE

Cette partie présente les éléments suivants :

- les conditions d'évaluation;
- les critères d'évaluation;
- le résultat obtenu.

Les conditions d'évaluation

L'évaluation de la maîtrise de la compétence doit être faite dans le contexte habituel de l'exécution du travail.

Les critères d'évaluation

Les critères d'évaluation des apprentissages sont regroupés selon les thèmes suivants :

- les critères d'évaluation relatifs à la communication;
 - les critères d'évaluation relatifs à l'aménagement de l'aire de vente;
 - les critères généraux d'évaluation.
- Critère d'évaluation relatif à la communication
 - Pertinence des questions posées à la personne responsable de l'aménagement des aires de vente.
 - Critères d'évaluation relatifs à l'aménagement de l'aire de vente
 - Interprétation juste de la maquette ou du croquis d'aménagement de l'aire de vente.
 - Respect de la maquette ou du croquis d'aménagement de l'aire de vente.
 - Critère général d'évaluation
 - Respect des règles de santé et de sécurité du travail en vigueur dans la librairie, particulièrement en ce qui a trait au transport des charges.

Le résultat obtenu

**Nous, soussignées ou soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence 4
du métier de libraire, dans le champ de responsabilités Service-conseil**

**« Être capable d'aménager une aire de vente
selon un concept de présentation précis »**

Signature de l'apprenti ou de l'apprentie _____

Signature du compagnon _____

Signature de l'employeur _____

Date _____

Module 5

Vérifier l'état et la nature de la marchandise

(Complémentaire)

LA COMPÉTENCE COMPLÉMENTAIRE VISÉE

- ◇ Être capable de vérifier l'état et la nature de la marchandise (boîte de livres, livres) au moment de la réceptionner, de désemballer les boîtes de livres ou, encore, de préparer les colis de livres pour l'expédition.

LES ATTITUDES ET LES COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS PERTINENTS

- ◇ Prendre des initiatives, c'est-à-dire prendre des mesures ou accomplir des actions avant qu'une situation l'exige et sans y être engagé par d'autres.
- ◇ Avoir une bonne capacité physique.
- ◇ Avoir de l'entregent.
- ◇ Avoir le sens de l'écoute.
- ◇ Être une personne polie.
- ◇ Faire preuve de diplomatie.
- ◇ Faire preuve de perspicacité.
- ◇ Faire preuve de tact.

Les connaissances pertinentes

- le *Carnet d'apprentissage* pour le métier de libraire et particulièrement du champ de responsabilités Libraire, services à la réception et au retour des livres pour avoir une vue d'ensemble du contenu du projet d'apprentissage de ce champ de responsabilités;
- le *Guide technique et pratique des libraires (outil facultatif)* et, en particulier, du ou des cahiers liés aux contenus du présent module (cahiers 4 et 9);
- les modes de fonctionnement propres à chaque maison de distribution.

LES ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE ET LA CONFIRMATION DE LEUR MAÎTRISE

L'encadré qui suit énumère les éléments de la compétence à acquérir dans le module de formation en cours et permet de rendre compte de leur maîtrise. Lorsque les éléments de compétence sont maîtrisés, le compagnon fait un crochet, et lui et l'apprenti ou apprentie apposent leurs initiales.

Éléments de compétence	✓	Initiales Apprenti/apprentie compagnon
<p>5.1 Vérifier l'état et la nature de la marchandise au moment de la réception des livres.</p> <p>5.1.1 Recevoir les boîtes de livres livrées par l'entreprise de transport.</p> <p>5.1.2 Vérifier que le nombre de boîtes de livres correspond à celui inscrit sur le bon de livraison.</p> <p>5.1.3 Vérifier l'état des boîtes de livres.</p> <p>5.1.4 Vérifier que tous les renseignements inscrits sur le bon de livraison sont exacts.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5.2 Vérifier l'état de la marchandise au moment du déballage des boîtes de livres.</p> <p>5.2.1 Retirer les livres des boîtes.</p> <p>5.2.2 Vérifier l'état des livres et mettre de côté les livres endommagés.</p> <p>5.2.3 Demander à la maison de distribution l'autorisation de retourner les livres endommagés.</p> <p>5.2.4 S'assurer que les livres endommagés sont retournés à la maison de distribution.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5.3 Vérifier la nature de la marchandise au moment de la préparation de l'expédition des livres.</p> <p>5.3.1 Préparer les colis de livres à expédier, selon les différents bons de retour aux maisons de distribution et selon les différents bons de commande des clients.</p> <p>5.3.2 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.</p> <p>5.3.3 Enlever les étiquettes des livres à retourner aux maisons de distribution.</p> <p>5.3.4 Joindre les documents pertinents à la boîte d'expédition.</p> <p>5.3.5 Emballer les livres de manière appropriée.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>

Éléments de compétence	✓	Initiales Apprenti/apprentie compagnon
5.3.6 Appeler l'entreprise de transport ou la maison de distribution pour faire prendre livraison des colis de livres à expédier (date, heure, etc.) ou alors voir à les expédier par la poste.	_____	
5.3.7 S'assurer que l'entreprise de transport ou la maison de distribution prend livraison des colis à expédier au bon moment.	_____	
5.3.8 Remplir le registre des expéditions en y inscrivant les renseignements appropriés.	_____	_____

LE CONTEXTE DANS LEQUEL L'APPRENTISSAGE EST RÉALISÉ

Le contexte de l'apprentissage se rapporte :

- à l'environnement physique;
- à l'environnement organisationnel;
- aux ressources disponibles.

Dans le présent module d'apprentissage, le contexte dans lequel l'apprentissage est fait renvoie à l'environnement physique.

L'environnement physique

L'apprentissage de la compétence se fait dans l'aire de réception de la marchandise. Par ailleurs, selon la période de l'année, le volume de marchandise livrée en librairie peut se traduire par une charge de travail plus grande et une pression plus intense sur l'apprenti ou l'apprentie. À cet égard, il convient donc de noter que l'apprentissage se fait aussi bien dans les périodes de forte achalandage que les périodes de faible achalandage.

L'ÉVALUATION DE LA MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE

Cette partie présente les éléments suivants :

- les conditions d'évaluation;
- les critères d'évaluation;
- le résultat obtenu.

Les conditions d'évaluation

L'évaluation de la maîtrise de la compétence doit être faite dans le contexte habituel de l'exécution du travail.

Les critères d'évaluation

Les critères d'évaluation des apprentissages sont regroupés selon les thèmes suivants :

- les critères d'évaluation relatifs à la réception des livres;
 - les critères d'évaluation relatifs au déballage des boîtes de livres;
 - les critères d'évaluation relatifs à l'expédition des livres;
 - les critères d'évaluation relatifs à la communication;
 - les critères généraux d'évaluation.
- Critères d'évaluation relatifs à la réception des livres
 - 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, lequel doit correspondre à celui inscrit sur le bon de livraison.
 - Efficacité dans l'observation 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 la réception des boîtes de livres.
 - Critères d'évaluation relatifs au déballage des boîtes de livres
 - Efficacité dans le travail de déballage.
 - Efficacité dans la vérification de l'état des livres déballés.
 - 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 à la maison de distribution.
 - Efficacité du suivi auprès de la maison de distribution relativement au retour des livres endommagés.
 - Critères d'évaluation relatifs à l'expédition des livres
 - Caractère approprié du contenu des colis de livres à expédier à chacun des destinataires.
 - Vérification systématique de l'adéquation entre le nombre de livres placés dans chaque colis et le nombre inscrit sur le bon de retour ou le bon de commande.
 - Retrait systématique des étiquettes sur les livres à retourner.
 - Pertinence des documents insérés dans la boîte d'expédition.

- Respect des règles en vigueur dans la librairie pour l'emballage des livres à expédier.
 - Prise en considération du destinataire relativement à la manière d'emballer les livres.
 - Opportunité du moment où l'appel est fait à l'entreprise de transport ou à la maison de distribution pour la collecte des colis de livres.
 - Entente appropriée avec l'entreprise de transport ou la maison de distribution relativement à la date et à l'heure de collecte des colis.
 - Efficacité du suivi auprès de l'entreprise de transport ou de la maison de distribution en vue de s'assurer qu'elle prendra livraison des colis au bon moment.
 - Mise à jour du registre des expéditions.
 - Précision des renseignements inscrits dans le registre des expéditions.
- Critères d'évaluation relatifs à la communication
 - Précision dans les communications avec les entreprises de transport.
 - Précision dans les communications avec les maisons de distribution.
 - Politesse vis-à-vis de la personne qui livre les boîtes de livres.
 - Pertinence des renseignements communiqués aux personnes responsables dans la librairie relativement aux tâches exécutées.
 - Pertinence des questions posées aux collègues relativement aux tâches à exécuter.
- Critère général d'évaluation
 - Respect des règles de santé et de sécurité du travail, particulièrement en ce qui a trait au transport des charges.

Le résultat obtenu

**Nous, soussignées ou soussignés, confirmons la maîtrise de la
compétence complémentaire 5
du métier de libraire, dans le champ de responsabilités 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 la réceptionner, de déemballer les boîtes de livres ou, encore, de
préparer les colis de livres pour l'expédition »**

Signature de l'apprenti ou de l'apprentie _____

Signature du compagnon _____

Signature de l'employeur _____

Date _____

Module 6

Interpréter et utiliser les renseignements inscrits sur les formulaires

(Complémentaire)

LA COMPÉTENCE COMPLÉMENTAIRE VISÉE

- ◇ 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.

LES ATTITUDES ET LES COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS PERTINENTS

- ◇ Faire preuve d'un esprit analytique.
- ◇ Faire preuve d'un esprit logique.
- ◇ Faire preuve de perspicacité.

Les connaissances pertinentes

- le *Guide technique et pratique des libraires (outil facultatif)* et, en particulier, des cahiers qui traitent des éléments relatifs aux pratiques commerciales, notamment les relations librairies-fournisseurs, du glossaire et de la gestion interne du stock de livres dans une librairie (cahiers 5, 6 et 9).

LES ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE ET LA CONFIRMATION DE LEUR MAÎTRISE

L'encadré qui suit énumère les éléments de la compétence à acquérir dans le module de formation en cours et permet de rendre compte de leur maîtrise. Lorsque les éléments de compétence sont maîtrisés, le compagnon fait un crochet, et lui et l'apprenti ou apprentie apposent leurs initiales.

Éléments de compétence	✓	Initiales Apprenti/apprentie compagnon
<p>6.1 Utiliser, de manière adéquate, le bon de livraison au moment de la réception des livres.</p> <p>6.1.1 Inscrire sur le bon de livraison tout renseignement utile (nombre de boîtes manquantes, bris observé sur une ou des boîtes de livres, etc.).</p> <p>6.1.2 Signer le bon de livraison.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6.2 Interpréter et utiliser adéquatement les renseignements inscrits sur la facture et sur le bon de commande au moment du désempilage des livres.</p> <p>6.2.1 Déterminer, à l'aide des renseignements inscrits sur la facture, la nature de la commande reçue (office, mise en place, réassort, commandes spéciales, etc.).</p> <p>6.2.2 Établir l'ordre dans lequel les boîtes de livres reçues seront désempilées selon la nature de la commande reçue et les priorités du moment dans la librairie.</p> <p>6.2.3 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).</p> <p>6.2.4 Vérifier les autres renseignements inscrits sur la facture, y compris les frais de transport, le cas échéant.</p> <p>6.2.5 Vérifier le titre des livres reçus et leur nombre en regard des renseignements inscrits sur la facture et sur le bon de commande.</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

Éléments de compétence	✓	Initiales Apprenti/apprentie compagnon
6.2.6 Informer la maison de distribution de toute erreur au moment opportun et faire les réclamations appropriées. 6.2.7 Faire le suivi des réclamations ou des livres à retourner, le cas échéant.	_____ _____	_____
6.3 Utiliser, de manière adéquate, les formulaires relatifs à l'expédition des livres. 6.3.1 Remplir les bons de retour pour les livres à retourner aux maisons de distribution. 6.3.2 Remplir les bons d'expédition pour les livres à expédier.	_____ _____	_____

LE CONTEXTE DANS LEQUEL L'APPRENTISSAGE EST RÉALISÉ

Le contexte de l'apprentissage se rapporte :

- à l'environnement physique;
- à l'environnement organisationnel;
- aux ressources disponibles.

Pour le présent module d'apprentissage, le contexte dans lequel l'apprentissage est fait renvoie principalement à l'environnement organisationnel.

L'environnement organisationnel

L'apprentissage de la compétence relative à l'interprétation et à l'utilisation des renseignements inscrits sur les formulaires liés aux transactions sur les livres suppose une bonne compréhension du mode de gestion du stock de livres de la librairie, lequel renvoie, entre autres, aux dossiers dans lesquels les factures doivent être classées, à la consigne relative au traitement à faire de chaque commande de livres reçue et à la priorité à lui accorder, et aux renseignements utiles à propos des maisons de distribution et des clients.

L'ÉVALUATION DE LA MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE

Cette partie présente les éléments suivants :

- les conditions d'évaluation;
- les critères d'évaluation;
- le résultat obtenu.

Les conditions d'évaluation

L'évaluation de la maîtrise de la compétence doit être faite dans le contexte habituel de l'exécution du travail.

Les critères d'évaluation

Les critères d'évaluation des apprentissages sont regroupés selon les thèmes suivants :

- les critères d'évaluation relatifs aux renseignements inscrits sur les bons de livraison;
 - les critères d'évaluation relatifs aux renseignements inscrits sur les factures et les bons de commande;
 - les critères d'évaluation relatifs à l'utilisation des bons de retour et des bons d'expédition;
 - les critères d'évaluation relatifs à la communication;
 - les critères généraux d'évaluation.
- Critères d'évaluation relatifs aux renseignements inscrits sur les bons de livraison
 - Pertinence des renseignements inscrits par l'apprenti ou l'apprentie libraire sur le bon de livraison au moment de la réception des 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.
 - Critères d'évaluation relatifs aux renseignements inscrits sur les factures et les bons de commande
 - Vérification de la nature de la commande reçue (office, mise en place, réassort, commandes spéciales, etc.).
 - Choix d'un ordre approprié pour désemballer les boîtes de livres selon la nature de la commande reçue et les priorités du moment dans la librairie.
 - Vérification du délai de paiement et du délai de retour inscrits 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, y compris ceux relatifs aux frais de transport.
 - Précision de la vérification de la concordance des renseignements inscrits sur la facture et sur le bon de commande en regard du titre des livres et du nombre de livres reçus.
 - Efficacité du suivi de la réclamation auprès de la maison de distribution visée par une erreur observée sur la facture.

- Critères d'évaluation relatifs à l'utilisation des bons de retour et des bons d'expédition
 - Précision et clarté des renseignements inscrits par l'apprenti ou l'apprentie libraire sur les bons de retour (numéro de la facture, pourcentage de remise, justification du retour, numéro d'autorisation de retour, etc.).
 - Précision et clarté des renseignements inscrits par l'apprenti ou l'apprentie libraire sur les bons d'expédition pour chacun des colis de livres à expédier.

- Critères d'évaluation relatifs à la communication
 - Précision dans la communication et dans la réclamation faite auprès de la maison de distribution visée par une erreur observée sur une facture.
 - Pertinence des renseignements communiqués aux personnes responsables dans la librairie relativement aux tâches exécutées.
 - Pertinence des questions posées aux collègues relativement aux tâches à exécuter.

- Critère général d'évaluation
 - Démonstration par l'apprenti ou l'apprentie de sa compréhension du rôle des différents intervenants dans la chaîne de distribution des livres et de l'incidence de ceux-ci sur l'accomplissement de la mission de la librairie.

Le résultat obtenu

Nous, soussignées ou soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence 6 du métier de libraire, dans le champ de responsabilités Services à la réception et au retour des livres

« 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 »

Signature de l'apprenti ou de l'apprentie _____

Signature du compagnon _____

Signature de l'employeur _____

Date _____



Module 7

Utiliser la base de données servant à la gestion du stock de livres

(Complémentaire)

LA COMPÉTENCE COMPLÉMENTAIRE VISÉE

- ◇ 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.

LES ATTITUDES ET LES COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS PERTINENTS

- ◇ Faire preuve d'un esprit analytique.
- ◇ Faire preuve d'un esprit logique.
- ◇ Faire preuve de perspicacité.

Les connaissances pertinentes

- le *Guide technique et pratique des libraires (outil facultatif)* et, en particulier, du cahier qui se rapporte à la gestion du stock de livres dans la librairie (cahier 9).

LES ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE ET LA CONFIRMATION DE LEUR MAÎTRISE

L'encadré qui suit énumère les éléments de la compétence à acquérir dans le module de formation en cours et permet de rendre compte de leur maîtrise. Lorsque les éléments de compétence sont maîtrisés, le compagnon fait un crochet, et lui et l'apprenti ou apprentie apposent leurs initiales.

Éléments de compétence	✓	Initiales Apprenti/apprentie compagnon
7.1 Étiqueter les livres. 7.1.1 Préparer les étiquettes. 7.1.2 Apposer les étiquettes sur les livres.	 _____ _____	 _____
7.2 Saisir les renseignements relatifs à chacun des livres reçus dans la base de données. 7.2.1 Prendre connaissance du sujet traité par chacun des livres. 7.2.2 Déterminer la catégorie dans laquelle classer chacun des livres. 7.2.3 Créer ou remplir la fiche signalétique de chacun des livres. 7.2.4 Entrer les quantités reçues à l'inventaire. 7.2.5 Faire le suivi approprié lorsqu'une nouvelle édition d'un livre déjà en librairie est reçue.	 _____ _____ _____ _____ _____	 _____

LE CONTEXTE DANS LEQUEL L'APPRENTISSAGE EST RÉALISÉ

Le contexte de l'apprentissage se rapporte :

- à l'environnement physique;
- à l'environnement organisationnel;
- aux ressources disponibles.

Pour le présent module d'apprentissage, le contexte vise les ressources disponibles.

Les ressources disponibles

La saisie des renseignements relatifs aux livres s'est faite dans la ou les bases de données suivantes¹⁰ :

- Alibi* (anciennement connu sous le nom de *Gestlivre*)
- Fortune 1000*
- Progisoft*
- Sigiv*
- Vilivre*
- Arthur*
- Logiciel maison
- Autre. Préciser lequel : _____

10. La liste des éléments associés aux ressources disponibles est un aide-mémoire pour l'apprentie ou l'apprenti; elle ou il peut cocher ces éléments en fonction des conditions réelles de son apprentissage.

L'ÉVALUATION DE LA MAÎTRISE DE LA COMPÉTENCE

Cette partie présente les éléments suivants :

- les conditions d'évaluation;
- les critères d'évaluation;
- le résultat obtenu.

Les conditions d'évaluation

L'évaluation de la maîtrise de la compétence doit être faite dans le contexte habituel de l'exécution du travail.

Les critères d'évaluation

Les critères d'évaluation des apprentissages sont regroupés selon les thèmes suivants :

- les critères d'évaluation relatifs à l'étiquetage des livres;
 - les critères d'évaluation relatifs au traitement des renseignements dans la base de données de gestion des stocks;
 - les critères d'évaluation relatifs à la communication;
 - les critères généraux d'évaluation.
- Critères d'évaluation relatifs à l'étiquetage des livres
 - Respect des règles de la librairie pour la préparation des étiquettes.
 - Précision des renseignements inscrits sur les étiquettes.
 - Efficacité dans l'étiquetage.
 - Critères d'évaluation relatifs au traitement des renseignements dans la base de données de gestion des stocks
 - Précision de la vue d'ensemble du contenu de chacun des livres.
 - Précision du classement 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.
 - Exactitude de la quantité de livres reçus inscrite à l'inventaire.
 - Retrait immédiat des livres des rayons à la suite de l'arrivée d'une nouvelle édition d'un ouvrage, après en avoir reçu la consigne 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.
 - Critères d'évaluation relatifs à la communication
 - Information fournie sans délai à la personne responsable relativement à l'arrivée d'une nouvelle édition d'un livre déjà en librairie.
 - Pertinence des questions posées aux collègues relativement aux tâches à exécuter.

- Critère général d'évaluation
 - Démonstration par l'apprenti ou l'apprentie de sa compréhension du processus de gestion du stock de livres dans la librairie.

Le résultat obtenu

**Nous, soussignées ou soussignés, confirmons la maîtrise de la
compétence complémentaire 7
du métier de libraire, pour le champ de responsabilités Services à la réception et au
retour 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 »**

Signature de l'apprenti ou de l'apprentie

Signature du compagnon

Signature de l'employeur

Date

TABLEAUX

Le plan individuel d'apprentissage

Nom de l'apprenti ou de l'apprentie :	Numéro de carnet Emploi-Québec :
---------------------------------------	----------------------------------

APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

TITRE DU MODULE	PROFIL D'APPRENTISSAGE		SUIVI DE L'APPRENTISSAGE		
	à acquérir	à vérifier	Signature de la représentante ou du représentant d'Emploi-Québec	Date	Entente (n°)
1. Accueillir, servir et conseiller la clientèle					
2. Utiliser les ressources					
3. Classer les livres					
4. Aménager une aire de vente					
MODULES COMPLÉMENTAIRES					
5. Vérifier l'état et la nature de la marchandise					
6. Interpréter et utiliser les renseignements inscrits sur les formulaires					
7. Utiliser la base de données servant à la gestion du stock de livres					

LES RENSEIGNEMENTS SUR LES EMPLOYEURS

Nom de la librairie		
Adresse		
Ville	Code postal	Téléphone
Nom du compagnon		
Entente	Début	Fin

Nom de la librairie		
Adresse		
Ville	Code postal	Téléphone
Nom du compagnon		
Entente	Début	Fin

Nom de la librairie		
Adresse		
Ville	Code postal	Téléphone
Nom du compagnon		
Entente	Début	Fin