



Occitanie  
Livre & Lecture



STÉPHANE DAUMAY  
CONSEIL EN LIBRAIRIE

# L'organisation du travail

## ENJEUX

- ⇒ Savoir gérer les priorités
- ⇒ Optimiser les tâches quotidiennes
- ⇒ Ecrire un plan d'action viable et modulable à moyen terme
- ⇒ Adapter le travail en fonction de la typologie de la librairie
- ⇒ Adapter le travail en tenant compte de la spécialisation de la librairie

## ACTION IMMEDIATE

**Priorités** : lister les besoins exprimés, les demandes formulées (employés, collaborateurs, clients, collectivités, commerciaux), les urgences (parcours client, consignes sanitaires, horaires décalés) à la suite de la réouverture. **Prioriser les actions** à mettre en place sur du court terme (demain, dans 2/3 jours), à moyen terme (d'ici 8 jours) et à plus long terme (15 jours). Prendre en compte et gérer les remarques des clients tout en appliquant les consignes émises par la librairie.

**Plan d'action** : suite à la réouverture, redéfinir les axes de travail pour qu'ils soient perfectibles et viables. Sur le plan commercial, dans la dimension client et l'intérêt du personnel. Un cadre de travail n'est en rien contraignant. Il permet d'ajuster un fonctionnement suivant les réalités terrain et la conjoncture du moment.

**Organisation spatiale** : le parcours client peut être ajusté en fonction de réalités et difficultés constatées suite à la réouverture. **Ne pas hésiter à jouer le rôle du client** pour apprécier le sens de circulation suivant les enjeux commerciaux et éditoriaux mis en avant. Regard critique sur le plan de masse pour adaptation.

**Planning personnel** : les horaires des collaborateurs doivent répondre à une double problématique : accueil des clients et travail défini lorsque la librairie est fermée. Il convient donc d'adapter les plages horaires en fonction des besoins du commerce, de la logistique, des tâches administratives suivant un plan d'action défini.

1

2

3

4

5

**Plages d'ouvertures** : les horaires d'ouverture mis en place doivent permettre de redémarrer l'activité en appliquant les normes sanitaires et avec des plannings adaptés. En fonction des 1ers retours de la fréquentation et des flux clients, envisager des créneaux plus larges ou restreints (fermeture 12-14h). **Optimiser les plages** de fermeture afin de procéder à un maximum de tâches annexes, essentielles au fonctionnement (logistique, achats, mise en rayon, comptabilité) et réserver les plages d'ouverture à l'accueil des clients et des représentants selon le choix du point de vente.

6

**Personnel** : au-delà des consignes sanitaires qui s'appliquent aux employés, veiller à **remobiliser les forces vives** de la librairie en reformulant les consignes sanitaires à chacun. L'associatif qui gravite autour de la librairie (association des amis de la librairie, association de libraires locaux) peut être mis à contribution, en local, dans cette phase de redéploiement.

7

**Flux client** : sans doute le sujet le plus sensible et stratégique à la fois. Toutes les règles d'hygiène doivent être appliquées. Aérer au maximum la librairie. Portes ouvertes si possible, même si la période d'été a démarré et que la clim mériterait d'être enclenchée. Repères visuels adaptés, non anxiogènes pour mettre en confiance le client. L'information écrite concernant les consignes d'hygiène affichée dès l'entrée de la librairie indique le cadre à respecter par le client dans sa visite. Pré requis pour exercer le cœur de métier : conseil, prescription, vente auprès du client. Comme toujours, le libraire doit avant tout **accueillir le client pour le rassurer** et lui indiquer qu'il est le bienvenu. La posture est essentielle. La disponibilité (malgré masque et gestes barrières) exigée pour retrouver le chemin de la confiance.

8

**Flux logistiques** : privilégier des plages horaires magasin fermé pour la réception, mises en place, réassortiment, pointage catalogues, validation opérations commerciales, commandes clients, « click&collect ».

9

**Typologie librairie** : la surface de vente de la librairie définit le nombre de clients présents simultanément (**1 client / 10-20m<sup>2</sup>** + prendre en compte les libraires présents sur la surface de vente). Les zones dédiées aux flux (réception, retours) déterminent, en fonction de leur surface, le nombre d'employés présents sur place. Les salles de pause doivent être occupées suivant un roulement prédéfini.

10

**Groupements** : certains points de vente de la région adhèrent à des groupements de libraires (Libraires Ensemble / Initiales / Canal BD...). A l'instar du SLF qui diffuse informations et consignes, ces groupements sont **lieux de ressources et d'échanges** de bonnes pratiques.

11

**Spécialisation** : les librairies avec un rayon presse gèrent un flux client fidèle, quotidien et matinal avec la PQR. La presse étant généralement située à l'entrée de la librairie, l'encaissement doit être fluide. Les librairies avec un rayon papeterie/cadeaux sont dans une configuration identique aux autres typologies classiques. Les librairies spécialisées (jeunesse, BD, religieuses) doivent gérer la saisonnalité à venir, spécifique à leur ligne éditoriale, sans pour autant se priver de quelques succès grand public.

12

**Saison d'été** : certaines librairies sont situées sur des lieux hautement touristiques de la région. Aussi bien en ville, en montagne comme au bord de mer. La saison estivale abonde en partie leur résultat annuel. Il semble nécessaire **d'ajuster l'offre saisonnière** en fonction des projections de fréquentation, a fortiori de touristes étrangers. Idem pour les librairies éphémères qui se déploient durant l'été.

## RETROPLANNING

**JUIN** - Un **travail organisé et planifié** au mieux en amont permet de redéfinir des axes de travail sans subir les aléas de l'urgence, de la contrainte.

**JUIN** - L'organisation du travail, et par conséquent les plannings, devront s'adapter en fonction du CA dégagé d'ici l'été (trésorerie) et selon les mesures de chômage partiel. Les congés doivent être posés dans les meilleurs délais pour avoir une **visibilité sur l'été** et se projeter sur des renforts éventuels en CDD.

**JUIN - JUILLET** - Suivant la situation sanitaire durant les prochaines semaines, les librairies doivent pouvoir ajuster au mieux leur organisation du travail afin de **consolider leur activité** et la montée en puissance du CA.

**JUIN - SEPTEMBRE** - L'organisation du travail, en d'autres termes l'optimisation des tâches, doit permettre de projeter l'activité au-delà de l'été, afin **d'anticiper la rentrée**.

**JUIN - SEPTEMBRE** - Suivant le contexte sanitaire, la rentrée de septembre indiquant le départ de l'essentiel de l'activité sur la fin d'année (mi-novembre → mi-janvier), il semble important de **capitaliser sur les bonnes pratiques** mises en place pour les pérenniser à moyen/long terme.