

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

Libraire

**Guide du compagnon
ou de la compagne**

EQ-5064-01 (03-2010)

Septembre 2007

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 guide de compagnonnage.

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

France Gagnon

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

Isabelle Gaudet Labine

Le Marché du livre, Montréal

Daniel Hinse

Librairie La Liberté, Québec

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 de mise au point du programme d'apprentissage pour le métier de libraire

Claire Taillon

Librairie Pantoute, Québec

Manon Trépanier

Librairie À lire inc., Longueuil

Jacinthe Valée

Librairie Tome Un, Lévis

Table des matières

Présentation du guide	1
La vue d'ensemble du Programme d'apprentissage en milieu de travail.....	3
Le projet d'apprentissage pour le métier de libraire	7
Le projet de compagnonnage pour le métier de libraire	9
La présentation du contenu des modules d'apprentissage.....	17
Module 1 Accueillir, servir et conseiller la clientèle	19
Module 2 Utiliser les ressources	27
Module 3 Classer les livres	35
Module 4 Aménager une aire de vente	41
MODULES COMPLÉMENTAIRES	
Module 5 Vérifier l'état et la nature de la marchandise	47
Module 6 Interpréter et utiliser les renseignements inscrits sur les formulaires.....	55
Module 7 Utiliser la base de données servant à la gestion du stock de livres	61

Présentation

Le présent document a été préparé à l'intention des compagnons et des compagnes qui, dans les librairies, accueillent et supervisent des apprenties et des apprentis dans le contexte de l'application du Programme d'apprentissage en milieu de travail instauré par Emploi-Québec.

Le *Guide du compagnon et de la compagne* est complémentaire au *Carnet d'apprentissage* qui s'adresse à l'apprentie ou à l'apprenti libraire et constitue un manuel d'accompagnement du processus d'apprentissage. Il donne des indications sur le déroulement de la formation en librairie.

En tout temps, le compagnon ou la compagne peut communiquer avec la personne responsable de l'apprentissage à Emploi-Québec de même qu'avec la personne responsable de la gestion du programme à l'Association des libraires du Québec pour toute question liée à l'exercice de son rôle.

La première partie du guide rappelle au compagnon ou à la compagne les grandes lignes du programme d'apprentissage, dont les renseignements relatifs à sa mise en œuvre.

La deuxième partie présente le projet d'apprentissage poursuivi dans le Programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de libraire.

La troisième partie précise en quoi consiste le projet de compagnonnage. On y expose le rôle et les responsabilités du compagnon ou de la compagne ainsi que les étapes du processus d'apprentissage, de même que les principes pédagogiques sous-jacents au compagnonnage.

La quatrième partie décrit la structure adoptée pour présenter le contenu des modules de formation.

Les sept parties qui suivent présentent le contenu de chaque module et donnent au compagnon ou à la compagne les indications utiles à l'exercice de son rôle, en relation avec le contenu de chacun des modules.

Les compagnons et les compagnes sont invités à lire le présent guide en entier avant de commencer à superviser les apprentissages en milieu de travail. Leur volonté de prendre les moyens nécessaires pour permettre l'accroissement des compétences des apprenties et des apprentis libraires est un gage de réussite du programme, lequel représente une des clés pour soutenir l'excellence dans le milieu des librairies au Québec.

LA VUE D'ENSEMBLE DU PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

La vue d'ensemble du Programme d'apprentissage en milieu de travail s'articule autour de quatre points :

- ce en quoi consiste un programme d'apprentissage en milieu de travail;
- l'utilité du Programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de libraire;
- la mise en œuvre du Programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de libraire;
- le *Carnet d'apprentissage* et les autres documents servant à l'apprentissage du métier de libraire.

Ce en quoi consiste un programme d'apprentissage en milieu de travail

Le Programme d'apprentissage en milieu de travail propose une formation en situation réelle de travail. Dans ce type de programme, d'une part, l'apprentie ou l'apprenti acquiert la maîtrise des compétences liées à l'exercice d'un métier par son intégration dans un milieu de travail sous la supervision d'une personne, le compagnon ou la compagne exerçant déjà avec compétence ce métier. D'autre part, cet apprentissage en milieu de travail peut être complété, au besoin, par une formation hors production en milieu scolaire ou ailleurs¹.

L'objectif d'un programme d'apprentissage en milieu de travail est d'offrir aux apprenties et aux apprentis un processus structuré et organisé de formation propre à développer les compétences rattachées à un métier. À cet égard, les dispositions relatives à la structure et à l'organisation de l'apprentissage au sein du programme permettent :

- de déterminer les compétences à acquérir en fonction des exigences du métier;
- d'élaborer un plan d'apprentissage qui tient compte des besoins professionnels de l'apprentie ou de l'apprenti mis en situation d'apprendre;
- d'établir une entente relative aux compétences à acquérir en situation réelle de travail;
- d'offrir un suivi structuré des apprentissages, à la fois par le compagnon ou la compagne et par la personne responsable de l'apprentissage à Emploi-Québec;
- de reconnaître les compétences acquises en cours d'apprentissage.

En conséquence, les efforts déployés par le compagnon ou la compagne ainsi que par l'apprentie ou l'apprenti pour réussir le projet de formation doivent être reconnus dans le milieu où se déroulent les apprentissages.

L'utilité du Programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de libraire

Le but ultime d'un Programme d'apprentissage en milieu de travail est d'assurer la qualification de la main-d'œuvre, à savoir de permettre l'acquisition de compétences, et le maintien et la mise à jour continue des compétences de la main-d'œuvre et, ce faisant, de soutenir l'évolution des secteurs d'activité économique et des entreprises du Québec ainsi que la mobilité professionnelle de la main-d'œuvre.

Pour l'Association des libraires du Québec et le Conseil québécois des ressources humaines en culture (CQRHC), il était pertinent de mettre au point un Programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de libraire. En effet, un tel programme offre une démarche structurée de formation qui conduit à une reconnaissance officielle des compétences acquises, et ce, à partir d'une référence adoptée par le milieu, à savoir la norme professionnelle du métier. Selon l'Association des libraires du Québec, le Programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de libraire est propre à satisfaire les besoins des librairies au Québec en ce qui concerne l'accroissement des compétences et l'amélioration de la qualification des libraires.

1. La formation hors production renvoie à la formation offerte hors des lieux habituels de travail où se fait l'apprentissage du métier. Pour le métier de libraire, il n'y a pas de formation hors production rattachée au Programme d'apprentissage en milieu de travail. Toutefois, des liens étroits sont établis entre la formation offerte aux libraires à l'intérieur du Programme de perfectionnement professionnel à l'Association des libraires du Québec (ALQ) et la norme professionnelle du métier.

En effet, l'adoption d'une norme professionnelle et la certification des compétences des libraires représentent des moyens privilégiés pour atteindre les objectifs poursuivis par le milieu du livre au Québec, tels qu'assurer une offre de services professionnels de qualité en librairie et former une relève compétente, dans les librairies indépendantes comme dans les chaînes de librairies et les coopératives en milieu scolaire.

On sait l'importance des services-conseils offerts en librairie – ceux-ci constituent d'ailleurs une des caractéristiques fondamentales de ce type d'entreprise, en plus de la diversité des ouvrages mis à la disposition de la clientèle. On sait en outre que la qualité des services-conseils offerts en librairie est étroitement liée à la compétence des libraires. Aussi une formation adéquate des libraires est-elle essentielle au maintien et au développement du réseau des librairies québécoises, voire à leur survie, dans le contexte de la multiplication des lieux de vente de livres, dont les magasins à grande surface et les librairies virtuelles.

On sait par ailleurs l'importance de la valeur sociale accordée à un métier aux yeux des personnes qui l'exercent. À cet égard, l'adoption d'une norme professionnelle liée au métier de libraire et la certification des compétences des libraires représentent également des moyens privilégiés pour valoriser le métier de même que pour augmenter le nombre de personnes qui souhaitent l'exercer et en faire une carrière.

La mise en œuvre du Programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de libraire

Emploi-Québec est l'organisme gouvernemental chargé du Programme d'apprentissage en milieu de travail. Elle s'associe aux partenaires privilégiés que sont les comités sectoriels de main-d'œuvre (CSMO) dans l'exercice des responsabilités qui lui incombent en ce qui a trait au programme. Ainsi, Emploi-Québec et les comités sectoriels sont les maîtres d'œuvre des programmes d'apprentissage en milieu de travail pour les différents métiers pour lesquels un besoin de formation en milieu de travail a été établi.

L'Association des libraires du Québec, en collaboration avec le comité sectoriel de main-d'œuvre du secteur de la culture au Québec, à savoir le Conseil québécois des ressources humaines en culture, est à l'origine du Programme d'apprentissage en milieu de travail pour le métier de libraire. Bien qu'Emploi-Québec soit responsable de gérer le programme, l'Association des libraires du Québec et le comité sectoriel souhaitent s'impliquer activement dans sa promotion et offrir un soutien technique sur la norme professionnelle aux entreprises, aux compagnons ou compagnes et aux autres personnes qui en font la demande. En outre, ils mettent en place un projet expérimental visant à reconnaître les compétences des libraires en dehors du programme d'apprentissage en milieu de travail (2007-2009).

En tant qu'organisme gouvernemental chargé du Programme d'apprentissage en milieu de travail, Emploi-Québec doit notamment assurer le suivi administratif des ententes d'apprentissage, en collaboration avec le réseau de ses directions régionales et des centres locaux d'emploi. Le plan de suivi mis au point par Emploi-Québec pour ce faire est conçu pour être efficace.

Il comporte des éléments qui permettent d'évaluer l'ensemble de la démarche. Ces éléments sont les suivants :

- la progression de l'apprentie ou de l'apprenti;
- le respect par le compagnon ou la compagne des exigences liées à son rôle;
- la correspondance entre la formation initiale et l'apprentissage en milieu de travail;
- la gestion de l'entente;
- l'adaptation du programme aux besoins.

Le suivi du Programme d'apprentissage en milieu de travail constitue un exercice délicat mais indispensable au développement harmonieux d'un tel programme. Il est délicat puisque de nombreuses personnes assument des responsabilités dans la mise en œuvre du programme. Il est indispensable parce que la rétroaction sur un programme permet la mise en commun de l'expertise des uns et des autres et favorise l'ajustement du programme en fonction des besoins. La compagne ou le compagnon est invité à contribuer à cet exercice à l'aide de ses commentaires sur les différents éléments liés à la mise en œuvre du programme, notamment par des remarques, propositions ou suggestions pouvant améliorer l'apprentissage de chacun des modules.

Le Carnet d'apprentissage et les autres documents servant à l'apprentissage du métier de libraire

Le *Carnet d'apprentissage* est l'outil indispensable à l'accomplissement du processus d'apprentissage, tant pour l'apprentie ou l'apprenti que pour le compagnon ou la compagne. Mis à part le *Carnet d'apprentissage* et le présent guide du compagnon ou de la compagne, d'autres documents servent à l'apprentissage du métier, notamment le *Guide technique et pratique des libraires* et la *Trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires (outils facultatifs)*.

Le *Carnet d'apprentissage* réunit les différents renseignements nécessaires à l'organisation des apprentissages et constitue l'unique document où est consigné le détail des compétences acquises par l'apprentie ou l'apprenti en milieu de travail. Il présente les éléments à apprendre regroupés en modules. Chaque module correspond à une compétence ou à un regroupement de tâches à exécuter en milieu de travail.

Les modules sont présentés de façon identique. Dans chacun d'eux, on trouve :

- la compétence visée;
- les attitudes et les comportements professionnels pertinents;
- les éléments de compétence et la confirmation de leur maîtrise;
- le contexte dans lequel l'apprentissage est fait;
- les conditions et les critères d'évaluation de la maîtrise de chaque compétence;
- la confirmation de la maîtrise de chaque compétence ou le résultat obtenu.

LE PROJET D'APPRENTISSAGE POUR LE MÉTIER DE LIBRAIRE

Au-delà des renseignements généraux d'ordre administratif présentés dans la partie précédente ainsi que des renseignements d'ordre pédagogique et des renseignements particuliers liés à chaque module d'apprentissage exposés dans les parties qui suivent, deux autres éléments du projet d'apprentissage pour le métier de libraire doivent être présentés, à savoir :

- les champs de responsabilités visés par l'apprentissage du métier et les compétences qui leur sont associées;
- les attitudes et les comportements professionnels liés au métier de libraire.

Les champs de responsabilités visés par l'apprentissage du métier et les compétences qui leur sont associées

La situation de l'exercice du métier de libraire dans les différents types de librairies a conduit à diviser le 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*.

Le champ de responsabilités *Libraire, service-conseil* couvre les quatre compétences suivantes :

- être capable d'accueillir, de servir et de conseiller la clientèle de la librairie;
- être capable d'utiliser toutes les ressources de la librairie pour servir et conseiller la clientèle²;
- être capable d'utiliser le système de classement des livres dans la librairie;
- être capable d'aménager une aire de vente selon un concept de présentation précis.

Le champ de responsabilités *Libraire, services à la réception et au retour des livres* couvre les trois compétences suivantes :

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

2. Signalons que la maîtrise de l'élément 2.3, « Enregistrer les transactions à la caisse enregistreuse », de la compétence « Être capable d'utiliser toutes les ressources de la librairie pour servir et conseiller la clientèle » est facultative pour l'obtention du certificat de qualification professionnelle pour le champ de responsabilités *Libraire, service-conseil*.

Les attitudes et les comportements professionnels liés au métier de libraire

L'exercice du métier de libraire, comme celui de tout métier, demande l'adoption d'attitudes et de comportements professionnels particuliers en relation avec l'ensemble des compétences qu'exige le métier et avec chacune de celles-ci.

Les attitudes et les comportements professionnels associés à la majorité des compétences propres aux deux champs de responsabilités du 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.

LE PROJET DE COMPAGNONNAGE POUR LE MÉTIER DE LIBRAIRE

Le Programme d'apprentissage en milieu de travail s'articule autour d'un projet d'apprentissage, décrit dans la partie précédente, qui vise l'apprentie ou l'apprenti. Le compagnon ou la compagne, pour sa part, s'insère dans ce programme avec le projet de compagnonnage qui est ici présenté en trois points :

- le rôle et les responsabilités du compagnon ou de la compagne;
- les étapes de l'apprentissage;
- les principes pédagogiques sous-jacents au compagnonnage.

Le rôle et les responsabilités du compagnon ou de la compagne

Le rôle du compagnon ou de la compagne consiste à assurer l'encadrement nécessaire à l'apprentie ou à l'apprenti inscrit au Programme d'apprentissage en milieu de travail. Il consiste également à participer au succès du programme en collaboration notamment avec la personne responsable de l'apprentissage à Emploi-Québec et avec la personne responsable de la gestion du programme à l'Association des libraires du Québec.

Les principales responsabilités du compagnon ou de la compagne sont :

- d'accueillir l'apprentie ou l'apprenti dans le milieu de travail et de l'informer du fonctionnement de la librairie;
- de s'assurer de sa compréhension des règles de santé et de sécurité en vigueur dans les librairies;
- de montrer les gestes professionnels à l'apprentie ou à l'apprenti et de les superviser;
- d'évaluer la maîtrise des tâches;
- d'attester, par sa signature, la maîtrise des compétences;
- d'informer la personne responsable de l'apprentissage à Emploi-Québec de l'évolution de l'apprentie ou de l'apprenti au regard de son apprentissage.

Réussir une démarche d'apprentissage en situation réelle de travail est un « art ». Le compagnon ou la compagne est l'artisan de cette réussite et possède les qualités permettant de mener à bien cette tâche. En effet, le compagnon ou la compagne est non seulement une personne d'expérience apte à communiquer et à établir un climat de confiance, mais il est aussi une personne reconnue dans son milieu de travail pour son bon jugement et sa maturité.

Dans son milieu de travail, le compagnon ou la compagne représente une référence pour l'apprentie ou l'apprenti. C'est cette personne qui prépare le travail à exécuter, qui en suit l'exécution et qui contrôle la qualité du service offert à la clientèle selon ses particularités.

En fait, le compagnon ou la compagne anime, facilite, enseigne, guide et cherche à favoriser le développement de chaque apprentie ou apprenti. À cet égard, le compagnon ou la compagne cerne les besoins de formation de l'apprentie ou de l'apprenti et structure des activités en lien avec le résultat de son analyse. De plus, cette personne est attentive à ce que ressent l'apprentie ou l'apprenti tout au long du processus d'apprentissage. En quelque sorte, elle agit à titre de pédagogue.

Qui plus est, comme l'expérience le démontre, la personne qui accepte ce rôle en retire de nombreux avantages pour elle-même. En effet, il est de notoriété que celle-ci :

- développe son intérêt professionnel;
- parfait son métier;
- développe son sens des responsabilités;
- accroît sa confiance en elle.

Les étapes du compagnonnage

Le projet de compagnonnage s'articule autour de trois points, à savoir :

- l'accueil de l'apprentie ou de l'apprenti;
- l'accompagnement dans l'acquisition d'une compétence;
- l'évaluation de la maîtrise d'une compétence.

L'accueil de l'apprentie ou de l'apprenti

Le compagnon ou la compagne doit établir, dès le début de l'apprentissage, une bonne relation avec l'apprentie ou l'apprenti. Il s'agit là d'une condition essentielle à la réussite du processus d'apprentissage. De plus, il est recommandé de tenir une rencontre d'accueil avec l'apprentie ou l'apprenti dans le but, notamment, de favoriser une compréhension commune du programme d'apprentissage et de :

- définir les rôles et les responsabilités dévolus à chacune et à chacun;
- s'assurer de la bonne compréhension du programme d'apprentissage;
- présenter les champs de responsabilités du métier de libraire abordés par le programme d'apprentissage ainsi que les attitudes et comportements professionnels qui leur sont liés;
- en arriver à une entente relative au projet d'apprentissage adaptée à la situation de l'apprentie ou de l'apprenti;
- préciser que chaque compétence n'a pas à être acquise dans une durée déterminée et que l'apprentissage de chaque tâche peut être fait dans l'ordre qui convient dans la librairie;
- rassurer l'apprentie ou l'apprenti sur sa capacité d'apprendre et atténuer ses craintes éventuelles relativement à l'évaluation des apprentissages et à l'attestation de la maîtrise des compétences;
- répondre aux questions concernant la structure et le fonctionnement de la librairie et faire connaître les normes de santé et de sécurité du travail relatives au métier de libraire.

Précisons que l'exercice du métier de libraire, comme celui de tout métier, comporte certains risques pour la santé et la sécurité des personnes. Les règles particulières en la matière pour l'exercice du métier sont exposées dans la *Trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires (outil facultatif)*. Le compagnon ou la compagne doit veiller à ce que l'apprentie ou l'apprenti prenne connaissance de ces règles et adopte les attitudes appropriées à la prévention des risques selon la situation.

L'accompagnement dans à l'acquisition d'une compétence

Au début du processus d'acquisition d'une compétence, il convient de présenter à l'apprentie ou à l'apprenti les éléments de compétence du module concerné ainsi que les attitudes et comportements professionnels qui leur sont liés. Pour l'apprentie ou l'apprenti, ces éléments se trouvent dans le *Carnet d'apprentissage*, à chacun des modules. Pour le compagnon ou la compagne, ces éléments sont repris dans le présent guide, au début de la présentation de chaque module, sous le titre « Le tableau des apprentissages à superviser ».

Lorsque la compétence à maîtriser a été exposée, le compagnon ou la compagne doit vérifier le degré de maîtrise qu'a l'apprentie ou l'apprenti de chacun de ses éléments, car il est possible que celle-ci ou celui-ci ait acquis, au cours de ses expériences de vie ou de travail antérieures, ces habiletés particulières ou des habiletés apparentées. Pour ce faire, il est possible de poser des questions à l'apprentie ou à l'apprenti ou lui demander de faire une démonstration.

Au terme de cet exercice, le compagnon ou la compagne cerne bien les tâches que l'apprentie ou l'apprenti doit apprendre à exécuter. De plus, en cours d'apprentissage, le compagnon ou la compagne veille à ce que l'apprentie ou l'apprenti adopte les attitudes et comportements professionnels liés à la compétence et à ce que les activités soient exécutées dans le respect des critères d'évaluation qui lui sont relatifs. Ces critères d'évaluation sont exposés tant dans le *Carnet d'apprentissage* que dans le présent guide.

En outre, il importe de garder constamment à l'esprit que l'apprentie ou l'apprenti maîtrisera graduellement les compétences. En effet, elle ou il ne peut pas tout savoir en début de parcours ni tout assimiler au même moment. Ainsi, le compagnon ou la compagne doit s'assurer de transmettre ses connaissances de façon progressive et de le faire en allant du plus simple au plus complexe.

À cet égard, il faut rappeler le contexte particulier du travail en librairie. À titre d'exemple, il pourrait arriver que le compagnon ou la compagne doive s'interrompre au moment de donner une explication sur une tâche, soit pour répondre à une question, soit pour régler un problème urgent. Il pourrait également arriver que le compagnon ou la compagne doive passer à l'explication d'une autre tâche pour répondre aux besoins du moment. Il s'agit donc d'un contexte d'apprentissage où les renseignements peuvent être fournis à l'apprentie ou à l'apprenti très rapidement et de façon parfois décousue. Cela a comme conséquence que l'apprentie ou l'apprenti ne pourra pas toujours assimiler l'ensemble des renseignements reçus de façon rapide et ordonnée. Le compagnon ou la compagne doit donc avoir à l'esprit qu'il devra peut-être répéter certaines explications et répéter également les liens qu'il y a lieu d'établir entre les différents éléments propres à un ou plusieurs modules d'apprentissage.

Lorsque la formation relative à un module s'amorce, le compagnon ou la compagne doit tout mettre en œuvre pour que l'apprentie ou l'apprenti maîtrise cette compétence particulière. Il peut arriver que des tâches liées à d'autres modules doivent être comprises pour permettre l'apprentissage du module à l'étude. Toutefois, l'accent doit être mis sur celles liées au module à l'étude.

L'évaluation de la maîtrise d'une compétence

L'évaluation est un jugement posé à partir de renseignements sur la valeur des apprentissages faits, en relation avec le rendement de l'apprentie ou de l'apprenti. Elle est critériée, c'est-à-dire que le résultat atteint par l'apprentie ou l'apprenti est analysé à partir de critères d'évaluation proposés pour chaque élément de compétence visé par l'apprentissage.

L'évaluation revêt aussi un caractère formatif puisqu'elle est effectuée en cours d'apprentissage à l'aide de la vérification du degré de maîtrise des éléments de compétence. De ce fait, en vue que l'apprentie ou l'apprenti en arrive à la maîtrise des compétences décrites dans le *Carnet d'apprentissage*, le compagnon ou la compagne et l'apprentie ou l'apprenti déterminent les gestes à faire pour améliorer la maîtrise des tâches et les correctifs à apporter selon les difficultés éprouvées.

À cet égard, mentionnons que les conditions et les critères d'évaluation inscrits dans le carnet permettent à tous les compagnons et compagnes de juger sur une même base l'atteinte de la compétence visée. De plus, si l'apprentie ou l'apprenti maîtrise un des éléments de compétence, elle ou il passe à l'étape suivante. Si, par ailleurs, une difficulté survient, le compagnon ou la compagne de même que l'apprentie ou l'apprenti doivent rechercher les correctifs appropriés, réorganiser la démarche d'apprentissage et prolonger l'expérience jusqu'à la maîtrise de l'exécution de la tâche. En somme, étant donné que cette façon d'évaluer fait partie intégrante de l'apprentissage et qu'elle permet des ajustements continus, l'on peut croire que ce procédé augmente l'efficacité de l'apprentissage en ne laissant rien au hasard.

Dans le même esprit, tout au cours du processus d'apprentissage, le compagnon ou la compagne confirme la maîtrise satisfaisante de chacun des éléments de compétence en apposant ses initiales aux endroits appropriés dans le *Carnet d'apprentissage*. Il faut s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti appose aussi ses initiales aux mêmes endroits. Grâce à des exercices constants, l'apprentie ou l'apprenti progresse jusqu'à ce qu'elle ou il puisse démontrer qu'elle ou il a intégré tous les éléments de compétence et maîtrise ainsi la compétence. Cela conduit à la confirmation de la maîtrise de chacune des compétences. C'est ainsi que, lorsque tous les éléments d'une compétence, c'est-à-dire d'un module d'apprentissage, sont maîtrisés, le compagnon ou la compagne remplit la partie intitulée « Le résultat obtenu » du *Carnet d'apprentissage*.

Les principes pédagogiques sous-jacents au compagnonnage

Le compagnon ou la compagne doit avoir à l'esprit les différents principes suivants pouvant lui apporter un soutien dans l'exercice du rôle qui lui est confié :

- l'apprentie ou l'apprenti apprend en exécutant les activités relatives à l'exercice du métier;
- chaque apprentie ou apprenti est unique et apprend à son propre rythme;
- l'apprentie ou l'apprenti doit être assuré de la pertinence d'un apprentissage pour s'y engager;
- l'apprentie ou l'apprenti apprend et retient mieux quant elle ou il se sent responsable de son apprentissage;
- l'apprentie ou l'apprenti apprend en se référant à ses expériences;
- l'apprentie ou l'apprenti apprend bien lorsqu'elle ou il est motivé.

L'apprentie ou l'apprenti apprend en exécutant les activités relatives à l'exercice du métier

Au cours de l'apprentissage, le compagnon ou la compagne donne des explications sur un certain nombre d'éléments et fait des démonstrations à propos d'autres éléments. C'est une bonne façon de faire comprendre. Cependant, montrer son métier, pour le compagnon ou la compagne, c'est faire accomplir par l'apprentie ou l'apprenti, un à un, les gestes de ce métier. L'apprentie ou l'apprenti démontre sa compréhension par la maîtrise de ces gestes.

Chaque apprentie ou apprenti est unique et apprend à son propre rythme

Chaque apprentie ou apprenti a son style d'apprentissage, utilise des stratégies d'apprentissage qui lui sont propres et progresse à sa manière. De même, le temps pris pour exécuter une tâche selon les exigences établies et maîtriser les habiletés propres à un métier varie d'une personne à l'autre. Le compagnon ou la compagne doit prendre en considération le caractère unique des personnes et donner à chacune le temps nécessaire pour apprendre. C'est ainsi que toutes et tous peuvent atteindre la même compétence dans l'exécution d'une tâche.

L'apprentie ou l'apprenti doit être assuré de la pertinence d'un apprentissage pour s'y engager

Le compagnon ou la compagne motive mieux quand, à l'aide du *Carnet d'apprentissage*, il explique la pertinence de chacune des activités liées à une tâche et les présente dans l'ordre de leur exécution. L'apprentie ou l'apprenti connaît ainsi le but à atteindre, c'est-à-dire le travail qu'elle ou il pourra exécuter à la suite de l'apprentissage.

L'apprentie ou l'apprenti apprend et retient mieux quand elle ou il se sent responsable de son apprentissage

En effet, c'est l'apprentie ou l'apprenti qui :

- est en situation d'apprentissage;
- doit maîtriser les compétences nouvelles;
- peut exprimer ses besoins.

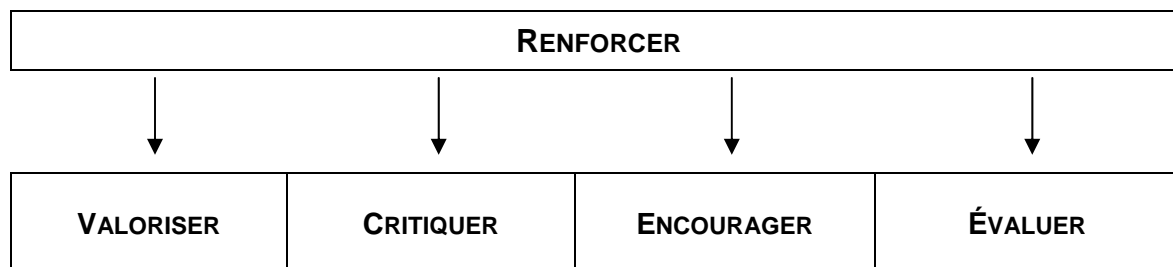
Ainsi, l'apprentissage doit être adapté aux besoins de l'apprentie ou de l'apprenti tout en étant lié à ceux de la librairie.

L'apprentie ou l'apprenti apprend en se référant à ses expériences

L'adulte apprend aussi bien que le fait l'enfant. Il apprend toutefois à sa façon. Lorsque le compagnon ou la compagne fait appel à ce que connaît l'adulte pour y greffer un nouveau savoir, cela permet une meilleure intégration de l'apprentissage. En effet, c'est en se référant à ses expériences que l'apprentie ou l'apprenti intègre de nouveaux savoirs.

L'apprentie ou l'apprenti apprend bien lorsqu'elle ou il est motivé

Le renforcement est reconnu comme pouvant motiver les apprenties et les apprentis. Les compagnons ou les compagnes peuvent faire du renforcement à l'aide d'attitudes positives et de gestes significatifs, et plus particulièrement par quatre moyens, lesquels consistent à valoriser, à critiquer, à encourager et à évaluer.



Valoriser, c'est reconnaître les efforts d'une personne et le résultat de ceux-ci. En vue d'assurer l'efficacité et la progression de l'apprentie ou de l'apprenti, la valorisation doit être positive et structurée, à savoir être :

- appuyée sur les faits concrets;
- exprimée à l'aide d'exemples, notamment en ce qui a trait aux habiletés maîtrisées.

Critiquer, c'est faire valoir les points forts et signaler les points qui peuvent être améliorés. Une telle critique doit représenter une expérience enrichissante pour l'apprentie ou l'apprenti. La critique est constructive lorsqu'elle est faite peu après le geste sur lequel elle porte et si elle sert de complément à l'apprentissage par :

- la mise en valeur des points forts et la précision des points à améliorer;
- la présentation d'exemples et de moyens propres à améliorer la situation.

Encourager l'apprentie ou l'apprenti, c'est la ou le motiver à poursuivre son projet jusqu'à l'atteinte du but fixé. Un tel encouragement doit être appuyé sur des faits concrets. Pour ce faire, il convient :

- d'énumérer les éléments de compétence maîtrisés;
- de signaler à l'apprentie ou à l'apprenti les avantages de ses apprentissages pour la librairie;
- de signaler son efficacité accrue au travail.

Évaluer, rappelons-le, c'est porter un jugement sur l'apprentissage. Cette appréciation peut être faite en vérifiant que l'apprentie ou l'apprenti :

- utilise des nouvelles connaissances dans le travail;
- adopte des comportements professionnels dans les divers aspects du métier;
- maîtrise les gestes professionnels nouvellement acquis.

La reconnaissance de la maîtrise d'une compétence pendant l'évaluation stimule l'apprentissage.

LA PRÉSENTATION DU CONTENU DES MODULES D'APPRENTISSAGE

Le contenu de chaque module se présente de façon identique. Dans chacun d'eux figurent :

- le tableau des apprentissages à réaliser
- les compléments aux apprentissages;
- les critères d'évaluation des apprentissages;
- les précisions relatives au soutien et à l'évaluation des apprentissages;
- la validation de l'adoption d'attitudes et de comportements pédagogiques;
- les commentaires utiles à l'amélioration de l'apprentissage.

Le tableau des apprentissages à réaliser

Le tableau des apprentissages à réaliser donne une vue d'ensemble des éléments de la compétence visée de même que des attitudes et des comportements professionnels qui lui sont associés.

Les compléments aux apprentissages

Les compléments aux apprentissages renvoient notamment aux cahiers du *Guide technique et pratique des libraires* que l'apprentie ou l'apprenti doit lire. Ils visent à soutenir la transmission de l'information utile à la compréhension et à l'exécution des tâches.

Les critères d'évaluation des apprentissages

Les critères d'évaluation des apprentissages sont exposés sous la forme d'une grille, de manière à permettre au compagnon ou à la compagne de noter, au cours du processus d'apprentissage, si l'apprentie ou l'apprenti exécute les tâches selon les critères établis dans le *Carnet d'apprentissage* pour chaque élément de compétence.

Les précisions relatives au soutien et à l'évaluation des apprentissages

Les précisions relatives au soutien et à l'évaluation des apprentissages visent à éclairer le compagnon ou la compagne quant à l'exercice de son rôle relativement à certains éléments des apprentissages et à l'évaluation de ceux-ci. Il s'agit de propositions et de suggestions faites sous forme de rappels ou, encore, de renseignements complémentaires à ceux figurant déjà ailleurs, par exemple dans le rapport *Analyse du métier* et dans la *Trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires*.

La validation de l'adoption d'attitudes et de comportements pédagogiques

Un ensemble d'énoncés est proposé au compagnon ou à la compagne dans le but de lui permettre de poser un regard critique sur sa façon d'exercer sa fonction d'accompagnement. Ainsi, à la fin des deux premiers modules, une liste d'éléments à vérifier relativement au rôle de compagnon ou de compagne est présentée sous la forme d'une grille; celle-ci pourra aussi être utilisée dans les modules suivants.

Les commentaires utiles à l'amélioration de l'apprentissage

Un espace est prévu, à la fin de chaque module, pour permettre au compagnon ou à la compagne de consigner des remarques quant à l'approche utilisée et au temps nécessaire aux apprentissages de même qu'en ce qui a trait aux difficultés éprouvées par l'apprentie ou l'apprenti. Cet espace a été prévu pour permettre en outre au compagnon ou à la compagne de formuler toute proposition ou suggestion jugée utile. Il s'agit de réunir des renseignements susceptibles d'améliorer l'apprentissage, renseignements qui pourront éventuellement servir à l'évaluation et au suivi du programme d'apprentissage.

Module 1

Accueillir, servir et conseiller la clientèle

Le tableau des apprentissages à réaliser

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

Attitudes et comportements professionnels pertinents	Éléments de compétence
<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. 	<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>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>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>

Les compléments aux apprentissages

Tout au long du module 1, le compagnon ou la compagne doit s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti libraire utilise adéquatement les ressources suivantes :

- le *Carnet d'apprentissage* pour le métier de libraire, afin qu'elle ou il ait 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, le ou les cahiers liés aux contenus du présent module, dont celui qui se rapporte au glossaire du métier de libraire (cahiers 5 et 7);
- les renseignements sur les pratiques de gestion des ressources humaines en vigueur dans la librairie, qui sont habituellement consignés dans le manuel de l'employé. En l'absence d'un tel manuel, voir la *Trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires (outil facultatif)* conçue par l'Association des libraires du Québec (chapitres 7 et 8).

Les critères d'évaluation des apprentissages

Les critères d'évaluation des apprentissages exposés dans la grille qui suit sont ceux énoncés pour le présent module dans le *Carnet d'apprentissage*. Rappelons qu'ils sont présentés de manière à permettre au compagnon ou à la compagne de noter, tout au cours du processus d'apprentissage, si l'apprentie ou l'apprenti libraire exécute les tâches selon les critères établis.

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 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, particulièrement en ce qui a trait au travail en station debout.

Les précisions relatives au soutien et à l'évaluation des apprentissages

Les précisions relatives au soutien et à l'évaluation des apprentissages, rappelons-le, visent à éclairer le compagnon ou la compagne quant à l'exercice de son rôle relativement à certains éléments des apprentissages et à l'évaluation de ceux-ci. Il s'agit de propositions et de suggestions faites sous forme de rappels ou, encore, de renseignements complémentaires à ceux donnés par ailleurs.

Mis à part les recommandations relatives au projet de compagnonnage, présentées dans la troisième partie du guide, les compagnons et les compagnes sont invités à garder continuellement en tête les éléments qui suivent en ce qui a trait au présent module d'apprentissage.

La qualité d'une librairie est souvent jugée à l'aune de la qualité de l'accueil de la clientèle.



Les libraires doivent transmettre leur amour des livres tout en étant habiles pour les vendre.



Le service à la clientèle se trouve au cœur de l'accomplissement de la mission de la librairie et de sa réussite.

- Le module 1 vise la maîtrise du volet « service à la clientèle » du travail de la ou du libraire. C'est l'apprentissage sur lequel il faut insister.
- Si pour cela le compagnon ou la compagne doit présenter des contenus d'un autre module, cela doit être fait sans oublier que l'objet principal de ce module est que l'apprentie ou l'apprenti maîtrise les habiletés pour accueillir et servir la clientèle de manière efficace.
- À cet égard, il est nécessaire de faire le tour de la librairie avec l'apprentie ou l'apprenti pour lui donner une vue d'ensemble du mode de classification des livres et des différentes ressources mises à sa disposition pour exécuter son travail. De plus, il faut s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti a bien saisi le sens des termes réunis dans le glossaire et relatifs au module et a bien compris les différentes règles en vigueur dans la librairie et liées au module.

En outre, pendant le processus d'apprentissage de ce module, le compagnon ou la compagne a avantage à voir à ce que l'apprentie ou l'apprenti :

- aborde la clientèle dans l'ordre approprié de son arrivée en librairie, l'écoute attentivement, la surveille subtilement pour prévenir les délits et consacre le temps voulu et raisonnable à la servir de manière adéquate;
- cerne adéquatement les besoins de la clientèle, lui expose ce qu'elle ou il comprend de la demande, lui pose des questions pour obtenir des éclaircissements, le cas échéant, et s'assure de la satisfaction de la clientèle quant aux services rendus;
- fasse découvrir des auteures et auteurs à la clientèle et lui propose des ouvrages en rapport avec ce qu'elle ou il perçoit de son univers après avoir fait le nécessaire pour découvrir cet univers, comme lui avoir demandé les genres littéraires qu'elle apprécie, les auteures et auteurs qu'elle aime, les époques qui lui plaisent, les livres qu'elle a particulièrement appréciés, etc.;
- demeure polie ou poli en toutes circonstances.

La validation de l'adoption d'attitudes et de comportements pédagogiques

Les énoncés suivants, rappelons-le, sont proposés au compagnon ou à la compagne dans le but de lui permettre de poser un regard critique sur sa façon d'exercer son rôle. Il serait utile de les examiner un à un et, le cas échéant, de prêter une attention particulière au cours du module qui suit aux comportements et attitudes qui ne semblent pas tout à fait intégrés dans la pratique de compagnonnage.

En cours de compagnonnage :

- j'ai respecté le rythme et le style d'apprentissage de l'apprentie ou de l'apprenti.
- j'ai rassuré l'apprentie ou l'apprenti.
- j'ai établi une relation de confiance avec l'apprentie ou l'apprenti.
- j'ai fourni à l'apprentie ou à l'apprenti tous les renseignements dont elle ou il avait besoin.
- j'ai répondu à toutes les questions de l'apprentie ou de l'apprenti.
- j'ai expliqué clairement à l'apprentie ou à l'apprenti les étapes à franchir pour exécuter une tâche.
- je me suis assuré que l'apprentie ou l'apprenti comprenait bien les connaissances que je lui transmettais et indications que je lui donnais.
- j'ai permis à l'apprentie ou à l'apprenti d'exécuter concrètement les tâches du métier.
- j'ai respecté le principe voulant que l'apprentie ou l'apprenti soit responsable de sa formation.
- j'ai utilisé à bon escient les moyens propres à motiver l'apprentie ou l'apprenti, soit l'évaluation, la valorisation, la critique et l'encouragement.
- j'ai puisé dans les expériences de l'apprentie ou de l'apprenti pour faciliter l'apprentissage des nouvelles habiletés.
- j'ai insisté sur les règles de santé et de sécurité du travail.
- j'ai guidé l'apprentie ou l'apprenti dans l'exercice habituel du métier.

Module 2

Utiliser les ressources

Le tableau des apprentissages à réaliser

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

Attitudes et comportements professionnels pertinents	Éléments de compétence
<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. 	<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>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.</p> <p>2.2.2 Utiliser le logiciel de gestion des stocks de livres pour trouver les renseignements utiles sur les livres disponibles 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>

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

Les compléments aux apprentissages

Tout au long du module 2, le compagnon ou la compagne doit s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti libraire utilise adéquatement les ressources suivantes :

- le *Guide technique et pratique des libraires* et, en particulier, le ou les cahiers liés aux contenus du présent module (cahiers 7 et 8), dont celui qui se rapporte au glossaire du métier de libraire (cahier 5);
- les moyens de communication interne propres à la librairie;
- les renseignements sur les pratiques de gestion des ressources humaines en vigueur dans la librairie, qui sont habituellement consignés dans le manuel de l'employé. En l'absence d'un tel manuel, voir la *Trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires* conçue par l'Association des libraires du Québec (chapitres 3, 4 et 7);
- la *Trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires* et, en particulier, les chapitres liés aux contenus du présent module, dont celui qui se rapporte aux appellations des postes dans la librairie et aux personnes qui les occupent (chapitre 3) ainsi que celui qui traite des outils de travail à la disposition du personnel de la librairie (chapitre 4);
- les renseignements sur les règles de santé et de sécurité du travail (chapitre 7) exposés dans la *Trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires*.

Les critères d'évaluation des apprentissages

Les critères d'évaluation des apprentissages exposés dans la grille qui suit sont ceux énoncés pour le présent module dans le *Carnet d'apprentissage*. Rappelons qu'ils sont présentés de manière à permettre au compagnon ou à la compagne de noter, tout au cours du processus d'apprentissage, si l'apprentie ou l'apprenti libraire exécute les tâches selon les critères établis.

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 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.

Les précisions relatives au soutien et à l'évaluation des apprentissages

Les précisions relatives au soutien et à l'évaluation des apprentissages, rappelons-le, visent à éclairer le compagnon ou la compagne quant à l'exercice de son rôle relativement à certains éléments des apprentissages et à l'évaluation de ceux-ci. Il s'agit de propositions et de suggestions faites sous forme de rappels ou, encore, de renseignements complémentaires à ceux donnés par ailleurs.

Mis à part les recommandations relatives au projet de compagnonnage, présentées dans la troisième partie du guide, les compagnons et les compagnes sont invités à garder continuellement en tête les éléments qui suivent en ce qui a trait au présent module d'apprentissage.

*Les libraires doivent maîtriser
tout autant l'art de voyager
silencieusement dans le monde
imaginaire d'un livre que celui
de communiquer.*



- Le respect du rythme d'apprentissage de l'apprentie ou de l'apprenti libraire est particulièrement important pour l'acquisition des compétences liées au module 2. Il faut en effet se rappeler que les apprentissages liés à l'utilisation des logiciels informatiques se font à un rythme très différent d'une personne à l'autre.

En outre, pendant le processus d'apprentissage de ce module, le compagnon ou la compagne a avantage à voir à ce que l'apprentie ou l'apprenti :

- n'hésite pas à demander conseil à une ou à un collègue lorsque cela s'avère une démarche plus appropriée que d'effectuer une recherche autonome avec peu de pistes exploratoires;
- atteigne un degré toujours plus élevé de pertinence, de clarté et de précision dans les questions qu'elle ou il pose aux collègues;
- saisisse bien la logique de base du fonctionnement des divers logiciels utilisés par la librairie;
- saisisse bien les entrées relatives à chacun des compteurs de la caisse enregistreuse;
- n'oublie pas de faire bénéficier la clientèle des avantages offerts par la librairie, comme une carte de fidélité;
- demeure toujours polie ou poli dans ses rapports avec les autres libraires ainsi qu'avec la clientèle.

La validation de l'adoption d'attitudes et de comportements pédagogiques

Nous reprenons ici la grille de validation de l'adoption d'attitudes et de comportements pédagogiques exposée dans le module 1. Rappelons que les éléments de cette grille sont proposés au compagnon ou à la compagne dans le but de lui permettre de poser un regard critique sur sa façon d'exercer son rôle. Il ne nous semble toutefois pas utile de reprendre cette grille dans les modules subséquents puisqu'elle est ici exposée pour la deuxième fois. Peut-être que le compagnon ou la compagne ne ressent pas le besoin de la remplir à nouveau. Peut-être désire-t-il aussi continuer à améliorer certains aspects de son rôle de pédagogue. Dans ce dernier cas, elle peut encore lui être utile.

En cours de compagnonnage :

- j'ai respecté le rythme et le style d'apprentissage de l'apprentie ou de l'apprenti.
- j'ai rassuré l'apprentie ou l'apprenti.
- j'ai établi une relation de confiance avec l'apprentie ou l'apprenti.
- j'ai fourni à l'apprentie ou à l'apprenti tous les renseignements dont elle ou il avait besoin.
- j'ai répondu à toutes les questions de l'apprentie ou de l'apprenti.
- j'ai expliqué clairement à l'apprentie ou à l'apprenti les étapes à franchir pour exécuter une tâche.
- je me suis assuré que l'apprentie ou l'apprenti comprenait bien les connaissances que je lui transmettais et indications que je lui donnais.
- j'ai permis à l'apprentie ou à l'apprenti d'exécuter concrètement les tâches du métier.
- j'ai respecté le principe voulant que l'apprentie ou l'apprenti soit responsable de sa formation.
- j'ai utilisé à bon escient les moyens propres à motiver l'apprentie ou l'apprenti, soit l'évaluation, la valorisation, la critique et l'encouragement.
- j'ai puisé dans les expériences de l'apprentie ou de l'apprenti pour faciliter l'apprentissage des nouvelles habiletés.
- j'ai insisté sur les règles de santé et de sécurité du travail.
- j'ai guidé l'apprentie ou l'apprenti dans l'exercice habituel du métier.

Module 3

Classer les livres

Le tableau des apprentissages à réaliser

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

Attitudes et comportements professionnels pertinents	Éléments de compétence
<ul style="list-style-type: none">- 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, 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.	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.	

Les compléments aux apprentissages

Tout au long du module 3, le compagnon ou la compagne doit s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti libraire utilise adéquatement les ressources suivantes :

- le *Guide technique et pratique des libraires (outil facultatif)* et, en particulier, le ou les 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) ainsi que celui qui se rapporte au glossaire du métier de libraire (cahier 5);
- les renseignements sur les pratiques de gestion des ressources humaines en vigueur dans la librairie, qui sont habituellement consignés dans le manuel de l'employé. En l'absence d'un tel manuel, voir la *Trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires (outil facultatif)* conçue par l'Association des libraires du Québec (chapitres 7 et 9).

Les critères d'évaluation des apprentissages

Les critères d'évaluation des apprentissages exposés dans la grille qui suit sont ceux énoncés pour le présent module dans le *Carnet d'apprentissage*. Rappelons qu'ils sont présentés de manière à permettre au compagnon ou à la compagne de noter, tout au cours du processus d'apprentissage, si l'apprentie ou l'apprenti libraire exécute les tâches selon les critères établis.

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.

Les précisions relatives au soutien et à l'évaluation des apprentissages

Les précisions relatives au soutien et à l'évaluation des apprentissages, rappelons-le, visent à éclairer le compagnon ou quant à l'exercice de son rôle relativement à certains éléments des apprentissages et à l'évaluation de ceux-ci. Il s'agit de propositions et de suggestions faites sous forme de rappels ou, encore, de renseignements complémentaires à ceux donnés par ailleurs.

Mis à part les recommandations relatives au projet de compagnonnage, présentées dans la troisième partie du guide, les compagnons et les compagnes sont invités à garder continuellement en tête les éléments qui suivent en ce qui a trait au présent module d'apprentissage.

Le respect du système de classement des livres en librairie est la règle d'or pour trouver sans effort.



- Dans le présent module, il importe d'insister sur l'utilisation efficace du système de classement utilisé dans la librairie.
- Il importe d'insister également sur l'image d'efficacité et de confiance que projette une librairie où l'on trouve rapidement les livres.

En outre, pendant le processus d'apprentissage du module, le compagnon ou la compagne a avantage à voir à ce que l'apprentie ou l'apprenti :

- comprenne bien la logique du système de classement des livres utilisé dans la librairie;
- saisisse bien que ce qui contribue à créer l'image de la librairie tient à un certain nombre de choses, notamment à la qualité de l'environnement, incluant la propreté des lieux;
- respecte les règles de santé et de sécurité du travail, particulièrement en ce qui a trait au transport des charges lourdes.

Module 4

Aménager une aire de vente

Le tableau des apprentissages à réaliser

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

Attitudes et comportements professionnels pertinents	Éléments de compétence
<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<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>

Les compléments aux apprentissages

Tout au long du module 4, le compagnon ou la compagne doit s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti libraire utilise adéquatement les ressources suivantes :

- le *Guide technique et pratique des libraires (outil facultatif)* et, en particulier, le ou les cahiers liés aux contenus du présent module, dont celui qui se rapporte au glossaire du métier de libraire (cahier 5);
- les renseignements sur les pratiques de gestion des ressources humaines en vigueur dans la librairie, qui sont habituellement consignés dans le manuel de l'employé. En l'absence d'un tel manuel, voir la *Trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires (outil facultatif)* conçue par l'Association des libraires du Québec (chapitre 7).

Les critères d'évaluation des apprentissages

Les critères d'évaluation des apprentissages exposés dans la grille qui suit sont ceux énoncés pour le présent module dans le *Carnet d'apprentissage*. Rappelons qu'ils sont présentés de manière à permettre au compagnon ou à la compagne de noter, tout au cours du processus d'apprentissage, si l'apprentie ou l'apprenti libraire exécute les tâches selon les critères établis.

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.

Les précisions relatives au soutien et à l'évaluation des apprentissages

Les précisions relatives au soutien et à l'évaluation des apprentissages, rappelons-le, visent à éclairer le compagnon ou la compagne quant à l'exercice de son rôle relativement à certains éléments des apprentissages et à l'évaluation de ceux-ci. Il s'agit de propositions et de suggestions faites sous forme de rappels ou, encore, de renseignements complémentaires à ceux donnés par ailleurs.

Mis à part les recommandations relatives au projet de compagnonnage, présentées dans la troisième partie du guide, les compagnons et les compagnes sont invités à garder continuellement en tête les éléments qui suivent en ce qui a trait au présent module d'apprentissage.

La culture de la librairie se reflète dans la « personnalité » de ses aires de vente.



L'aménagement d'une aire de vente, c'est savoir marier créativité et marketing.

- Nous rappelons, ci-après, quelques concepts d'aménagement d'une aire de vente définis dans le glossaire du métier de libraire figurant dans le *Guide technique et pratique des libraires* :
- Gondole : meuble de présentation des livres composé de trois ou quatre rayons superposés et délimité par les allées de circulation.
- Îlot de vente : présentation isolée et massive de livres, sur un modèle prévu à cet effet.
- Vitrine : devanture vitrée du magasin; par extension, ensemble promotionnel exposé au regard et à l'attention des passants.

En outre, pendant le processus d'apprentissage du module, le compagnon ou la compagne a avantage à voir à ce que l'apprentie ou l'apprenti :

- saisisse bien les éléments qui entrent en ligne de compte dans la conception d'une maquette ou d'un croquis d'aménagement :
 - la mise en valeur des livres et non du mobilier qui les supporte,
 - la possibilité de modifier un aménagement (par exemple, changer la hauteur des tablettes ou élargir un îlot),
 - la visibilité des livres (ni trop hauts ni trop bas),
 - l'utilisation des tablettes du bas des rayonnages (réserve fermée ou livres à plat),
 - la mise en valeur des beaux livres,
 - la mobilité de la structure de la vitrine,
 - l'éclairage au service de l'imagination et de la créativité,
 - une vitrine laissant voir l'intérieur de la librairie;
- respecte les règles de santé et de sécurité du travail, particulièrement en ce qui a trait au transport des livres.

Module 5

Vérifier l'état et la nature de la marchandise (complémentaire)

Le tableau des apprentissages à réaliser

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

Attitudes et comportements professionnels pertinents	Éléments de compétence
<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<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>5.2 Vérifier l'état de la marchandise au moment du déemballage 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>

Attitudes et comportements professionnels pertinents	Éléments de compétence
	<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>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.</p> <p>5.3.7 S'assurer que l'entreprise de transport ou la maison de distribution prend livraison des colis à expédier au bon moment.</p> <p>5.3.8 Remplir le registre des expéditions en y inscrivant les renseignements appropriés.</p>

Les compléments aux apprentissages

Tout au long du module 5, le compagnon ou la compagne doit s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti libraire utilise adéquatement les ressources suivantes :

- le *Carnet d'apprentissage* pour le métier de libraire et particulièrement pour le 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, le ou les cahiers liés aux contenus du présent module (cahiers 4 et 9);
- les renseignements sur les modes de fonctionnement propres à chaque maison de distribution;
- les renseignements sur les pratiques de gestion des ressources humaines en vigueur dans la librairie, qui sont habituellement consignés dans le manuel de l'employé. En l'absence d'un tel manuel, voir la *Trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires (outil facultatif)* conçue par l'Association des libraires du Québec (chapitres 7 et 9).

Les critères d'évaluation des apprentissages

Les critères d'évaluation des apprentissages exposés dans la grille qui suit sont ceux énoncés pour le présent module dans le *Carnet d'apprentissage*. Rappelons qu'ils sont présentés de manière à permettre au compagnon ou à la compagne de noter, tout au cours du processus d'apprentissage, si l'apprentie ou l'apprenti libraire exécute les tâches selon les critères établis.

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.

Les précisions relatives au soutien et à l'évaluation des apprentissages

Les précisions relatives au soutien et à l'évaluation des apprentissages, rappelons-le, visent à éclairer le compagnon ou la compagne quant à l'exercice de son rôle relativement à certains éléments des apprentissages et à l'évaluation de ceux-ci. Il s'agit de propositions et de suggestions faites sous forme de rappels ou, encore, de renseignements complémentaires à ceux donnés par ailleurs.

Mis à part les recommandations relatives au projet de compagnonnage, présentées dans la troisième partie du guide, les compagnons et les compagnes sont invités à garder continuellement en tête les éléments qui suivent en ce qui a trait au présent module d'apprentissage.

*Sans réception et
désempallage de qualité... pas
de livres sur les rayons.*



- Dans le présent module, il importe d'insister sur la question du suivi auprès des maisons de distribution de même que sur la qualité des multiples vérifications qui doivent être faites des différents formulaires.
- Il faut veiller à ce que l'apprentie ou l'apprenti respecte les règles de santé et de sécurité au travail pour prévenir les maux de dos.

En outre, pendant le processus d'apprentissage du module, le compagnon ou la compagne a avantage à voir à ce que l'apprentie ou l'apprenti :

- développe de bonnes relations avec les personnes qui viennent livrer les boîtes de livres;
- sache comment agir lorsqu'elle ou il constate un bris sur l'une ou l'autre des boîtes de livres au moment de la réception de la marchandise;
- sache comment agir lorsqu'elle ou il découvre des livres endommagés au moment du désempallage;
- fasse circuler rapidement l'information privilégiée dont elle ou il dispose.

La validation de l'adoption d'attitudes et de comportements pédagogiques

Les énoncés suivants, rappelons-le, sont proposés au compagnon ou à la compagne dans le but de lui permettre de poser un regard critique sur sa façon d'exercer son rôle. Il serait utile de les examiner un à un et, le cas échéant, de prêter une attention particulière dans les modules qui suivent aux comportements et attitudes qui ne semblent pas tout à fait intégrés dans la pratique de compagnonnage.

En cours de compagnonnage :

- j'ai respecté le rythme et le style d'apprentissage de l'apprentie ou de l'apprenti.
- j'ai rassuré l'apprentie ou l'apprenti.
- j'ai établi une relation de confiance avec l'apprentie ou l'apprenti.
- j'ai fourni à l'apprentie ou à l'apprenti tous les renseignements dont elle ou il avait besoin.
- j'ai répondu à toutes les questions de l'apprentie ou de l'apprenti.
- j'ai expliqué clairement à l'apprentie ou à l'apprenti les étapes à franchir pour exécuter une tâche.
- je me suis assuré que l'apprentie ou l'apprenti comprenait bien les connaissances que je lui transmettais et indications que je lui donnais.
- j'ai permis à l'apprentie ou à l'apprenti d'exécuter concrètement les tâches du métier.
- j'ai respecté le principe voulant que l'apprentie ou l'apprenti soit responsable de sa formation.
- j'ai utilisé à bon escient les moyens propres à motiver l'apprentie ou l'apprenti, soit l'évaluation, la valorisation, la critique et l'encouragement.
- j'ai puisé dans les expériences de l'apprentie ou de l'apprenti pour faciliter l'apprentissage des nouvelles habiletés.
- j'ai insisté sur les règles de santé et de sécurité du travail.
- j'ai guidé l'apprentie ou l'apprenti dans l'exercice habituel du métier.

Module 6

Interpréter et utiliser les renseignements inscrits sur les formulaires (complémentaire)

Le tableau des apprentissages à réaliser

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

Attitudes et comportements professionnels pertinents	Éléments de compétence
<ul style="list-style-type: none">– Faire preuve d'un esprit analytique.– Faire preuve d'un esprit logique.– Faire preuve de perspicacité.	<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>6.2 Interpréter et utiliser adéquatement les renseignements inscrits sur la facture et sur le bon de commande au moment du déemballage 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 déemballées 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>

Attitudes et comportements professionnels pertinents	Éléments de compétence
	<p data-bbox="784 285 1414 373">6.2.4 Vérifier les autres renseignements inscrits sur la facture, y compris les frais de transport, le cas échéant.</p> <p data-bbox="784 384 1414 472">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 data-bbox="784 483 1414 571">6.2.6 Informer la maison de distribution de toute erreur au moment opportun et faire les réclamations appropriées.</p> <p data-bbox="784 581 1414 642">6.2.7 Faire le suivi des réclamations ou des livres à retourner, le cas échéant.</p> <hr data-bbox="776 653 1438 657"/> <p data-bbox="784 667 1414 728">6.3 Utiliser, de manière adéquate, les formulaires relatifs à l'expédition des livres.</p> <p data-bbox="784 739 1414 800">6.3.1 Remplir les bons de retour pour les livres à retourner aux maisons de distribution.</p> <p data-bbox="784 810 1414 871">6.3.2 Remplir les bons d'expédition pour les livres à expédier.</p>

Les compléments aux apprentissages

Tout au long du module 6, le compagnon ou la compagne doit s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti libraire utilise adéquatement les ressources suivantes :

- le *Guide technique et pratique des libraires (outil facultatif)* et, en particulier, les 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 critères d'évaluation des apprentissages

Les critères d'évaluation des apprentissages exposés dans la grille qui suit sont ceux énoncés pour le présent module dans le *Carnet d'apprentissage*. Rappelons qu'ils sont présentés de manière à permettre au compagnon ou à la compagne de noter, tout au cours du processus d'apprentissage, si l'apprentie ou l'apprenti libraire exécute les tâches selon les critères établis.

Critères d'évaluation relatifs aux renseignements inscrits sur les bons de livraison

- Pertinence des renseignements inscrits par l'apprentie ou l'apprenti 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'apprentie ou l'apprenti 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'apprentie ou l'apprenti 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'apprentie ou l'apprenti 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.

Les précisions relatives au soutien et à l'évaluation des apprentissages

Les précisions relatives au soutien et à l'évaluation des apprentissages, rappelons-le, visent à éclairer le compagnon ou la compagne quant à l'exercice de son rôle relativement à certains éléments des apprentissages et à l'évaluation de ceux-ci. Il s'agit de propositions et de suggestions faites sous forme de rappels ou, encore, de renseignements complémentaires à ceux donnés par ailleurs.

Mis à part les recommandations relatives au projet de compagnonnage, présentées dans la troisième partie du guide, les compagnons et les compagnes sont invités à garder continuellement en tête les éléments qui suivent en ce qui a trait au présent module d'apprentissage.

Le traitement de l'information sous quelque forme que ce soit constitue l'un des axes essentiels du métier de libraire.



- Dans le présent module, il importe d'insister sur l'importance de chaque renseignement inscrit sur les différents formulaires utilisés dans la librairie.
- Il importe également de s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti a acquis une compréhension globale du processus de gestion du stock de livres dans la librairie.
- Il importe encore de s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti a développé une vision d'ensemble de l'interrelation des différents intervenants dans la chaîne de production et de distribution des livres.

En particulier, pendant le processus d'apprentissage du module, le compagnon ou la compagne a avantage à voir à ce que l'apprentie ou l'apprenti :

- comprenne le sens des renseignements inscrits sur les divers formulaires liés aux transactions sur les livres et comprenne également l'incidence de ceux-ci sur la gestion du stock de livres de la librairie et, par voie de conséquence, sur la situation financière de celle-ci;
- comprenne l'importance d'utiliser adéquatement les formulaires liés à la réception et à l'envoi des livres;
- s'informe, auprès de la personne responsable, du traitement et de la priorité à accorder à chaque commande de livres reçues;
- respecte les règles de santé et de sécurité du travail, particulièrement en ce qui a trait au transport des charges lourdes.

Module 7

Utiliser la base de données servant à la gestion du stock de livres (complémentaire)

Le tableau des apprentissages à réaliser

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

Attitudes et comportements professionnels pertinents	Éléments de compétence
<ul style="list-style-type: none">- Faire preuve d'un esprit analytique.- Faire preuve d'un esprit logique.- Faire preuve de perspicacité.	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.	

Les compléments aux apprentissages

Tout au long du module 7, le compagnon ou la compagne doit s'assurer que l'apprentie ou l'apprenti libraire utilise adéquatement les ressources suivantes :

- le *Guide technique et pratique des libraires (outil facultatif)* et, en particulier, le cahier qui se rapporte à la gestion du stock de livres dans la librairie (cahier 9);
- les renseignements sur les pratiques de gestion des ressources humaines en vigueur dans la librairie, qui sont habituellement consignés dans le manuel de l'employé. En l'absence d'un tel manuel, voir la *Trousse d'accueil et d'intégration en emploi des libraires (outil facultatif)* conçue par l'Association des libraires du Québec (chapitre 9).

Les critères d'évaluation des apprentissages

Les critères d'évaluation des apprentissages exposés dans la grille qui suit sont ceux énoncés pour le présent module dans le *Carnet d'apprentissage*. Rappelons qu'ils sont présentés de manière à permettre au compagnon ou à la compagne de noter, tout au cours du processus d'apprentissage, si l'apprentie ou l'apprenti libraire exécute les tâches selon les critères établis.

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'apprentie ou l'apprenti de sa compréhension du processus de gestion du stock de livres dans la librairie.

Les précisions relatives au soutien et à l'évaluation des apprentissages

Les précisions relatives au soutien et à l'évaluation des apprentissages, rappelons-le, visent à éclairer le compagnon ou la compagne quant à l'exercice de son rôle relativement à certains éléments des apprentissages et à l'évaluation de ceux-ci. Il s'agit de propositions et de suggestions faites sous forme de rappels ou de renseignements complémentaires à ceux donnés par ailleurs.

Mis à part les recommandations relatives au projet de compagnonnage, présentées dans la troisième partie du guide, les compagnons et les compagnes sont invités à garder continuellement en tête les éléments qui suivent en ce qui a trait au présent module d'apprentissage.

La gestion du stock de livres constitue le moyen par lequel la librairie peut accomplir sa mission et assurer sa réussite.

- Dans l'enseignement du présent module, il importe d'insister sur la qualité du traitement de l'information à saisir dans le logiciel de gestion du stock de livres de la librairie.



De plus, pendant le processus d'apprentissage du module, le compagnon ou la compagne a avantage à voir à ce que l'apprentie ou l'apprenti :

- comprenne la logique du traitement des données propre au logiciel de gestion du stock de livres utilisé dans la librairie;
- établisse les liens utiles entre les données saisies dans le logiciel de gestion du stock de livres utilisé dans la librairie et la situation réelle du stock de livres en librairie.

