



Occitanie  
Livre & Lecture



# Les ressources humaines

## ENJEUX

- ⇒ Confiance individuelle et dynamique collective pour enclencher la reprise
- ⇒ Redynamiser l'équipe et donner du sens à l'action
- ⇒ Savoir déléguer pour valoriser les libraires
- ⇒ Plannings adaptés suivant les besoins, les projections

## ACTION IMMEDIATE

# 1

**Confiance** : derrière chaque libraire, il y a une personnalité qui vit différemment la situation. La reprise doit permettre néanmoins de **retrouver confiance** et d'affirmer plus que jamais son savoir-faire auprès de la clientèle. La parenthèse du déconfinement a mis l'accent sur la lecture, en tant que passe-temps. Les ventes en ligne n'ont que peu pallié à la demande. Le « click&collect » en librairie, dans une certaine mesure, a permis de maintenir un lien commercial.

# 2

**Equipe** : la réouverture des librairies est une réalité commerciale qui s'articule également avec une dynamique RH. Que les libraires soient au nombre de 20 comme de 2 ou que l'on travaille en binôme avec un/une associé(e), **on fait équipe**. Avec des consignes sanitaires strictes et un fonctionnement adapté, il semble essentiel de s'adresser régulièrement aux libraires, individuellement comme en collectif : écouter leurs craintes, entendre leurs doléances et reformuler les besoins exprimés. Idem pour les besoins non exprimés (craintes sanitaires, charges de travail supplémentaires) et qu'il convient d'appréhender au mieux. Le responsable de la librairie peut sans difficulté s'adresser à la **médecine du travail** pour s'assurer de la sécurité des salariés. En parallèle, penser à mettre à jour le Document Unique pour affichage.

# 3

**Délégations** : le contexte oblige à redéfinir des plages de travail et à modifier des fiches de poste. La **transversalité des tâches** semble moins évidente au sein d'une équipe. Cependant, des axes de travail peuvent être mis en place pour valoriser le travail des libraires, particulièrement autour des achats, offices comme réassorts. L'acte d'achat, le réassortiment des rayons étant au cœur de la gestion d'une librairie, ce point, sensible et valorisant à la fois, mérite d'être réfléchi, encadré et piloté. Idem pour l'encaissement, procédure sensible également, même si le paiement en CB et sans contact s'est durablement développé, ce qui contribue à éviter au maximum les erreurs de caisse.

## 4

**Plannings** : à la suite des premiers retours d'expérience, il convient d'ajuster les plannings en fonction des heures d'affluence, des horaires d'ouverture, des besoins en logistique, pour les conseils sur la surface de vente et pour l'encaissement. Au-delà des tâches inhérentes au fonctionnement d'une librairie, des postes de travail annexes ont pu être mis en place (accueil à l'entrée, filtrage, désinfection des plans de travail...). De nombreuses librairies font appel au chômage partiel, pour un temps non défini, et ont mis en place des roulements. Ce dispositif est évolutif suivant la reprise d'activité. Le **dialogue entre direction et équipe est impératif** pour que chaque partie mesure les difficultés en cours et les enjeux à venir.

## RETROPLANNING

---

**JUIN** - Avec la modification des plannings, des horaires d'ouvertures, les différentes tâches supplémentaires qui découlent des normes sanitaires et les congés payés qui ont pu être posés durant la fermeture, tout cela complexifie la gestion des ressources humaines et rend d'autant plus nécessaire le **dialogue avec bon sens, bienveillance et pragmatisme**.

**JUIN** - Il semble essentiel d'adapter un planning de congés, et donc un roulement, selon un planning d'activités cohérent en fonction du CA à N-1 sur la même période, seul repère chiffré, malgré une situation aléatoire et fluctuante. L'été, dans la mesure du possible, doit permettre à chaque collaborateur de se poser en **préparation de la ligne droite** qui court de la rentrée à la fin d'année.

**JUIN - AOUT** - Les librairies dépendantes du tourisme de masse et qui dégagent un CA non négligeable durant la période estivale ne doivent pas pour autant réduire la voilure. Le service client doit rester la priorité pour maintenir l'activité ainsi que l'offre mise en vente (livres, papeterie, produits dérivés...). **Aborder la question du recrutement de CDD**, pour pallier l'absence des libraires durant leurs CP, d'ici l'été pour embaucher les profils les plus adaptés.