

L'implantation de la chaîne Cultura à Liège. Analyse d'un agent culturel entre librairie indépendante et grandes surfaces culturelles

Auteur : Yazghi, Jamila

Promoteur(s) : Habrand, Tanguy

Faculté : Faculté de Philosophie et Lettres

Diplôme : Master en communication, à finalité spécialisée en édition et métiers du livre

Année académique : 2022-2023

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/16628>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'œuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.

Annexes

Échange épistolaire

Mail de Françoise Bovy en réponse à la question de Jamila Yazghi, le 27/12/2022

BF

Bovy Françoise <francoise.bovy@liege.be>

A : Yazghi Jamila

Cc : Charpentier Nathalie <nathalie.charpentier@liege.be>; permisenvironnement <permisenvironnement@liege.be>

↳

↶

↷

...

Mar 27/12/2022 17:30

Madame,

Une seule demande de permis d'urbanisme concerne le magasin Cultura à Liège. Elle porte sur les enseignes. Ce type de demande ne nécessite pas d'enquête publique en ce qui concerne l'aspect urbanistique des travaux.

Peut-être que l'installation du commerce à nécessité d'autres types d'autorisation (permis ou déclaration d'environnement ou permis pour une implantation commerciale).

Je vous invite à contacter les services des Permis d'environnement de la Ville (04/221.83.53) ainsi que le Département du Développement économique et commercial dont Mme Charpentier qui me lit en copie.

Cordialement,

Françoise BOVY
Attaché spécifique
Département de l'Urbanisme | Ville de Liège
La Barte, 10 (1^{er} étage) - B - 4000 Liège
T. +32 (0)4 221 90 90
francoise.bovy@liege.be
www.liegegethe.be

↳ Répondre

↶ Répondre à tous

↷ Transférer

Lettre de maitre Van den Bosch au collège communal, le 11/06/2020

NOVALIS

AVOCATS

Xavier Ibarrondo
Frédéric Van den Bosch
Yannick Alsteens
Luca Ceci
Florence Tys
Laura Bertrand
Emilie Vanhove
Chloé Pauwels
Clémentine Malschalck
Delphine Castermans
Juliette Vansnick
Paul Moreno

VILLE DE LIEGE
Collège communal
Hôtel de Ville
Place du Marché n°2
4000 LIEGE 1

Nivelles, le 11 juin 2020

Monsieur le Bourgmestre,
Mesdames et Messieurs les Echevins,
Chères Mesdames, Chers Messieurs,

Concerne : **IPL BUSINESS & CSRTS / CULTURA - SOBELGIUM**
M. réf. : 90002760 / VDB / VDB / ND
V. réf. : rue Joffre – implantation commerciale CULTURA

Je vous écris en qualité de conseil de sociétés actives dans les secteurs papeterie, loisirs créatifs, beaux-arts, instruments de musique, librairies et librairies indépendantes liégeoises à savoir : la Papeterie IPL, Schleiper, Club (Standaard boekhandel), Ava Papier, Liège Music Center, Daniels Musical Sound, Valkenborgh Musique, Eco Del Nord, Kazabulles, La Parenthèse, La Grande Ourse, BD Liège, Toutes Directions, La Commanderie, Librairie Silex, Livre aux trésors.

1.

De manière incidente, par l'intermédiaire de la presse, mes clientes ont été informées de ce que, via la société anonyme de droit belge SOBELGIUM, le groupe CULTURA (ci-après « CULTURA ») a annoncé son implantation et le démarrage de ses activités, à partir du 1^{er} septembre 2020, dans des surfaces commerciales situées rue Joffre et qui étaient occupées précédemment par les enseignes H&M et CASSIS.

2.

Mes clientes n'ont jamais été informées de l'introduction d'une demande ou de la délivrance d'une autorisation administrative relative à cette implantation commerciale.

info@novalis.law
www.novalis.law

Cabinet de Nivelles
Rue du Panier Vert, 70
B-1400 Nivelles
Tél. : 067/89 39 39
Fax: 067/89 39 35

Cabinet de Bruxelles
Chaussée de Charleroi, 70/6
B-1060 Bruxelles
Tél.: 02/513 19 62
Fax: 02/513 37 90

Novalis Avocats
BCE : 0457.681.929



Pourriez-vous dès lors m'indiquer si une autorisation administrative a été délivrée à CULTURA et, dans l'affirmative, m'en communiquer copie, sous le bénéfice de l'urgence ?

3.

Dans l'hypothèse où aucune demande d'autorisation administrative n'aurait été introduite par CULTURA, je me permets d'attirer votre attention sur les éléments suivants.

3.1.

D'une part, le projet de CULTURA implique la réunion des surfaces commerciales précédemment exploitées par les enseignes H&M et CASSIS.

Or, la réunion de ces surfaces commerciales devrait nécessiter l'exécution de travaux soumis à l'obtention préalable d'un permis d'urbanisme, par application de l'article D.IV.4 du CoDT.

A cet égard, mes clientes constatent que des travaux sont déjà en cours d'exécution, de telle sorte qu'il serait opportun que vos services se rendent sur les lieux afin d'examiner la nature exacte de ces travaux et, la cas échéant, dresser un procès-verbal de constat d'infraction et ordonner l'arrêt.

3.2.

D'autre part, il est manifeste que les activités commerciales exercées par CULTURA sont fondamentalement différentes de celles qui étaient exercées par les enseignes H&M et CASSIS.

Or, conformément à l'article 1^{er}, 3, (e) du décret du 5 février 2015 relatif aux implantations commerciales, « *un projet de modification importante de la nature de l'activité commerciale d'un établissement de commerce de détails (...)* » présentant une surface commerciale nette supérieure à 400 m² est un « *projet d'implantation commerciale* » soumis à l'obtention préalable d'un permis d'implantation commerciale, par application de l'article 27 du décret précité.

A cet égard, le *vade mecum* édité par la Région wallonne mentionne, à titre d'exemple, que le remplacement d'une activité de vente de vêtements (telle que celle qui était exercée par H&M et CASSIS) par une activité de vente d'électroménagers constitue une « *modification importante de la nature de l'activité commerciale* » (voir l'extrait du *vade mecum* joint en annexe).

Cette position de la Région wallonne est transposable au cas d'espèce, eu égard à la différence fondamentale entre les activités commerciales qui étaient exercées par H&M et CASSIS, d'une part, et celles projetées par CULTURA, d'autre part.

NOVALIS

AVOCATS

Notons d'ailleurs que lorsque CULTURA a projeté de s'implanter dans une surface commerciale précédemment exploitée par l'enseigne ORCHESTRA, sur le territoire de la Commune de Waterloo, elle a sollicité l'obtention d'un tel permis ; ce qui implique qu'elle est parfaitement consciente qu'un tel permis doit être obtenu préalablement à son implantation.

3.3.

En considération de ces éléments, mes clientes considèrent que CULTURA ne pourrait s'implanter et démarrer ses activités sans avoir obtenu préalablement les autorisations administratives précitées.

Pourriez-vous dès lors me confirmer que vous interpellez CULTURA en lui rappelant qu'elle ne pourrait démarrer ses activités sans disposer de ces autorisations administratives ?

4.

Par ailleurs, mes clientes m'ont chargé de vous informer qu'elles s'opposent formellement à ce projet d'implantation commerciale.

A cet égard, je me réfère aux courriers qui ont été envoyés à Madame l'Echevine du Commerce par les commerçants exerçant des activités similaires à celles projetées par CULTURA ainsi qu'à la réunion *Teams* qui a eu lieu le 8 juin 2020.

En vous remerciant d'avance pour ce que vous voudrez bien me faire savoir et en demeurant à votre entière disposition pour toutes questions, je vous prie de croire, Monsieur le Bourgmestre, Mesdames et Messieurs les Echevins, chères Mesdames, chers Messieurs, en l'assurance de ma haute considération.

Frédéric van den BOSCH
frederic.vandenbosch@novalis.law

Lette du collège communal à maitre Van den Bosch, le 26/06/2020



Le Collège communal



NOVALIS Avocats
A l'attention de Frédéric Van den BOSCH
Avocat
rue du Panier 70
4000 NIVELLES

Liège, le 26 juin 2020

V/Réf. : 90002760/VDB/VDB/ND
N/Réf. : AD200081-CULTURA/MP/BF/
Agent traitant : Brigitte Foumaux

Maitre Van den BOSCH,

Concerne : IPL BUSINESS & CSRTS/CULTURA-SOBELGIUM

Nous avons pris connaissance de votre courrier de ce 11 juin 2020 portant les références sous-rubrique.

Par décision du 22 mai 1997 que nous vous transmettons en annexe, le Collège des Bourgmestre et Echevins a autorisé l'exploitation du complexe commercial de l'îlot Saint-Michel par la SA CODIC.

Il appartient au propriétaire actuel du complexe commercial, de se conformer à ce permis ou de solliciter la délivrance d'un nouveau permis d'implantation commerciale en cas de modification importante de la nature de l'activité commerciale.

En vertu de l'article 29§1er alinéa 2 du Décret du 05 février 2015 relatif aux implantations commerciales, la délivrance d'un tel permis ressort désormais de la compétence de la Région Wallonne pour toute superficie commerciale supérieure ou égale à 2.500 mètres carrés.

La Ville de Liège, quant à elle, conserve uniquement une compétence d'avis.

44 15-24 b5b A4 - C36

Hôtel de Villa • Place du Marché 2 • B-4000 Liège • www.liege.be
Cabinet du Bourgmestre • Tél. : 04 221 81 05 • Fax : 04 221 80 67 • bourgmestre.demeyer@liege.be
Cabinet du Directeur général • Tél. : 04 221 80 29 • Fax : 04 221 81 42 • directeur.general@liege.be

LIÈGETOGETHER
MÉTROPÔLE OUVERTE CRÉATIVE CONNECTÉE

Nous n'avons pas manqué de communiquer à la société de management immobilier LIMESTONE INVESTORS qui gère actuellement le complexe commercial la position de la Région Wallonne quant à la nécessité d'introduire un nouveau permis d'implantation commerciale au vu des changements apportés dans la répartition commerciale.

La société LIMESTONE INVESTORS avec laquelle nous avons dialogué estime, respecter les conditions émises dans l'autorisation de l'époque.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur l'interprétation de la législation en vigueur, dans la mesure où cela ressort d'une compétence régionale.

A ce jour, aucune demande d'autorisation pour une nouvelle implantation commerciale n'a été introduite par le propriétaire de l'îlot Saint-Michel auprès de nos services.

Concernant les doléances dont vos clients pourraient se prévaloir, tout projet d'implantation commerciale fait l'objet d'une enquête publique au cours de laquelle les personnes intéressées pourront faire valoir leurs points de vue.

Enfin, concernant la délivrance d'un permis d'urbanisme, nous vous informons qu'un permis d'urbanisme n°88326 a été octroyé par le Collège communal en date du 26 septembre 2019 à la SPRL « Ilôt Saint Michel LLH » pour supprimer les escalators et les trémies dans les surfaces commerciales et réaménager l'étage en bureau.

Les travaux actuellement en cours dans les rez-de-chaussée commerciaux portent sur des aménagements intérieurs ne nécessitant pas de permis.

Enfin, le remplacement des enseignes commerciales sera quant à lui bien soumis à permis.

Nous espérons que ces informations seront de nature à répondre aux interrogations légitimes de vos clients.

Nous vous prions de croire, Maître Van den Bosch, en l'assurance de notre considération distinguée.

Le Directeur général,

Philippe ROUSSELLE

Pour le Collège,


Le Bourgmestre,

Willy DEMEYER

Lettre du collège communal à monsieur Schreuer, le 18/09/2020



Monsieur François SCHREUER
Conseiller communal
bd Emile de Laveleye 19
4020 LIEGE



Liège, le 18 septembre 2020

Objet : réponse à la question écrite n° 20.036 relative à l'ouverture d'un magasin Cultura à Liège.

Monsieur le Conseiller,

En réponse à votre question écrite, le Collège communal vous informe des éléments suivants :

M. le Bourgmestre a bien reçu le 10 juin une lettre ouverte signée par 13 libraires indépendants, craignant les conséquences de l'arrivée de l'enseigne Cultura à Liège.

Le lendemain, le Collège communal recevait un courrier de Me VAN DEN BOSCH (Bureau Novalis), au nom de 17 sociétés. Ce dernier sollicitait une série d'informations, notamment quant aux autorisations qui auraient été délivrées par la Ville.

En séance du 12 juin, le Collège communal prenait acte de ces 2 éléments (lettre ouverte et courrier) et chargeait M. Le Directeur général de rédiger un rapport répondant aux questions posées.

Le Directeur général a transmis son rapport au Collège communal le 26 juin. Dans la foulée, le Collège a approuvé le courrier de réponse à Me VAN DEN BOSCH.

En substance, la réponse du Collège communal mentionnait que :

- En ce qui concerne l'abattage des murs intérieurs, ces travaux ne nécessitent pas de permis d'urbanisme. Un permis sera nécessaire pour le placement des enseignes.
- En ce qui concerne le permis d'implantation commerciale : le propriétaire doit se conformer au permis actuel (délivré en 1997 par le Collège communal) ou en solliciter un nouveau. Depuis 2015, ce permis ressort désormais de la Région wallonne et n'est plus de compétence communale. La Ville a seulement une compétence d'avis.

D'après les informations en notre possession, le SPW estime que le demandeur doit solliciter un nouveau permis. Cette position du SPW a été communiquée par nos services au propriétaire de l'îlot. Ce dernier estime quant à lui qu'une telle demande n'est pas nécessaire, Cultura s'inscrivant dans les conditions du permis initial. Aucune demande de permis d'implantation commerciale n'a d'ailleurs été introduite par les propriétaires auprès de nos services.

Il n'appartient pas au Collège communal d'interpréter la législation en vigueur, a fortiori depuis le transfert de la compétence vers la Région.

Il est clair en tout cas que la situation est différente de celle de Waterloo où une demande de permis avait bien été introduite, permettant à la commune de rendre un avis défavorable.
Le Collège a en tout cas transmis toutes les informations sollicitées par l'avocat des commerçants de manière à permettre à ces derniers d'intenter les procédures de recours utiles.

Le Collège restera évidemment attentif à l'évolution de ce dossier et ne manquera pas de se prononcer, le cas échéant, dans le respect de ces attributions.

Nous vous prions de croire, Monsieur le Conseiller, à l'assurance de notre parfaite considération.

Le Directeur général,

Philippe ROUSSELLE

PAR LE COLLÈGE



Le Bourgmestre,

Willy DEMEYER

Document relatif aux interviews

Canevas des interviews

Voici la liste des questions qui ont servi de canevas au déroulement des interviews dont la transcription apparaît dans les pages suivantes.

A. Nom, prénom du libraire et la librairie

B. Le métier de libraire : définitions

- Selon vous qu'est-ce qu'un libraire ? Comment définiriez-vous ce métier, par rapport à ce que vous imaginez et faites au quotidien ?

- Classez les critères suivants par ordre d'importance pour définir ce qu'est un bon libraire...

C'est avant tout, un bon : Lecteur/Vendeur/Conseiller/« étudiant » : il a eu une formation particulière précise et nécessaire/ajouter autres critères

- Quelle est votre formation comment vous êtes-vous retrouvé à travailler ici ?

C. Rôle dans la librairie :

- Au sein de la librairie, quel est votre rôle ? Quelles sont vos tâches/attributions ?

- Y a-t-il une hiérarchie particulière au sein de la librairie ? Donnez votre place dans celle-ci.

D. Vision des chaînes de distribution spécialisée :

- Que pensez-vous en tant que lecteur puis en tant que libraire des chaînes de distribution spécialisée dans le livre comme Fnac/Cultura/Club ?

- Pour vous ces chaînes sont avant tout = une grande surface/= une librairie

Pourraient être = un ennemi des librairies indépendantes/= un puissant allié

Amènent = la fin des librairies indépendantes/= les poussent à évoluer

- Comment qualifieriez-vous les possibilités des chaînes de distribution par rapport aux librairies indépendantes ? Ont-ils plus de moyens ? Les librairies indépendantes pourraient-elles faire de même ?

- Quelles sont les contraintes d'une chaîne de distribution par rapport à une librairie indépendante ?

E. Relation avec le client-lecteur :

- Pourriez-vous me décrire une interaction avec un client-lecteur ? Comment vous comportez-vous, qu'essayez-vous de faire ou de comprendre ?

F. Relation avec les éditeurs :

- Comment qualifieriez-vous votre relation avec les autres librairies ? êtes-vous en contact direct ? Avez-vous une relation particulière avec eux ?

G. Même question que la partie E, mais reporté sur le cas des chaînes Fnac et Cultura.

H. Sélection des livres et mise en place des tables :

- Comment choisissez-vous les livres que vous mettrez dans votre rayon ? Une fois le livre présenté par le distributeur ou l'auteur, quels sont vos critères pour choisir tel livre plutôt qu'un autre ?
- Qu'est ce qui vous décide à le mettre en avant soit en vitrine, sur table ou en le conseillant le plus souvent possible aux clients ?
- Comment sont mises en place vos tables ? Qui décide de quel ouvrage peut y figurer ?

Contrat d'anonymat type

Voici le document que j'ai complété et fait signer par chacun des libraires que j'ai interviewé pour leur assurer l'anonymat dans mon mémoire. Ceci explique pourquoi aucun des libraires n'est mentionné explicitement dans la partie annexes.

Formulaire d'information et de consentement RGPD

pour un travail de fin d'étude

[Ver. 1.1 du 2/08/2022 - Indiquer ici le titre de l'étude en lieu et place du numéro de version]
--

Ce formulaire d'information et de consentement RGPD présente une description de l'étude et des traitements de données à caractère personnel qui y sont associés.

Nous vous demandons de lire attentivement ce document. Si vous êtes d'accord de prendre part à cette étude, vous devrez signer ce document. Une copie datée de ce document vous sera remise. Après avoir donné votre consentement à participer, vous resterez libre de vous retirer de cette étude à tout moment, sans qu'aucune justification ne soit nécessaire.

Si vous avez d'autres questions ou préoccupations concernant le projet ou vos données à caractère personnel, ou si vous souhaitez retirer votre participation, vous êtes libre de contacter le ou les responsables du projet de recherche à tout moment au moyen des coordonnées figurant ci-dessous.

Responsable(s) du projet de recherche

Le promoteur de ce travail de fin d'étude est : **[Indiquer ici : les nom et prénom du promoteur ainsi que son adresse mail]**

L'étudiant réalisant ce travail de fin d'étude est : **[Indiquer ici : les nom et prénom de l'étudiant ainsi que son adresse mail et sa filière d'étude]**

Description de l'étude

Cette étude a pour but de **[Décrire les objectifs de la recherche. Précisez également les modalités de réalisation de cette étude]**. Cette étude sera menée, sauf prolongation, jusqu'à la fin de l'année académique **[préciser l'année académique prévue de remise du TFE]**.

Protection des données à caractère personnel

Le ou les responsables du projet prendront toutes les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité et la sécurité de vos données à caractère personnel, conformément au *Règlement général sur la protection des données* (RGPD – UE 2016/679) et à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel

Qui est le responsable du traitement ?

Le Responsable du Traitement est l'Université de Liège, dont le siège est établi Place du 20-Août, 7, B- 4000 Liège, Belgique.

Quelles seront les données collectées ?

Les données récoltées sont : **[Dresser la liste des types de données qui seront récoltées. Cette liste doit être précise afin que le principe de transparence qui conditionne la licéité du présent consentement soit respecté.]**

À quelle(s) fin(s) ces données seront-elles récoltées ?

Les données à caractère personnel récoltées dans le cadre de cette étude serviront à la réalisation du travail de fin d'étude présenté ci-dessus. Elles pourraient, éventuellement, aussi servir à la publication de ce travail de fin d'étude ou d'articles issus de cette recherche, à la présentation de conférences ou de cours en lien avec cette recherche, et à la réalisation de toute activité permettant la diffusion des résultats scientifiques de cette recherche. Votre anonymat sera garanti dans les résultats et lors de toute activité de diffusion de ceux-ci.

Combien de temps et par qui ces données seront-elles conservées ?

Les données à caractère personnel récoltées seront conservées jusqu'à la réalisation et la validation par le jury du travail de fin d'étude présenté ci-dessus. Le cas échéant, la conservation de ces données pourrait être allongée de quelques mois afin de permettre les autres finalités exposées au point 3.

Ces données seront exclusivement conservées par l'étudiant réalisant ce travail de fin d'étude, sous la direction de son promoteur.

Comment les données seront-elles collectées et protégées durant l'étude ?

[Expliquer le protocole de récolte des données, en mettant en avant les mesures de sécurité permettant d'assurer la confidentialité des données récoltées. Préciser également les mesures de protection des données qui seront adoptées : pseudonymisation– avec conservation séparée de la table de correspondance liant code et identité des répondants –, chiffrement des disques durs, accès des chercheurs aux données, anonymisation des résultats de recherche, scan des documents papier et conservation uniquement sous forme numérique dans un environnement informatique sécurisé, destruction sur une méthodologie spécifique, etc. Les mesures doivent être renforcées si des données sensibles sont traitées. Pour faciliter la présentation, présenter les choses par étapes. Exemple :

Étape 1 : récolte des données lors d'entretiens individuels. Les données de contact et les réponses aux questions sont placées dans deux fichiers distincts. Les réponses peuvent être reliées aux données de contact via un code. Conservation des fichiers uniquement sur un disque dur chiffré avec Veracrypt.

Étape 2 : traitement des réponses : comme les données de contacts ne sont plus nécessaires, suppression du fichier contenant ces données de contact. Les réponses deviennent donc purement anonymes.

Étape 3 : rédaction du TFE au moyen des réponses désormais anonymes.]

Ces données seront-elles rendues anonymes ou pseudo-anonymes ?

[Pseudonymisation signifie que les données ne seront plus liées à un nom et un prénom mais bien à un code, que seuls l'étudiant et son promoteur peuvent relier à des identités. La table de correspondance est conservée séparément. Anonymisation signifie que ni l'étudiant, ni son promoteur ni aucun tiers n'est en mesure de réidentifier les personnes concernées, même à l'aide d'autres sources de données. La pseudonymisation ou l'anonymisation doivent intervenir dès que possible (cf. exemple au point 5).

Indiquer ici quelles seront les données anonymisées, pseudonymisées ou laissées en l'état, et dans quels délais.]

Qui pourra consulter et utiliser ces données ?

Seuls l'étudiant réalisant le travail de fin d'étude présenté plus haut, son promoteur et éventuellement les membres du jury de mémoire (pour validation de la démarche scientifique) auront accès à ces données à caractère personnel.

Ces données seront-elles transférées hors de l'Université ?

Non, ces données ne feront l'objet d'aucun transfert ni traitement auprès de tiers.

Sur quelle base légale ces données seront-elles récoltées et traitées ?

La collecte et l'utilisation de vos données à caractère personnel se fondent sur la mission d'intérêt public de l'Université (RGPD, Art. 6.1.e) et, pour les données particulières, sur la nécessité de traiter ces données à des fins de recherche scientifique (RGPD, Art. 9.2.j).

Quels sont les droits dont dispose la personne dont les données sont utilisées ?

Comme le prévoit le RGPD (Art. 15 à 23), chaque personne concernée par le traitement de données peut, en justifiant de son identité, exercer une série de droits :

obtenir, sans frais, une copie des données à caractère personnel la concernant faisant l'objet d'un traitement dans le cadre de la présente étude et, le cas échéant, toute information disponible sur leur finalité, leur origine et leur destination;

obtenir, sans frais, la rectification de toute donnée à caractère personnel inexacte la concernant ainsi que d'obtenir que les données incomplètes soient complétées ;

obtenir, sous réserve des conditions prévues par la réglementation et sans frais, l'effacement de données à caractère personnel la concernant;

obtenir, sous réserve des conditions prévues par la réglementation et sans frais, la limitation du traitement de données à caractère personnel la concernant;

s'opposer, sous réserve des conditions prévues par la réglementation et sans frais, pour des raisons tenant à sa situation particulière, au traitement des données à caractère personnel la concernant ;

introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données (<https://www.autoriteprotectiondonnees.be>, contact@apd-gba.be).

Comment exercer ces droits ?

Pour exercer ces droits, vous pouvez vous adresser au Délégué à la protection des données de l'Université, soit par courrier électronique (dpo@uliege.be), soit par lettre datée et signée à l'adresse suivante :

Université de Liège

M. le Délégué à la protection des données,

Bât. B9 Cellule "GDPR",

Quartier Village 3,

Boulevard de Colonster 2,

4000 Liège, Belgique.

Coûts, rémunération et dédommagements

Aucun frais direct lié à votre participation à l'étude ne peut vous être imputé. De même, aucune rémunération ou compensation financière, sous quelle que forme que ce soit, ne vous sera octroyée en échange de votre participation à cette étude.

Retrait du consentement à participer à l'étude

Si vous souhaitez mettre un terme à votre participation à ce projet de recherche, veuillez en informer l'étudiant réalisant ce travail de fin d'étude et/ou son Promoteur, dont les noms figurent sur la première page de ce document. Ce retrait peut se faire à tout moment, sans qu'une justification ne doive être fournie. Sachez néanmoins que les traitements déjà réalisés sur la base de vos données personnelles ne seront pas remis en cause. Par ailleurs, les données déjà collectées ne seront pas effacées si cette suppression rendait impossible ou entravait sérieusement la réalisation du projet de recherche. Vous en seriez alors averti.

Questions sur le projet de recherche

Toutes les questions relatives à cette recherche peuvent être adressées à l'étudiant réalisant le travail de fin d'étude, dont les coordonnées sont reprises ci-dessus.

Je déclare avoir lu et compris les 14pages de ce présent formulaire et j'en ai reçu un exemplaire signé par les personnes responsables du projet. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet et ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles j'ai reçu une réponse satisfaisante. Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Nom et prénom :

Date :

Signature :

[En cas de recueillement de consentement de la part d'un mineur, il est nécessaire de recueillir le consentement d'un représentant légal. Dans ce cas, ajouter les formules suivantes :

Nom et Prénom du représentant légal :

Date :

Signature :

Nous déclarons être responsables du déroulement du présent projet de recherche. Nous nous engageons à respecter les obligations énoncées dans ce document et également à vous informer de tout élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Nom et prénom du Promoteur :

Date :

Signature :

Nom et prénom de l'étudiant réalisant le travail de fin d'étude :

Date :

Signature :

Transcription des interviews

Indépendante spécialisée, libraire 1,2 et 3

Profil des interviewés : Les 2 fondateurs et actuels propriétaires de la librairie (L.2 et L.3) ainsi qu'une libraire récemment engagée (L.1).

Jamila : Quand vous avez quelque chose à rajouter au micro, il n'y a pas besoin de se pencher dessus. C'est juste pour avoir un meilleur son que celui de mon ordi. Donc la première question, c'est vraiment concentré sur votre vision, votre vision du métier de libraire. Donc, selon vous, il faudra vraiment un après l'autre ? Qu'est-ce qu'un libraire et comment est-ce qu'on définirait le métier par rapport à votre vision, par rapport à ce que vous imaginez et par rapport à ce que vous faites du coup au quotidien ? Je ne sais pas qui veut commencer...

Libraire 1 : Pour moi un libraire d'abord, c'est un vendeur. La base, c'est vraiment de vendre des livres. Et puis après, c'est un passeur de culture. En gros, c'est vraiment celui qui va, qui va lire en premier et qui va conseiller et surtout qui va faire le lien entre l'éditeur et le lecteur et le client. Il va apprendre à connaître son client comme ça, il sait exactement quoi les conseiller et il faut surtout qu'ils soient très curieux et qu'ils lisent vraiment de tout, histoire d'être le plus complet possible et de pouvoir répondre à la demande de tout le monde. Voilà, je ne sais pas si vous voulez ajouter quelque chose.

Libraire 2 : Qu'on était vraiment des passionnés ! C'est primordial. Le jour où j'aurai plus envie de lire de livres, je ne serais plus une libraire.

Libraire 3 : Je n'ai pas grand-chose à ajouter.

Jamila : Je ne sais pas s'il y a une nuance ou un élément qui...

Libraire 3 : Ben non. Maintenant, il y a vraiment la partie gestion de la librairie et vente. Tout cela et la partie plus. Lecture et transmission.

Jamila : C'est vraiment un métier qui est un peu en deux temps. Il y a les deux facettes. Et du coup, si vous deviez, si vous deviez classer les critères que je vais vous donner pour comprendre l'importance de ce monde ? Un bon libraire, c'est avant tout un bon lecteur, un bon vendeur, un bon conseiller ou un bon étudiant dans le sens où il a une formation très précise, très très claire et qui est vraiment nécessaire pour pratiquer le métier.

Libraire 2 : Un bon lecteur pour être un bon conseiller.

J : Un bon lecteur qui amène à être un bon conseiller, OK.

Libraire 3 : Moi, je pense que c'est d'abord un bon conseiller.

J. : L'inverse du coup.

L.2: Mmmh pour moi faut lire beaucoup pour pouvoir conseiller bien. Il faut être lecteur. Si tu ne lis pas tu ne peux pas conseiller.

L.3 : Ben oui après... pour pouvoir conseiller, il faut forcément lire. Mais un bon lecteur qui conseille pas bien, il ne sert presque à rien au niveau de la librairie que quelqu'un qui lit moins, mais qui conseille bien s'en sortira mieux.

L.2 : Les années d'expérience apporte beaucoup plus au conseil.

L.3 : Et puis, quelqu'un pourrait lire des chroniques ou des critiques d'autres personnes et conseiller en fonction. C'est beaucoup moins bien, mais ça fait, ça fait le taf quand même.

L.1 : Le bon étudiant, je dirais que c'est le dernier critère en fait, parce que même si on a un background, quand on arrive dans le métier, c'est vraiment l'expérience sur le long terme. Dans la librairie qui fait vraiment vraiment le plus. On vous parle d'expérience ? J'ai fait des études universitaires aussi en métiers du livre et j'ai plus appris en travaillant ici que pour les études, pour pouvoir en tout cas être une libraire.

J. : Et du coup, par rapport à un conseiller lecteur, vous vous placez dans quel sens ?

L.1 : Je dirais. Le conseiller d'abord. Parce que, en même à nous trois, comme chacun va lire un peu tout et va en parler avec les autres, on n'est pas obligé d'avoir lu pour pouvoir conseiller quand même, vu qu'on a aussi l'avis des autres à côté.

J. : Et le vendeur dans tout ça ?

L.2 : C'est le dernier...

J. : Après étudiant ?

L.3 : non, non

L.2 : C'est celui qui nous fait gagner notre vie.

L.3 : Non c'est pas le dernier, c'est avant.

L.1 : C'est plutôt l'avant dernier.

L.2 : C'est celui qui nous fait gagner notre vie, donc on en le négligée pas. Mais bon pour nous le travail à la caisse c'est le moins intéressant dans le magasin.

J. : Mais qui est nécessaire... Oui je vois. Et du coup, ce serait d'abord étudiant et puis vendeur pour vous (L. 2).

L.2 : Non, non, non, l'étudiant...

J. : En dernier, dernier ?

L.2 : Oui en dernier

J. : Donc vendeurs, en troisième pour tout le monde.

L.1 : Oui, c'est ça.

L.3 : Après pour pour avoir...

L.2 : Faut bien conseiller pour bien vendre, donc il faut avoir bien lu pour mieux le conseiller et pour mieux vendre.

L.3 : Pour avoir fait un autre boulot dans la vente ou on a en fait beaucoup de vente active en librairie, on ne fait pas beaucoup de ventes, globalement on il n'y a pas des critères de vente additionnels en fonction des produits que les gens achètent et des choses comme ça.

J. : Donc si je vois ce que vous voulez dire, ça va, ça va et du coup tout à fait personnellement, c'est quoi votre formation et comment est-ce que vous êtes retrouvé ici chez [REDACTED] Comment est-ce que. Parce que je pense que vous êtes fondateur, ce n'est pas un commerce qui a été repris... Donc pourriez m'expliquer un peu votre parcours professionnel. Voilà, vous disiez que vous avez été vendeur ailleurs en très résumé...

L.3 : Moi, j'ai travaillé dans une chaîne de magasins de jeux auparavant un domaine un peu connexe, mais qui n'est pas le même. Et j'avais de l'expérience en gestion de magasin, en management et tout ça. Pas en librairie et, mais par contre un. Et donc après, oui, on a monté un projet de librairie avec L.2.

J. : Et vous avez senti la différence du entre vendeurs magasin, fin vendeur dans les jeux et vendeur dans la librairie. Il y a eu un moment où... Je ne sais pas comment expliquer...

L.3 : Oui non, ce n'est pas la même chose. En librairie, il y a une connaissance gigantesque à avoir et qui ne s'acquiert qu'avec des années de travail en librairie et qu'on ne sait pas compenser autrement. C'est impossible de compenser autrement. C'est pour ça que dans la question précédente, le fait d'avoir fait des études, même très très ciblé.

L.2 : Il n'y a pas d'études pour la librairie...

L.3 : Ce n'est pas possible. Ici, je vois passer des milliers de livres par année, donc même si on ne lit pas tout, on va quand même passer, on a des retours tout ça, ça amène une connaissance du livre qui est ou qu'on ne sait pas remplacer autrement. Même en étant un grand lecteur, c'est un grand lecteur. Même s'il lit vingt BD par moi, c'est vachement moins que ce qui peut sortir.

J. : OK et du coup, vous, L.2 au sujet de votre formation et comment vous êtes arrivé ici chez [REDACTED] ?

L.2 : Alors moi j'étais libraire avant à la Marque Jaune et puis chez Slumberland. Et puis voilà, le chemin a fait que ça a changé, que j'ai eu envie d'être mon propre patron. Et quand j'étais en train de développer mon projet, j'en parle avec L.3. Et [REDACTED] est né.

J. : Et ça fait combine de temps maintenant que [REDACTED] existe ?

L.2 : [REDACTED] va avoir 9 ans. Mais, il y a une particularité. Pendant 4 ans, on a été en franchise. On a démarré en tant que [REDACTED] de Liège avant de quitter le groupe et pour être vraiment indépendant. Et l'on prend vraiment notre nom.

J. : Et ces 4 années de transition, ça vous a aidé à vous immerger dans le métier de libraire ? Ou bien ce n'est pas spécialement ça ?

L.3 : Non, parce que le boulot est exactement le même quand on était franchisé. Donc ça aide sur certains aspects, mais c'était quand même pareil que quand on est devenu complètement indépendant.

J. : Et vous L.2, avant, de chez Marque jaune et Slumberland, vous aviez une formation spécifique en librairie ou pas du tout ?

L.2 : J'étais un grand lecteur de la Marque jaune avant que [REDACTED] ne propose de job à ma femme, si on me proposait le job, j'acceptais. Tout particulier. On ne me l'a pas demandé à moi en direct, on a d'abord demandé à ma femme avant de demander à moi.

J. : Et vous, L.1, vous disiez que vous aviez fait aussi des études en métiers du livre ?

L.1 : Oui, c'est ça. Au départ, je voulais travailler en maison d'édition, puis sur mes années en master, j'ai fait un stage ici et puis après, j'ai cherché du boulot pendant un an. Après mes études, je ne trouvais pas et j'avais dans l'idée de passer les tests de la police et eux, il cherchait de quelqu'un pour les aider en stage IFAPME, en stage du cours du soir et vu que moi je passais mes tests. Ben je me suis dit OK je vais faire mon stage ici avec les cours du soir en librairie. Puis finalement, j'ai fait mes deux années de stage et puis ils m'ont engagé et je suis restée.

J. : Félicitation. Et du coup, par rapport à la formation que vous avez eue à l'université et maintenant comparée à celle d'IFAPME pour le métier de libraire à proprement dit ? C'est complémentaire ?

L.1 : Euh. Oui, disons. C'est un peu oui, on va dire, c'était complémentaire. Disons que mon diplôme d'université m'a permis d'avoir un meilleur salaire que pour mon stage ici à l'IFAPME. Et au niveau des cours, j'avais des facilités, forcément. J'avais beaucoup de cours que j'avais déjà eus. Mais par contre, avec mes études d'université, je n'avais pas l'impression que je pouvais ouvrir une librairie et la gérer. C'était impossible et après l'IFAPME aussi en vrai. Je pense que ce qu'il y a de vraiment de plus c'est le stage et c'est vraiment le stage qui m'a permis de me dire que je pourrais travailler dans une librairie.

L.2 : C'était quand même un stage de 30 h semaine...

L.1 : Oui c'est un gros stage. C'est presque un temps plein.

J. : Voilà, du coup plutôt dans votre rôle dans la librairie, vous êtes trois à travailler. Comment ça fonctionne ? Quelles sont vos attributions à chacun, vos rôles ? Est-ce u'il y a une hiérarchie entre vous ? Pas besoin d'aller dans le détail, mais c'est pour voir un peu comment...

L.3: Alors, oui, il y a une hiérarchie puisque L.2 et moi, on est propriétaire de la librairie. Donc on a quand même...

L.1: Pour les décisions finales...

L.3: ce rôle de de...patron...

L.2: Même si les ordres, des fois, ça passe pas...

(rire général)

L.3 : Sinon, il y a la partie gestion, commande ; c'est vrai que c'est L.2 et moi qui nous en occupons. Par contre, au niveau du travail en librairie, il n'y a pas de. Il n'y a pas vraiment de... d'imposer, de quelqu'un qui fait toujours la même chose. On essaye de tourner et de varier.

L.1 : On ne laisse pas quelqu'un faire que de la caisse sur une journée. En général, ça tourne. En plus, on a chacun un peu des clients avec qui on parle un peu plus que d'autres, donc ça tourne aussi. Et même chose pour les rayons. Personne ne gère un rayon particulier.

L.3 : Même si on a quand même des affinités. Mais la librairie n'est pas assez grande que pour devoir vraiment séparer et répartir les rayons, comme c'est le cas souvent chez les libraires généralistes qui sont énormes.

L.1 : et dans les grosses grosses librairies.

J. : Et du coup, il y a aussi la gestion de commandes vous disiez que c'était plutôt vous deux. Donc tout ce qui est réassort aussi ?

L.3 : Oui. Il n'y a rien à faire, les commandes, il y a quand même un enjeu financier et donc c'est notre responsabilité.

L.2 : Même si je sais que L.1 est capable de le faire, ce que j'ai déjà fait avec elle, voilà. C'est un peu une chasse gardée de nous.

L.1 : Oui puis tout ce qui est papier, etc. aussi. Tout ce qui est de facture et tout ça. La partie administrative.

L.2 : Oui, ça je gère beaucoup, beaucoup à ce niveau là, même si j'ai tendance à m'accaparer des pouvoirs que je ne devrais pas.

J. : OK, OK. Et alors ? Maintenant, je vais plutôt partir sur votre vision des chaînes de distribution spécialisées. Alors moi, j'appelle ça comme ça. C'est les Cultura, Fnac, Club, c'est les trois gros qu'on a ici en Belgique et particulièrement sur Liège. Donc c'est vraiment des chaînes, des gros, des gros groupes, mais spécialisées dans le livre, donc pas le rayon, le rayon libraire chez chez Carrefour ou chez Cora. C'est vraiment les grosses chaînes comme ça...

L.2 : Oui pourtant c'est le même que chez Cultura ou à la Fnac...

J. : Ouais. Mais ce n'est pas le débat (rire).

L.3 : Oui, mais chez Cultura, ils ont l'air d'avoir un rôle qui est plus, qui est plus proche d'un rôle de c'est plus des libraires comme en librairie spécialisée qu'on sait à la Fnac, le libraire est un réasortisseur. Il n'a pas beaucoup de prise sur les commandes, sur ce qui se passe, qui va pouvoir mettre en avant tout ça. Et on connaît quand même des gens qui ont travaillé...

L.2 : Je ne sais pas si chez Cultura, ce n'est pas pareil...

L.1 : Oh moi je connais quelqu'un qui travaille chez Cultura, et ce n'est pas comme à la Fnac...

L.3 : Chez Club, je ne sais pas du tout comment ça se passe étant donné que chaque club est quand même assez différent. Mais pour moi, un club c'est pas, c'est beaucoup moins une librairie que chez Cultura par exemple.

L.1 : Et pourtant, ils vendent sans doute beaucoup plus de choses diversifiées que chez club en fait...

L.3 : Oui, oui...

L.1 : Tu vois le Club à belle île, y a pratiquement que du livre... Que cultura y a de tout...

L.2 : Club c'est papeterie-librairie.

L.3 : Mais il n'y a pas l'air d'avoir de. Je ne sais pas... Chez Cultura, il y a des gens qui sont associés aux rayons, aux rayons musique. Il y a une personne spécialisée en librairie aussi, c'est la même chose. Chez club je ne suis pas sûr, mais bon, en fait, c'est la vue de loin. C'est difficile de savoir.

J. : Oui, oui bien sûr, mais justement. Pour moi, c'est intéressant de voir comment est-ce qu'ils sont vus et comment sont perçus. Et du coup, en tant que lecteur, qu'est ce que vous pensez de l'existence de cette chaîne de distribution là ? Et puis alors, en tant que libraire.

L.3 : Donc en tant que lecteur, n'y mettant jamais les pieds, je n'ai pas vraiment d'avis. Mais c'est un point de vente parmi d'autres. Je ne sais pas.

L.1 : J'avoue que.

L.3 : Ça diversifie l'offre de toute manière.

L.1 : Moi, j'avoue que c'est un peu complémentaire. On va dire que ils ont, il y a vraiment de tout là-bas, mais c'est plus difficile d'avoir des conseils ou des avis. Et donc moi, ça m'arrive d'y aller justement en tant que lecteur pour regarder ce qui est sorti dans des rayons qu'on n'a pas ici et voir s'il y a pas de choses qui m'intéressent justement et que je n'aurais pas vues avec un représentant.

L.2 : Moi, pareil, je vais voir pendant les fêtes de fin d'année, le tout pour savoir s'ils n'ont pas des produits qu'on prendrait bien en magasin. Ça s'arrête là...

J. : Et alors ? En tant que libraire ? Du coup, s'il y a un avis supplémentaire que ce que vous avez dit ici ?

L.2 : C'est pas la même clientèle qu'ici.

L.3 : Cette clientèle est en partie commune et en même temps différente. C'est un concurrent entre guillemets comme plein d'autres points de vente.

L.2 : L'ouverture de Cultura ne nous a pas impacté nous donc.

L.1 : Oui d'ailleurs, on nous envoie des clients.

J. : Oh c'est chouette ça qu'il y ait un échange comme ça. OK donc pas la même clientèle. Enfin si, mais pas totalement.

L.2 : Oui, enfin par exemple c'est la clientèle de la Fnac qui est habituée à la Fnac qui va chez Cultura et les petits jeunes qui sont fidèles à multimarques. Ils vont partout.

L.1 : Je pense que c'est complémentaire oui, ils viennent ici pour avoir des conseils. Et tout ça, si jamais ils trouvent pas ce qu'ils veulent, ils vont voir ailleurs. Et sans doute que s'ils cherchent un truc bien précis, ils vont aller voir plutôt dans une grande chaîne parce qu'ils se diront que là, ils vont l'avoir.

L.2 : En tout cas, on avait pas peur de l'ouverture de Cultura.

L.1 : On se disait plutôt que c'est à la FNAC qui allait être le plus impactée par ça que nous.

L.3 : Et peut-être aussi plus une librairie généraliste.

L.1 : Il y a des clients. Ils ont leurs habitudes. Souvent, s'ils vont dans un endroit qu'ils aiment bien, ils y retourneront tout le temps.

L.3 : Il y a jamais que deux librairies généralistes. C'est Pax et libre aux trésors. Et livre au trésor, c'est généraliste, avec des guillemets, dans le sens où ils ont quand même des choix qui sont, qui sont très affirmés et Pax, ils sont implantés depuis tellement longtemps.

J. : OK, OK. Et du coup, toujours par rapport à ces chaînes de distribution, pour vous, c'est avant tout une grande surface ou une librairie ?

L.2 : Pax ? C'est une grande surface.

L.3 : Non, non, les chaînes...

J. : Oui, Fnac, Cultura...

L.3 : C'est une grande surface.

L.2 : Ah oui, c'est une grande surface, oui. Parce que même si on nous avait dit que le rayon était gigantesque et qu'on a été voir et qu'on a rigolé...

L.1 : Chez Cultura ? Oui, mais Fnac ils vont vraiment beaucoup.

L.2 : Oui Fnac, ils vont vraiment beaucoup. Mais ils ont quand même diminué depuis...

L.3 : Ils ont quand même une logique de, plus de de bestseller et donc de succès.

J. : C'est pour ça que vous dites que c'est plutôt une grande surface, alors ?

L.3 : Oui, parce que la gestion. La gestion se fait au-dessus, même chez Cultura. Même si Cultura c'est deux magasins je pense sur la Belgique pour le moment.

J. : et du coup pour vous L.1, c'est plus une grande surface aussi ?

L.1 : c'est vraiment ce côté généraliste sur la librairie. Il y a vraiment de tout sans être axé sur un type de livres on va dire. Et en même temps ils vendent pleins de choses à côté qui n'ont rien avoir avec le livre et donc ça a ce côté un peu, quand on voit la Fnac, c'est devenu un peu l'équivalent de MediaMarkt aussi, mais avec des livres, c'est ce côté un peu trop plein de choses différentes. Oui, c'est ça c'est un peu comme si... c'est un magasin de tout et rien, sans être vraiment spécifique sur quelque chose...

L.3 : Mais maintenant, si on compare Cultura par rapport au carrefour, je pense que chez Carrefour on ne sait pas faire une commande spécifique d'un livre. Je pense qu'il n'y a pas du tout un libraire qui peut conseiller ce qui est quand même chez Fnac et cultura. Et peut-être chez club aussi. Il y a quand même une différence quoi... Même chez Cora où le rayon livre est gigantesque, à aucun moment on ne peut avoir un renseignement.

J. : C'est une grande surface un peu plus spécialisée. Mais c'est quand même une grande surface. C'est quand même pas une librairie...

L.3 : Ouais, ouais.

L.1 : C'est peut-être aussi au niveau du public vise aussi la grosse différence où là, dans le Carrefour il cherche une personne lambda, peut importe qui, qui a besoin d'un truc qui se sert.

L.2 : Au Carrefour, c'est plutôt un produit d'appel, chez Cora aussi...

L.3 : Chez Cora, ils doivent quand même faire du volume de vente pour justifier. Les mètres carrés alloués au livre ça doit quand même à un moment donné rapporter de l'argent, sinon ils ne le feraient pas.

J. : Et du coup pour vous L. 2, c'est plus une grande surface ou une librairie, toutes ces grandes chaînes culturelles ?

L.2 : Je ne peux pas les comparer parce qu'un carrefour, ça ressemble pas à la Fnac ou à un cultura parce qu'ils vendent pas de bouffe, ça c'est des marches, des magasins, mais dans d'autres, d'un autre style, mais plutôt des magasins qui sont liés à la culture un peu un côté geek à la limite, on pourrait dire.

J. : Mais ce ne sont pas des librairies ?

L.2 : Et ce ne sont pas des librairies non plus parce qu'ils vendent trop de produits différents.

J. : Donc c'est vraiment la notion de produit différent, mais par contre la présence de conseil.

L.2 : Oui voilà par exemple, la FNAC, vend des cafetières et des romans... Quel est le rapport entre les deux ? Ou des appareils photo, des smartphones...

L.3 : Et je trouve vraiment que c'est vrai qu'on ne l'a pas dit dans la partie, on définissait le libraire à la librairie, mais le fait de diversifier ce qu'on vend empêche d'être spécialisé et de connaître vraiment son domaine. Si on vendait du jeu de société, ce qu'on pourrait faire, parce qu'on aurait une clientèle qui se recoupe, ça veut dire que le temps qu'on passe à apprendre, à connaître les jeux de société qu'on propose, on ne sait pas passé sur de la lecture et du conseil de lecture. Donc l'un déserte un peu l'autre.

L.2 : Parlons du jeu vidéo aussi. On pourrait vendre des DVD.

L.3 : Maintenant, effectivement, les supermarchés culturels arrivent, peut-être de par leur taille, à avoir des rayons qui sont autosuffisants avec un personnel dédié.

J. : Et tantôt L.2, vous disiez par rapport à Pax que vous le classiez aussi dans une grande surface.

L.2 : Oui parce que la librairie, elle, est gigantesque quand on rentre dedans à tous les étages, partout.

L.3 : Mais c'est vrai qu'il y reste quand même axé que sur le livre. Et là les libraires sont quand même spécialisés par rayon. Parce que c'est pas possible de... Nous aussi. On a beau ne pas être spécialisé, il y a des trucs sur lesquels on connaît mieux tel rayon plutôt que tel autre. Ça arrive plein de fois qu'on refille le conseil à quelqu'un d'autre parce qu'il est plus approprié.

J. : Donc pour vous c'est quand même une grande surface moins une librairie, L.2 ?

L.2 : C'est un spécialiste du livre, mais la boutique est vachement grande, elle donne pas l'impression que ça donne de l'extérieur. Il y a plein d'endroits différents partout.

J. : Et du coup toutes ces grandes chaînes de distribution, donc la Fnac, Cultura Club. Est-ce que pour vous ça amène à la fin des librairies indépendantes ? Au contraire, ça les pousse à évoluer.

L.2 : Ça nous pousse déjà à évoluer. Donc à être meilleur qu'eux en termes de services, de qualité de service déjà.

L.3 : Personnellement. Je pense que ça ne change pas grand-chose dans le sens où la qualité de service elle devait déjà être présente. Non pas à cause de l'arrivée de grande surface, parce que les grandes surfaces vendent des livres depuis toujours. Donc il y avait quand même déjà cette concurrence-là. La Fnac des années, c'était déjà présent par rapport à la vente en ligne, c'est la même chose, c'est le service et c'est le conseil qui font une différence.

J. : Et pour vous L.1, les grandes surfaces, euh non, les grandes chaînes de distribution est-ce que ça amène plutôt à la fin des indépendantes ? Est-ce que ça les pousse à évoluer ?

L.1 : Pour moi, ça ne mène pas du tout à la fin des librairies indépendantes parce que je pense vraiment qu'ils ont ce côté un peu complémentaire. En général, les clients sont fidèles à une librairie. Si ils ne trouvent pas dans cette librairie pour chercher leurs tomes manquants à la Fnac ou Cultura. Et moi je vois ça comme des exceptions en fait, ce moment où ils ont vraiment envie d'avoir toute la série complète n'ont pas trouvé dans la librairie, ils vont aller chercher ailleurs.

L.2 : C'est une certaine complémentarité entre ceux qui vont à la Fnac, qui ne trouvent pas la Fnac après ils débarquent ici...

L.1 : C'est vrai que nous, ça nous pousse à nous axer vraiment sur le conseil client, sur la fidélisation justement, sur le fait que les gens, quand ils viennent ici et veulent leur collector, ils savent que si, si, on leur dit qu'ils en auront un, ils en auront un et on peut avoir ce côté. On a précommandé merde il y en avait pas assez, on l'a pas eu en général et a ce côté une relation de confiance un peu entre le libraire et son client qui Ilsait quand il va venir ici par exemple, que le libraire va lui donner des conseils, exactement de choses qu'il aime. Et tout ça parce que le libraire a appris à connaître. Donc je pense qu'il y a un moment, je pense que ça nous pousse à faire beaucoup plus proche de son client.

L.2 : Ça c'est plus dur à faire au début, au début, quand tu es libraire tu conseilles en fonction de tes goûts par rapport à ce que tu as lu. Et plus tu vas connaître tes clients, moins tu vas conseiller en fonction de tes goûts et plutôt en fonction des goûts du client. Et donc là ça peut être, très, très différente, et c'est vraiment une expérience qui s'acquiert avec le temps et avec la connaissance des clients.

L.1 : Et quand on sait, parfois on voit, on voit un nouveau titre qui va sortir. On dit parfois ça va être pour machin truc parce qu'on sait exactement ce qu'il aime.

L.2 : C'est le plus dur, c'est de conseiller en fonction du client.

J. : Et pour vous, ces grandes chaînes, ça pourrait être un ennemi des libraires indépendants ou un allié. On a déjà un peu parlé du fait que c'était complémentaire...

L.3 : Alors un ennemi bah non pas plus que n'importe quel autre point de vente... Un allié, disons que dans le centre-ville à un moment donné, on a besoin de magasins qui attirent du monde au centre. Alors nous, oui, on a un peu des clients spécifiques qui viennent pour nous, mais ça n'a rien à voir avec un magasin comme la Fnac ou des gens viennent. Notamment en période de fin d'année, parce qu'ils savent qu'ils vont pouvoir trouver des tas de choses. Mais ils vont aussi dans d'autres magasins. Donc je pense que oui, ça participe quand même à un bon écosystème dans le centre-ville. Le mythe du centre-ville avec QUE des magasins indépendants, je pense que ça ne fonctionne pas.

J. : Et vous L.2 ?

L.3 : Pareil que L.3. Je dirais qu'il y avait un peu un côté ennemi avant la loi du prix unique du livre n'arrive. Parce que quand on voyait les publicités avec les BD en promotion à 35 % de remise qui était notre marge, donc c'était presque de la vente à perte et nous on passait

pour des voleurs. Quand on les vendait au prix normal. Ms maintenant avec la loi du prix unique du livre, on est un peu protégé de tout ça et donc on a plus ces remarques-là qu'on peut avoir habituellement. On a récupéré des clients. J'avais des clients qui avaient l'habitude d'aller à la Fnac et qui avaient 20 % de remise. Et maintenant qu'ils ont plus tout ça, il recommence à venir chez les indépendants. Donc plus il y avait ce côté ennemi, d'une certaine manière, c'était sur les nouveautés. Mais maintenant, il n'y a plus du tout quoi ?

J. : Et vous L.1 du coup ? Les grandes chaînes comme ça, est-ce que c'est des ennemis de la librairie indépendante ? Au contraire, ça pourrait être des alliés ?

L.1 : C'est vrai que je rejoins L.2 sur le prix unique du livre. Le fait qu'il y ait plus ces promos, 20 % ou ce genre de choses, ça fait que le côté ennemi est plus trop là. Et ils sont plus alliés parce qu'en fait, ils attirent les gens dans le centre-ville. Et ces gens qui vont, ils vont à la Fnac parce qu'ils vont acheter leur dernier téléphone par exemple. Et puis après, ils se disent ben tiens, j'irais bien fait un tour et ils tombent sur une librairie et vont voir dedans. Voilà, je pense qu'il y a quand même le côté le nom qui attire dans le centre-ville. Et puis après. Et puis après les gens qui se baladent et qui tombent sur nous quoi.

J. : Et du coup ces chaînes de distribution. Comment est-ce que vous qualifieriez leur leurs possibilités ? Est-ce qu'elles ont par rapport aux libraires indépendants est-ce qu'elles ont plus de moyens ? Et quels sont-ils par rapport aux libraires indépendants ? Quels sont leurs avantages, finalement, et du coup, des désavantages des librairies indépendantes ?

L.2 : Moi je dirais qu'elles s'achètent en masse. Parce que si on prend le groupe Carrefour, c'est le groupe Carrefour qui achète. Donc ils sont plus puissants pour négocier les marges de remise qu'ils peuvent avoir chez les fournisseurs par rapport à une librairie indépendante.

J. : Attention que je parle bien des Cultura, Fnac, etc.

L.2 : Oui, mais c'est pareil. Les Fnac y en a plusieurs en Belgique c'est une chaîne ou Cultura il y en a qu'un, mais il va avoir un deuxième et toute manière ça va l'être aussi donc.

L.3 : Oui, il y en aura sans doute une dizaine en Belgique.

L.2 : Donc c'est des groupements d'achat qui peuvent se permettre de faire des remises. Mais maintenant, il y a la loi du prix unique du livre qui nous protège de toute remise exceptionnelle qu'on pourrait faire sur les nouveautés. Mais maintenant, le fait que c'est des grosses boîtes avec plein de magasins, ça peut leur permettre de faire des tirages comme on en a beaucoup en France. Un tirage spécifique à la Fnac un tirage spécifique au Leclerc, un tirage spécifique au club, un tirage spécifique à Cultura tout ça y a tout le temps.

L.3 : Puis ils peuvent faire face au prix unique. C'est vrai que c'est que sur les nouveautés, ça veut dire que il pourrait, sur le fond, faire beaucoup plus facilement des opérations pour essayer d'aller chercher de la nouvelle clientèle. Et alors ? Au niveau communication, là aussi, ils ont des moyens que les indépendants n'ont pas.

L.1 : Ouais ben ouais ils ont plus de moyens pour jouer sur le fond ça c'est vrai. Ils ont la possibilité d'avoir beaucoup plus gros stocks et aussi d'être beaucoup plus varié. Mais par contre ils sont moins, je pense, déjà spécifiques justement sur. Sur les clients, sur le type de lectorat qu'il y a notamment à Liège par exemple. Il y a un gros lectorat de manga et je sais pas si ils sont capables de savoir exactement qui est le lecteur de la région dans laquelle ils vont s'implanter. Je pense qu'il faut...

L.3 : Oui ça vient par après

L.1 : Oui, c'est ça. Je pense qu'ils font quand même des achats, à mon avis, surtout la Fnac, elles proposent toutes à peu près la même chose.

L.3 : Oui, après je connais par leur gestion. Je pense que ça peut-être différent d'un à l'autre. Là où ils ont leur gros avantage, c'est la taille fait qu'ils peuvent avoir de personnes dédiées à leur communication. Il y a sans doute une personne ne s'en occupe. Ici, il faut qu'on trouve du temps pareil pour de l'évènementiel contacter les éditeurs pour faire venir quelqu'un en dédicace des choses comme ça, ça prend du temps qu'on a parfois du mal à avoir. Que quand on a une personne dédiée qui travaille pour l'ensemble du groupe. C'est plus facile. Parce que c'est de 1, un boulot qui a priori fait bien et maîtrise la ou le libraire indépendante ne doit être libraire et gestionnaire, il doit prendre beaucoup de casquettes. Et parfois des casquettes sur lesquels il est pas très à l'aise.

J. : OK, OK. Et au contraire. Par contre, s'il y a des contraintes auxquelles sont liées les chaînes de distribution spécialisées par rapport à un libraire indépendant.

L.2 : Alors là, aucune idée...

L.3 : Des contraintes ?

L.2 : Les mêmes que nous !

L.3 : Je ne sais pas si c'est une contrainte, mais c'est impossible pour eux de connaître leur clientèle. Ils ont des statistiques de ventes, mais ça reste quand même des clients lambda, très impersonnels. Nous, on a quand même une part non négligeable de notre clientèle. On les connaît, on sait ce qu'ils lisent. Il y a parfois des titres à la nouveauté, on commande spécifiquement pour tel ou tel client.

L.1 : C'est vrai qu'eux, ils n'ont pas besoin de faire ça. Ils prennent une quantité. Je ne sais pas s'ils ont parfois des problèmes de place...

L.2 : Non, il y a aucune contrainte, hormis ce que nous on a...

L.3 : La place. Je pense qu'ils ont autant de contraintes de place que nous.

L.2 : Oui, la place comme contrainte, mais c'est la même que nous, quoi.

L.3 : Ouais en version 1500 m²

L.2 : La trésorerie peut-être. Plus on a du fond, plus ça coûte de l'argent. Je veux dire, nous on a 150 000 € de livres dans le magasin, c'est énorme. 150 000 €.

J. : Oui tout à fait. Eux c'est d'autres chiffres. Maintenant, eux c'est un autre portefeuille aussi donc voilà.

L.3. : Oui ça peut aussi être une contrainte pour eux. Jusqu'à il y a un ou deux zéros de plus.

J. : OK et maintenant moi je reviens vraiment sur votre librairie. Et vous, votre vision du métier de libraire, dans votre relation avec le lecteur, avec le client, quel va être votre but dans une interaction avec un lecteur ? Qu'est-ce que vous allez essayer de comprendre et de faire lorsqu'un client vers vous, pour une question, pour une commande ? Peu importe...

L.1 : ça dépend du client déjà.

L.2 : Oui, ben déjà comprendre ce qu'il veut. C'est pas une mince affaire des fois.

L.3 : Oui parce que parfois comprendre ce qu'il veut, ce n'est pas la même chose que comprendre ce qu'il dit, c'est sûr.

(rire général)

L.2 : Mais ça marche aussi comprendre ce qu'il dit...

L.1 : Après, il y a toujours des questions types à poser, aussi. Donc, offrir un cadeau pour qui ? Il a quel âge, qu'est ce qu'il aime, etc. C'est souvent, c'est souvent comme ça, puis après...

L.2 : C'est renseigner au mieux le client...

L.1 : Puis après, quand on a un peu cerné, on va dire le lecteur, il faut, on lui fait des propositions. alors, dans le genre qu'il aime, selon ce qu'il a déjà lu, etc.

L.3 : Globalement, il faut qu'il parte convaincu de ce qu'il a acheté.

L.1 : On va dire que le but, c'est quand même qu'il fasse avec quelque chose.

L.2 : Qu'il soit content et qu'il revienne

L.1 : Qu'il soit curieux et qu'il ait envie de lire la suite.

L.2 : Puis qu'il en parle. Qu'il dise : ouah tu m'as conseillé ça, c'était génial. Alors là, nous on est heureux.

L.1 : C'est très satisfaisant d'avoir quelqu'un qui vient et qui dit oui j'ai vraiment adoré ce que tu m'as conseillé. T'as pas des trucs dans le même genre et tout ça. On va dire que c'est la partie la plus plaisante du métier. Il y a quand même un but d'achat. On va dire.

L.3 : Ou bien quand tu as quelqu'un qui dit, j'ai pensé à toi en lisant ça...

L.1 : Enfin ça dépend de ce qu'il a lu (rire).

J. : Et au sujet de votre relation avec les libraires ici, dans le centre-ville ? Et là, j'entends les librairies Pax, Parenthèses, Livre aux trésors...

L.2 : On n'a pas de relation.

J. : Est-ce qu'il y a des fois des liens...

L.2 : On se dit bonjour quand on se croise

J. : Est-ce qu'il y a des fois des rencontres peut-être ben tiens tout les librairies de Liège se retrouve ou....

L.2 : Ou alors si on a besoin de quelque chose, on téléphone à un pour savoir s'il l'a...

L.3 : Alors sur ça, L.2 pas du tout la même relation que moi avec les autres libraires. Parce que, comme c'est souvent moi qui vais avoir pas mal de réunions, moi j'en croise beaucoup des libraires, même de Bruxelles. Et donc voilà, j'ai tendance quand même à les connaître un petit peu plus. Maintenant, c'est un peu comme tout le reste, il y a des libraires avec qui on s'entend bien, d'autres où c'est moins le cas et au sein, au niveau de Liège. Il y a quand même une concurrence qui existe, il faut pas, il ne faut pas se voiler la face.

J. : Oui, bien sûr...

L.1 : On va dire que les relations, elles, sont difficiles parce que parfois on sait que tel client ne vient plus chez nous, parce qu'il va chez tel autre libraire. Ça ne se passe parfois pas très bien, mais on va dire qu'on a des relations cordiales. Et ça dépend avec quelle librairie on a. Si les librairies font exactement la même chose que nous, on n'a pas de relations parce qu'on est vraiment en concurrence. Tandis que, par exemple, on sait que BD Liège, le dépôt, l'ancien dépôt. Ils font beaucoup plus de la BD, de la vieille BD, tout ça avec des auteurs. Il faut aussi de l'occase. Ça arrive que certaines BD très précises, on envoie là-bas par exemple. Donc ça dépend en fait ce que la librairie en elle-même, vend par rapport à ce que nous on vend, il y a vraiment des librairies, on est très concurrent et d'autres, on est plutôt complémentaire. Donc ça joue beaucoup sur les relations avec les autres libraires.

J. : Et du coup, justement, vous (L.1) qui avez fait vos études ici à Liège et en plus à l'IFAPME, j'imagine qu'il y a des anciens camarades de classe sont maintenant peut être libraire. Est-ce que ça a gardé, est-ce qu'il y a un lien qui a pu se construire et qui s'est gardé ?

L.1 : Je sais notamment qu'une personne qui travaille chez Cultura, c'est une amie à moi. Et donc je sais qu'elle envoie parfois des gens ici, quand ils ont pas chez Cultura. Donc oui ça joue, le fait de connaître des gens, plus personnellement, justement. Ben oui, ça change quelque chose au niveau aussi du travail et de la relation qu'on peut avoir avec eux. Mais je pense que, c'est la seule personne que je connaisse qui travaille ici à Liège. Et je connais quelqu'un qui travaille dans une librairie à Mons. Et donc là aussi, il y a eu un échange du coup parce qu'ils ont reçu des livres qu'on n'a pas eues et donc il y a eu une possibilité d'échanger avec eux sur ce plan-là.

J. : Et vous Stéphane, par rapport à justement la relation avec les autres libraires, vous dites qu'il y en a pas du tout.

L.2 : Je croise quelqu'un je dis bonjour, je discute un peu avec. Voilà, mais ce n'est pas un ami. C'est un collègue, mais on reste concurrent.

J. : Et dans cette relation entre libraires, il y a le site Librel, je ne sais pas si vous y êtes d'ailleurs ?

L.2 : Non, le site est étroitement lié au syndicat des libraires indépendants, dont on ne fait pas partie.

J. : Ah oui, donc forcément ça limite. Du coup plutôt d'un point de vue extérieur alors. Qu'est-ce que vous pensez de ce principe-là ?

L.2 : Le Syndicat des libraires indépendants, c'est pour les librairies généralistes, pas pour les librairies spécialisées comme nous, donc du coup dès qu'ils font des trucs, c'est vraiment sur le livre en général et pas sur la bande dessinée ou mangas. Donc les accroches ne sont pas les mêmes pour être membre du syndicat des indépendants, viola...

L.3 : Après Librel, je sais que ça a plutôt bien marché pendant le confinement. Maintenant, nous, on a fait aussi de la vente par correspondance pendant le confinement ou les gens nous contactaient et on a un site de vente. Donc c'est peut-être utile pour quelqu'un qui n'a pas de site de vente maintenant. Et le covid, c'est quand même une période très particulière. Sinon, je n'ai pas trop d'avis.

J. : Je pose la question parce que certains libraires m'ont dit : bah voilà, par Librel, on a réussi à créer du lien qui n'existait pas avant.

L.1 : C'est quoi exactement, parce que j'avoue, je n'ai jamais été voir.

J. : C'est un site internet qui reprend tous les libraires qui sont qui s'y sont inscrits. Donc si on cherche un livre, on ne va pas chercher par librairie, mais par le livre...

L.2 : Dans notre système informatique on a l'onglet, mais qui est uniquement pour les Français. Ou les gens vont sur le site, il tape la recherche de B.D., etc. Toutes les librairies qui ont des stocks chez eux...

J. : Oui voilà, c'est le même principe avec Librel. Et j'ai des librairies qui m'ont expliqué que parfois eux ne l'avaient pas chez eux, mais sur Librel, ils avaient vu qu'ils étaient dans telles librairies, donc soit il téléphonait à la librairie même et ce faisait un accord entre eux pour se les envoyer ou il renvoyait le client vers cette librairie-là.

L.3 : Mais est-ce que c'est pas très très spécifique à la période Covid ?

J. : Ça a démarré par le covid, mais apparemment ça à l'air de continuer. Mais après, on est encore trop proche, donc je ne saurai pas l'analyser et ce n'est pas le but non plus de mon mémoire. Mais je me dis tient est ce qu'il y a une relation par là ? Mais OK, par rapport, toujours dans cette idée de relation avec l'extérieur, avec les grandes chaînes, Fnac, Cultura,

Club, est ce qu'il y a un lien qui a pu se créer ? Est-ce que justement les membres de Cultura sont venus dire : Salut, on vient de là ?

L.2 : Non, non. Où s'ils sont venus on les a pas reconnus.

L.3 : Les seules fois où il peut parfois avoir un lien. C'est parce qu'on connaît une personne dans le rayon.

L.1 : Mais là alors c'est privé, ce n'est pas...

L.3 : Oui c'est privé parce que c'était le cas à la Fnac ou à un moment donné qui n'avait pas ce que des gens cherchaient à la Fnac, il renvoyait chez nous, mais parce qu'on connaissait bien le libraire qui travaillait là, mais oui, mais voilà, c'est le personnel qui joue.

L.1 : Tout comme mon amie chez Cultura qui renvoie ici.

L.3 : Parce que par contre, pour tout ce qui est rencontre avec un éditeur et tout ça, c'est des rencontres avec les chaînes culturelles qui se font séparément des rencontres avec les libraires indépendants. Même si ça m'est arrivé de croiser des gens de la Fnac à certaines présentations. Mais c'est vrai qu'il y a pas de lien qui se crée vraiment.

J. : Oui un autre libraire m'avait parlé aussi de ces fameuses rencontres. Et il m'a dit que s'il était là, je ne suis pas au courant qu'il était là. Mais il me semble qu'on est QUE entre libraires indépendants.

L.1 : C'est vrai que dans ces rencontres, on n'a pas non plus, la petite nominette avec sa librairie.

L.3 : Et en même temps, quand je suis partie avec Glénat au Japon, il y avait le responsable des achats de Cultura France.

J. : Oui du coup, c'est beaucoup plus rare quoi. OK OK. Là il me reste plus qu'une section. Je sais pas si vous voulez faire une pause.

L.3 : Non, non.

J. : D'accord, c'est par rapport à votre sélection de livres. Une fois que le représentant est venu vous présenter, comment est-ce que vous sélectionnez tel ou tel bouquin ? Celui-là tient, je le mets dans mon rayon. Ou bien celui-là, je le mets sur table en vitrine. Est-ce qu'il y a un spécifique qui le fait ou est-ce que vous le faites tous ensemble ?

L.3 : Alors on le fait tous ensemble. A priori, tout ce qui est nouveautés, va en nouveautés. ça, ça n'arrive quasiment pas qu'une nouveauté, qu'on mette une nouveauté directement en rayon. Ça n'a pas beaucoup de sens. Le but, c'est quand même que les gens puissent identifier clairement où sont les nouveautés dans la librairie.

L.2 : Ce qui tourne dans la librairie, c'est les nouveautés tout au long de l'année, sauf pendant les vacances où il y a plus de nouveautés et là c'est vraiment le fond qui va tourner et tout ce qui est décembre. Mois de décembre on va vendre que du fond, pratiquement et plus

beaucoup trop de nouveautés. Ou alors les nouveautés du début d'année, quoi. Donc, il faut toujours que les nouveautés soient mises en avant, parce que c'est ça qui nous fait vivre.

J. : Et dans le fond ? Du coup, comment est-ce que vous avez décidé ce restaurant-là ? Je le fais. C'est un livre qui fonctionne. C'est un livre qui vous tient à cœur ?

L.2 : Au départ c'est comptable.

L.3 : Oui, donc c'est ce qui se vend. Je veux dire ça, c'est quand même le premier critère de choix.

L.2 : Il faut que ça se vendent. Il faut qu'on en vende deux ou trois par an pour se dire qu'on va le garder en fond. Sin on en vend que un par an. On va peut-être pas le garder, ça serait peut-être à la commande.

L.3 : Le premier critère, c'est effectivement s'il se vend ou pas. Le deuxième, c'est est ce que j'ai la place pour le garder ? Et sans doute que le troisième.

L.2 : J'adore cette série. C'est vraiment super, je ne veux pas m'en défaire.

L.3 : Oui, mais il y a des livres que j'adore, que je n'ai pas en librairie parce que sinon ça se vend pas. C'est super difficile à conseiller.

L.1 : Et l'air de rien, le fait que ce ne soit plus en stock, ça fait perdre beaucoup parce qu'il y a des gens qui ne veulent pas commander.

L.3 : Ou qui ne peuvent pas tomber dessus un peu par hasard en flânant dans les rayons.

L.1 : C'est difficile de conseiller une série qu'on n'a pas de stock et qu'il va falloir commander. Ça passe pas toujours.

L.2 : C'est là que le côté vendeur passe avant. Le côté parfois conseillé, c'est que conseiller quelque chose qu'on n'a pas, c'est comme prendre le risque que la personne dise je vais aller voir ailleurs s'ils non pas.

J. : Et du côté de la mise sur table et des mises en avant ? C'est l'un de vous qui les décide, c'est...

L.1 : C'est que du neuf... Il y a une logique, c'est que les plus, je dirais tout ce qui est les grosses nouveautés le plus neuf sont plus vers l'avant du magasin. Et puis en fait, ça tourne et ça tourne. Et c'est la même chose en manga ou en comics. Ce qui est le plus neuf est le premier vu au début de suite. Puis ça descend au fur et à mesure jusqu'à ce que on les mette en rayon et à une logique, on va dire au niveau de la nouveauté, c'est en fait.

L.2 : Les trucs qui se vendent beaucoup seront vraiment plus, mis en avant.

L.3 : En avant et vont y rester plus longtemps.

L.1 : Ou bien les boxes aussi qu'on reçoit. Souvent ça reste plus longtemps en nouveautés.

L.3 : C'est pour ça qu'ils font des boxes.

L.1 : Et puis alors il y a vraiment certaines séries où on a eu un coup de cœur et c'est neuf et on les garde plus longtemps, alors on les laisse à un endroit où elles vont plus bouger et ça va tourner jusqu'à ce qu'un moment on se dise ça fait vraiment, bon, ça fait trois mois qu'on l'a et il va falloir l'enlever...

L.2 : Oui, il y a quand même trois titres l'année dernière, qu'on a gardés pratiquement du début à la fin.

J. : ça c'est vraiment des cas particuliers...

L.1 : Oui ça c'est quand c'est vraiment des coups de cœur particuliers.

J. : Et quand c'est comme ça y en a un qui décide où vous êtes plusieurs à décider ?

L.2 : Non, souvent on l'a lu ça nous a bien plu donc on le conseille à l'autre puis l'autre a bien aimé aussi. Ça fait deux coups de Cœur. Et donc ça fait un coup de Cœur de l'équipe. Et on est plus fort quand on est tous à avoir aimé quelque chose à conseiller, forcément.

J. : Et pour la vitrine, c'est pareil ?

L.1 : La vitrine, c'est les nouveautés aussi.

L.2 : La vitrine, il faut regarder ce qui attire l'œil et risque de faire rentrer les gens. Une nana avec un drapeau hitlérien avec un drapeau, croix gammées et tout ça, ça attire l'œil pour faire entrer les gens alors que ce n'est pas du tout le truc qu'on va vendre. Là, il y a un BD qu'on a mis, c'est là pour Hugo. Donc en rapport entre guillemets à la genèse d'Hugo Pratt ? Voilà ça pourrait attirer et faire entrer les gens. Et ils vont peut-être ouvrir le truc puis ils vont pas l'acheter.

J. : C'est pas forcément ce qui sera vendu, mais qui attire en tout cas ?

L.2 : Mais il faut essayer de mettre les gros trucs qui font entrer les gens. Largo Winch, Treize, des trucs comme ça.

L.1 : Les gros titres.

L.2 : Et après, il faut regarder à la couverture. Les trucs qui sont intéressants visuellement et qui risquent de faire entrer les gens.

L.3 : C'est pas du tout les coups de cœur là, c'est vraiment l'inverse. Les coups de cœur, ça n'a pas beaucoup d'intérêt.

L.2 : On l'avait bien fait en mettant les coups de cœur en vitrine, mais ça n'a pas du tout marché.

L.1 : Parfois, c'est des actus aussi. Par exemple, c'est un film de Marvel qui va sortir sur Black Widow. On va mettre du Black Widow en vitrine.

J. : Et au niveau des... parce que là, en plus de la librairie, du coup vous avez tout ce qui est postures, miniatures, etc. ça, c'est un truc spécifique quand même à tout ce qui est manga et fantaisie, SF, etc.

L.3 : Alors il y a un peu de produits dérivés BD, mais c'est rien comparé à ce qu'il peut y avoir en manga.

L.1 : Et à part du Tintin en BD, il y a pas grande chose qui se vend. Par contre l'acheteur de manga, ils sont beaucoup plus vite ce côté. Je vais acheter des figurines parce que là je pense qu'on est vraiment dans la grande vibe du manga et donc en fait les postures figurines. Et tout ça, c'est vraiment quasi que du manga, presque l'acheteur de manga qui fait que.

L.3 : Le manga, ça a toujours été une partie plus importante des ventes et ça l'est encore plus depuis un an et demi.

J. : Et bien moi ici j'ai fini. Je ne sais pas si vous avez un commentaire ou une remarque qui vous vient à l'esprit sur ce sujet-là, sur autre chose par rapport à la librairie.

L.3 : Je pense qu'on a déjà beaucoup parlé. (rire)

J. : (rire) oui, moi j'ai les réponses qu'il me faut, mais si jamais.

L.2 : Non-mois, j'ai tout dit.

L.1 : Moi j'ai tout dit.

J. : Et bien parfait. Un tout grand merci à vous.

Indépendante spécialisée, libraire 4 et 5

Profil des interviewés : 2 libraires, L.5 est la responsable de la section livre du magasin et *de facto* de L.4.

Jamila : La première question, en fait, ça se focalise surtout sur la vision du métier de libraire. Donc la première, c'est : Qu'est-ce que pour vous un libraire ? Comment est-ce que vous définiriez ce métier par rapport à votre propre expérience ou par rapport à l'image que vous en avez de, comment vous vivez ?

Libraire 4 : Déjà, c'est quelqu'un. Qui est la passion des livres, qui adore lire. On lit tout le temps sur le temps libre, etc. donc je pense qu'il faut vraiment avoir cette passion-là en premier. Après plein d'autres choses aussi.

Librairie 5 : Pour ces conseils, oui dans une librairie indépendante. C'est surtout pour transmettre le goût des livres et parce qu'on lit. Mais l'idée, c'est on lit pour pouvoir le conseiller. Ce n'est pas la même lecture. On ne lit pas de la même manière que pour soi.

Libraire 4 : Pour moi, je lisais que du fantastique, le thriller. Ici, on se rend compte qu'il va falloir toucher tout le monde et donc on doit lire pour tous les types, dans tous les âges, en nous en tout cas. En jeunesse, on doit, on va lire pour les zéros 18 dans tous les genres et donc pas juste ce qu'on aime. D'autant plus avoir la passion des livres pour pouvoir lire des choses qu'on ne va pas spécialement nous apprécier.

Jamila : Et si vous deviez classer... Je vais vous donner les critères qui définissent la librairie. Si vous aviez à classer dans un ordre d'importance et en ajoutez s'il y en avait d'autres. Donc il y a le critère d'être un lecteur, un vendeur, un conseiller, un bon étudiant dans le sens où il y a une formation très spécifique de base ou un autre critère que vous voulez ajouter.

Libraire 5 : J'ai pas compris l'étudiant.

Jamila : C'est dans le sens où on a vraiment une formation de base absolument. C'est impossible de faire ce métier sans cette formation-là. Ou bien la formation est hyper importante pour être un bon, un bon libraire. Ou est-ce que.

Libraire 5 : Moi le premier c'est conseil.

Libraire 4 : Moi, je suis venue avec lecteurs en premier dans mon truc, donc je pense que c'est je pense que tu peux être... Mmmh tu seras pas un bon libraire, si tu sais pas bien conseillé, mais si tu lis pas tu ne peux pas bien conseiller non plus...

Libraire 5 : Ah ouais non...

Libraire 4 : Tu vois, c'est intrinsèquement lié les deux, dans un sens.

Libraire 5 : Mais ce qui fait la différence avec juste tu lis pour le plaisir, c'est que tu conseilles tes livres du coup... Pour moi la définition d'un libraire, c'est tu conseilles les livres, qu'il a lus. Tu vois, ça vient juste après. Et le côté étudiant c'est en dernier.

Libraire 4 : Oui, Étudiants en dernier.

Libraire 5 : Faut une formation. Mais quand ça fait cinq ans que tu es librairies... La formation, on la fait en continu tous les jours, on apprend des choses tous les jours. Voilà ici, on vient encore de faire des recherches.

Libraire 4 : Et il y a plein de gens qui décide d'ouvrir leur librairie sans formation ni rien sur le tas et qui font de très bon libraire quand même. Je pense donc... ça aide la formation pour trouver un job, je pense surtout, mais c'est pas encore... Donc en trois vendeurs et puis...

L.5 : moi, ce qui manque c'est passion parce que je crois que si on ne peut pas faire avec passion, on ne peut pas y arriver.

J. : Et vous le placeriez où alors passion ?

L.4 : Et tu crois pas que ça va pas avec conseil ? Tu vois ? Tu as envie de partager donc tu conseilles ? Ça englobe tu vois...

L.5 : Mmmh, je crois que quand tu aimes plus, tu n'arrives plus à le faire.

L.4 : Oui...

L.5 : Tu vois, l'intérêt. Honnêtement, n'est pas le salaire et donc il faut vraiment. Je crois que oui, il faut vraiment aimer ça pour le faire.

J. : Et vous le placeriez où alors ?

L.4 : Et donc pas spécialement la passion de la lecture, mais la passion du partage ?

L.5 : Oui du métier d'être libraire, oui. Et en troisième.

J. : En troisième. Donc conseiller, lecteur, passion

L.5 : Oui. Parce que on peut avoir des moments, ça va moins bien. Mais continuer quand même à être un bon libraire.

(rire général)

J. : OK, OK. Et du coup, par rapport à vous, personnellement, quel est votre formation, votre parcours, le parcours professionnel ? Par rapport à tout ça, quand est-ce que vous avez fait une formation ? Et si vous avez débarqué ? Comment vous avez débarqué dans la librairie ?

L.4 : On a fait la même formation, mais moi, ce que j'ai fait avant, j'ai fait la traduction ici haute école l'unif. Et comme j'avais envie de travailler dans les livres, j'avais fait la traduction pour traduire des livres et que ça ne m'a pas amenée vers là ! J'ai trouvé une

alternative pour rester dans les livres et donc j'ai repris des cours du soir à l'IFAPME en chef d'entreprise libraire et j'ai fait mon stage de deux ans chez Pax. Et puis je suis venue travailler ici.

L.5 : Et moi j'ai fait Saint-Luc en illustration. Donc aussi lié aux livres et pareils pour trouver une autre manière d'arriver dans le monde des livres. J'ai fait la formation Château massart, en librairie. Enfin c'est la même, ça s'appelle formation chef d'entreprise section librairie. Et j'ai la formation en deux ans en cours du soir et j'ai fait mon stage ici. Et je suis restée. Et du coup, ça fait 13 ans.

L.4 : Et moi ça va faire 7 ans. 6 ans et demi.

J. : Du coup, maintenant, ce serait plutôt par rapport au rôle dans la librairie, au sein de la librairie. Quel est votre rôle à chacun ? Quelles sont vos tâches ou attributions ? Très rapidement, pas besoin d'aller dans les détails, mais c'est juste pour avoir une idée des profils en fait.

L.5 : Pour moi, ça fait treize ans. Je dois expliquer mon parcours ?

J. : Pas spécialement maintenant, s'il y a une particularité dans le parcours, n'hésitez pas.

L.5 : Non pas spécialement. Et bien là, je suis la responsable des livres puisque ici, il y a la partie jeux et la partie livre. Et moi, je suis responsable des livres et je gère principalement le rayon roman. On a chacune un rayon qu'on gère après on doit tous s'y connaître dans tous les livres. On doit tous s'occuper de tout. Mais mon rayon à moi c'est le rayon roman.

L.4 : Gérer un rayon, c'est choisir les nouveautés avec les représentants.

L.5 : Faire les retours, faire les choix en fait.

L.4 : Les ranger un peu plus...

J. : C'est plus la gestion du stock, mais pour le conseil, c'est...

L.4 : Oui voilà. Mais pour le conseil, on doit être polyvalents.

L.5 : Et du coup, le principal, c'est le roman. Et on cogère l'album.

L.4 : Et donc moi BD plus un peu l'album.

J. : Et donc vous L.4 ; vous vous occupez de vos rayons et vous êtes aussi sous les directives de L.5 ?

L.5 : Oui, très très autoritaire.

L.4 : Oui, m (a) on petit(e) chef.

(rire général)

L.5 : Ben oui, à la base, on était quatre, il y avait quatre rayons, on avait chacun notre rayon et puis avec les personnes qui s'en vont, etc. On essaye de retrouver un équilibre. Mais pour l'instant, du coup, on se partage l'album.

J. : Et du coup, vous avez déjà un peu répondu à la question par rapport à la hiérarchie dans la librairie donc il y a une partie jeu, une partie livre, vous, vous vous occupez du livre. Dans la partie jeux, ils ont leur propre organisation et vous êtes jamais en relation à part dans le magasin. Ou est ce qu'il y a des... des... ?

L.5 : Ça dépend. Quand on fait des animations souvent elle est commune. Quand on choisit...

L.4 : Il y a des tables thématiques...

L.5 : Oui c'est ce que j'allais dire. Quand on fait des mises en avant là on a mit, etc.

L.4 : Le Saint Valentin voilà il va y avoir des livres, mais aussi des petits, des petits jeux, etc.

L.5 : Du coup, on s'arrange pour, pour que les tables en bas soient toujours une thématique ou il y a moyen de mettre et du livre et du jeu parce que parce que l'idée c'est de représenter tout le magasin. Donc on a beaucoup d'interactions, on parle tout le temps ensemble, on est quand même pas une énorme équipe, donc on n'est pas 50.

L.4 : Après, on ne va pas s'immiscer dans leurs commandes, dans leur gestion et ça, c'est assez spécifique.

L.5 : On ne va pas parler de leurs choix de jeux. Et eux, ils ne vont pas critiquer nos choix de livres, mais mais on travaille quand même ensemble.

L.4 : Parce que dans nos fournisseurs de livres, il y en a qui décide de faire du jeu. Donc on va parfois leur dire on a quelques nouveautés en jeu et ils ont parfois les premières découvertes. Le livre dont vous êtes le héros et ça vient par eux. Il y a des petites subtilités comme ça ou on interagit aussi.

L.5 : en vrai, la manière de travailler est quand même très, très différente. On commande pas de la même manière, on n'a pas les mêmes droits ni les mêmes obligations, on n'a pas les mêmes remises, pas la même TVA. Donc je ne serai pas remplacée... Je peux dépanner quelqu'un en bas, mais on ne saurait pas remplacer quelqu'un du jeu, en réalité. Si quelqu'un est malade, on le fait, mais voilà.

J. : Oui j'imagine que les impératifs font que... C'est vraiment une particularité d'ici d'avoir deux rayons complètement différents.

L.5 : Mais du coup les tables et les vitrines, on essaye de faire ensemble et de toujours penser que ça doit concerner tout.

J. : Il y a une unité dans le magasin tout en ayant une gestion distincte, ce qui est tout à fait normal en vrai.

L.5 : Même le conseil n'est pas de la même manière...

J. : Oui le métier n'est pas le même non plus...

L.5 : Vraiment, vraiment fort différent. La quantité d'articles n'est pas la même. La manière de commander quantité de commandes.

L.4 : On s'est vraiment spécialisée, chacun dont on pourra les conseiller après avoir le même niveau de conseil. Ce n'est pas possible, on ne peut pas. On ne peut pas s'échanger, se déplacer si facilement de ce qu'on a acquis à force.

L.5 : On est tellement spécialisé...

J. : Oui je comprends. Alors maintenant, c'est plutôt par rapport à votre vision de la chaîne de distribution spécialisée. Qu'est-ce que j'appelle comme ça tout ce qui est Fnac, Cultura Club ou c'est vraiment des grosses chaînes, presque de grandes surfaces, mais spécialisées dans le domaine culturel. Donc pas le rayon librairie chez Carrefour ou chez Cora. En tant que lecteur, qu'est-ce que vous pensez de ce genre de chaîne de distribution ? Et alors après, en tant que libraire ?

L.4 : Moi, dès qu'on vend des livres, j'aime bien d'aller me promener, donc j'ai rien contre en tant que lecteur. J'ai déjà acheté dans des grandes surfaces spécialisées comme ça. Moi, en tant que lecteur, j'aime bien quand on vend des livres, peu importe le moyen.

L.5 : Moi aussi. En tant que lecteur, je trouve que plus les gens ont accès aux livres et mieux c'est. Je suis pour qu'il y ait des livres dans les salles d'attente. Je suis pour qu'il y ait des bibliothèques et que les livres soient gratuits pour que des gens achètent des livres. Oui, je suis pour les livres et je suis pour qu'il existe des livres d'occasion qu'il y ait tout.

L.4 : Après moi, je me fais rarement conseiller aussi. Donc moi, je trouve le livre qui me plaît et j'aime bien de fouiner et de découvrir par moi-même aussi. C'est aussi en tant que lectrice, moi comme ça, tout me va. Dès que je vois des livres, mais.

L.5 : En tant que lectrice pour le conseil, je ne serais pas satisfaite, peux-être pour les conseils.

L.4 : Parce que je demande pas spécialement de conseils, mais je pense que si c'était le cas, j'aurais peut-être une vision un peu différente aussi. Après, comme je n'ai jamais pu tester, ça peut être aussi un préjugé.

L.5 : Non, parce que moi avant de travailler, si vous allez lire, j'ai lu plein de BD à la Fnac. Et c'était pas forcément pour le conseil. Non, mais pour le conseil, j'ai la Marque Jaune qui n'existe plus. Donc j'allais dans une librairie indépendante de bande dessinée, j'allais les lire à la Fnac et j'allais les acheter à la marque jaune.

L.4 : Mais on en parlait justement avec [REDACTED] de la Fnac. Ouais, mais tu ne vas pas à la Fnac si tu veux un bon conseil. Et de fait, une fois, je traînais, j'ai entendu une quelqu'un conseillé en BD et qui disait : moi j'ai gamme over, j'ai Kid Paddle, j'ai le petit spirou. Mouais, c'est pas Foufou comme conseil et en même temps sur sur Facebook. Dans un groupe de libraires, il y a plein de libraires Fnac qui disent, mais on n'est jamais considérés comme

des libraires. Moi j'adore mon métier, j'adore conseiller, etc., et je pense que comme partout, il y a peut-être des bons. Si à la Fnac, on me demande en même temps dans le libraire de gérer le rayon DVD ou cuisine, je serais moins impliquée. Mais je pense que si je me retrouve moi libraire à la Fnac, je ferais mon métier comme je le fais maintenant à la Fnac et je serai une bonne libraire à la Fnac. Je pense que ça dépend...

L.5 : Je pense qu'il y a aussi des bons libraires à la Fnac.

L.4 : Donc je pense qu'on peut se faire bien conseiller.

L.5 : Mais ce n'est pas d'office quoi ?

L.4 : C'est moins la valeur qui compte, qu'on impose. Nous, ça doit être notre marque de fabrique. Le conseil, ce n'est peut-être pas la Fnac. Ce qui n'empêche qu'il aura peut être des super libraires en conseil.

L.5 : Je crois que leur priorité n'est pas le conseil, alors que nous oui, mais. Mais je suis sûre qu'il y a de très bons libraires. J'en suis aussi et j'en suis aussi sur internet. Et je sais qu'il y a des très bons libraires Fnac et il y a des fois, quand je sais pas, que je suis des anecdotes, il leur arrive même d'anecdotes que nous, on est quand même confronté aux mêmes personnes. Parce que les personnes qui viennent ici vont aussi acheter leurs livres à la Fnac, chez Cultura. Par contre, en tant que libraire, je ne serais pas heureux de travailler là. C'était la question juste après. Moi, j'aime avoir. Je trouve qu'on a de la chance de pouvoir choisir ce qu'on vend, de choisir ce qu'on conseille, ce qui est sur les tables et dans nos rayons.

L.4 : D'avoir une certaine latitude.

L.5 : Le fait que ce soit des achats groupés et qu'on reçoit, qu'on découvre ce qu'on va devoir vendre et qu'on ait des directives. Parce que fatalement, s'ils ont acheté, de tels livres doivent le vendre. Et ça, en temps que libraire. Moi, je n'aime pas.

L.4 : C'est vrai que c'est ça qu'on aime vraiment bien ici c'est. On a plus de latitude pour nos choix, pour nos conseils. On est là au début du choix et à la fin de la vente. Ça, c'est chouette.

J. : Et du coup, je voudrai juste revenir sur quelque chose que vous aviez dit tout à l'heure L.2. Vous avez dit que vous lisiez à la Fnac, mais que vous achetiez à la Marque Jaune ? C'était déjà dû à votre formation de libraire en disant non, je veux soutenir les petits commerçants ?

L.5 : Non, c'était avant, c'est quand j'étais ado.

J. : C'était dû à quoi alors cette façon de fonctionner ?

L.5 : Déjà parce que je n'ai jamais été à l'aise de lire les livres à la Marque jaune. J'allais juste les chercher.

L.4 : Y avait un peu une culture chez Fnac où tu pouvais t'asseoir et lire, c'était un truc qui se faisait.

L.5 : Maintenant, ça ne se fait plus à la Fnac. Mais quand j'étais ado, ça se faisait. Il y avait, il y avait des bancs pour pouvoir lire.

L.4 : ça faisait un peu office de bibliothèque quoi.

L.5 : Donc oui, il y avait ce côté-là, mais j'en ai acheté aussi à la Fnac, mais...

L.4 : Mais si tu voulais te faire conseiller...

L.5 : Et si je voulais me faire conseiller, j'allais à Marque Jaune. Mais je crois que c'est parce qu'aussi, oui, je crois que mon père, quand il m'offrait des BD comme il y connaissait rien du tout, il avait réellement besoin d'un conseil parce que moi j'adorais ça. J'en lisais plein et du coup, il avait besoin de quelqu'un qui pouvait le conseiller. Donc je savais que mes chouettes découvertes venaient de là. En fait, à la Fnac, j'allais pas découvrir, j'allais continuer une série et à la marque jaune, vous allez découvrir quelque chose donc. Mais ce n'est pas. Ce n'est pas à cause de ma formation du tout. Mais oui, mon père va tout le temps dans des petits commerçants et il préfère aller faire ses courses dans quatre magasins, que d'aller dans une grande surface. Il est comme ça et déjà.

J. : Voilà, forcément, c'est un truc que vous avez vécu aussi. Et du coup si je vous dis qu'une chaîne, toutes ces chaînes-là sont avant tout une grande surface ou une librairie. Pour vous c'est quelle option ?

L.5 : Maintenant avant tout une grande surface, parce qu'ils vendent des robots de cuisine et des...

L.4 : Après, ça dépend pour lesquels aussi, si c'est club, je dirais plutôt librairie, si c'est Fnac je dirais plus grande surface, ça dépend peut être lesquels aussi. Il y en a qui sont plus axés autour de la culture chez Club c'est que des livres, quelques petites boîtes de jeux, etc.

L.5 : Chez Club, je le mettrai en librairie.

L.4 : Mais ça dépend peut-être que s'il y avait différentes différentes gammes...

J. : Pour moi, c'est les trois gros qu'on a ici en Belgique. C'est vraiment Fnac, Cultura, mais bon, tout récemment, un club c'était moi.

L.4 : Cultura, j'ai toujours pas été voir... (rire)

L.5 : C'est vrai ?

L.4 : Je pense que c'est plus axes livres aussi c'est plus librairie aussi quand même. Est-ce qu'ils vendent des poêles aussi et tous et tous ? Tu vois c'est ça ; ce côté cuisine et électronique

L.5 : Non, non, mais... ça reste culture alors que la Fnac c'est plus centrée sur l'électronique. Maintenant, ils vendent des robots de cuisine, nous.

L.4 : Oui, ça s'est diversifié au point que ce n'est plus le livre au Cœur du...

L.5 : Oui, chez Cultura, il y a des instruments de musique, il y a des bricolages comme chez Avas.

L.4 : Tu ne dirais pas librairie pour Cultura alors ?

L.5 : Entre les deux, si je devais mettre, je mettrais d'abord je mettrais un club, puis Cultura. Et puis, Fnac parce que je n'aurais pas de Fnac, je n'aurais pas dit la même chose pour Fnac il y a dix ans. Mais maintenant qu'on y vend des produits de beauté et des... voilà.

J. : Oui, moi je parle bien actuellement ET en Belgique en plus, parce que je ne sais même pas si en France il n'y aurait pas d'autres fonctionnements, mais ici en Belgique avec les exemples qu'on a aujourd'hui sur Liège. Lequel grande surface ou librairie ?

L.5 : Et il y a le côté hi-fi aussi qui est qui est dans la culture, mais qui s'éloigne fort du côté librairie, à la Fnac, il y a un appareil photo. C'est très bien.

L.4 : Ouais, le côté électronique, etc.

L.5 : Là, je crois que la proportion en livres n'est pas la même par rapport à un club par exemple.

J. : OK je vois. Et alors, comment est-ce que vous qualifieriez les possibilités des chaînes de distribution par rapport aux libraires indépendants ? Est-ce qu'ils ont plus de moyens ? Ou est-ce qu'ils ont des accès différents ? Et est-ce que la librairie indépendante pourrait faire la même chose ? Ou sont incapables de faire la même chose pour tel ou telles raisons ?

L.5 : Non, je pense qu'ils peuvent imposer plus facilement leur point de vue.

L.4 : Comment ça ?

L.5 : Je pense que si la FNAC décide de boycotter en gros fournisseurs.

L.4 : Ah oui, ils ont plus de poids. Ils achètent tellement et ils achètent en pile. Quand ils prennent une pile, beaucoup à l'office. Donc en nouveauté. Allez on en prend 10 s'est vraiment beaucoup pour nous. Quand je vois les piles à la Fnac ou quoi, c'est 100 quoi...

L.5 : Dans une Fnac...

L.4 : Ils ont vraiment des piles monstres quoi...

L.5 : Et ils achètent sur la centrale. Fatalement, si eux décident de pousser un truc ou de, moi je pense que s'ils veulent faire un bras de fer avec un fournisseur, ils ont plus beaucoup plus de poids que nous.

L.4 : De par leur force d'achat.

L.5 : Tu vois quand Dilibel a fait perdre 1 % à tout le monde, c'est eux qui ont réussi à les contrer, c'est la FNAC, c'est pas nous. On a beau être regroupés en librairies indépendantes avec un syndicat des libraires indépendantes des librairies, mais je pense que grâce aux syndicats, il y a des choses qu'on arrive à avoir. Mais...

L.4 : Mais je me demande quelles remises ils ont, ils achètent tellement plus que nous, mais ils poussent pas de la même façon. Qu'est-ce qui fait qu'ils vont avoir telle remise ? Et nous telle remise ? Je sais pas. Ça ne m'intéresse pas de savoir la remise des autres librairies et leur façon de...

J. : Voir s'ils ont des accords particuliers ?

L.4 : Ben oui, parfois on peut négocier une meilleure remise parce qu'on va jouer le jeu et on prend plus. Mais eux c'est tellement, tellement, encore plus que ou ça se positionne cette surremise qu'ils peuvent négocier.

L.5 : Mais parfois ils ont. Ça n'arrive pas souvent, mais parfois ils arrivent à avoir. Moi je me rappelle d'un *Cherub*. Il y avait une édition collector et elle était, mais elle n'était pas présente en librairie indépendante. Il y a vu que les Fnac qui avaient le droit de l'avoir, ça avait été publié exprès pour les Fnac. Moi, ça m'avait choquée.

J. : Ah ça je savais pas que ça existait...

L.5 : C'est super rare hein.

L.4 : Je pense que c'est peut-être moins la mentalité maintenant aussi, je ne suis pas sûre qu'il y aura encore ce genre de choses.

L.5 : C'était pas il y a quinze ans, hein. C'était...

J. : Et c'était exclusivement pour Fnac ou pour les grandes distributions ?

L.5 : Fnac, Fnac. Ils avaient une édition collector à eux, mais c'est super rare. Sinon je m'en rappellerai pas. Ce n'est pas fréquent.

J. : Et j' imagine que ce genre de truc, ça n'arrive pas pour la librairie indépendante ?

L.4 : Non, non, non, maintenant ils essayent de faire gaffe que... enfin... Il y a le one piece, là. Nous ne nous concerne pas parce qu'on en fait pas du manga, mais il y a One Piece collector et pour ne pas que tout aille sur Amazon, c'est encore un autre sujet. Mais ils font des quotas pour que les libraires puissent en avoir quand même aussi, donc je pense que maintenant ils sont plus attentifs à ce que ce genre de truc n'arrive pas de privilégier autre chose que les libraires indépendants.

L.5 : Tu pourrais redire ta question parce que j'avais, je voulais dire quelque chose, mais...

J. : Comment qualifieriez-vous les possibilités de grande distribution par rapport aux librairies indépendantes ? Est-ce qu'elles ont plus de moyens ? Lesquels ? Et si la librairie indépendante pourrait faire pareil et incapable de faire pareil pour autre chose en soi ?

L.5 : Après, ça dépend quoi au niveau possibilité ?

L.4 : Vous n'avez pas des exemples concrets ?

J. : Moi, j'avais pensé dans un premier temps, comme ce que vous avez dit ? Le fait d'avoir plus de poids parce qu'ils savent faire de grosses commandes, le fait de pouvoir stocker énormément. Peut-être qu'ils ont eu des accords pour les retours ou parce qu'ils ont du temps.

L.5 : Je pense pas qu'il y ait de meilleurs accords pour les retours que nous.

J. : Le fait d'être une grande chaîne, ils ont plus de poids parce qu'ils ont un gros nom et qui sont partout. Alors qu'ici vous êtes centré localement. Vous ne pouvez pas vous permettre de toucher le public à Bruxelles par exemple.

L.4 : C'est vrai que le stockage, nous on doit dire que bah non, on n'a pas commandé. Il faudrait une semaine alors qu'ils peuvent...

L.5 : Se refiler entre eux ?

L.4 : Ouais aussi. Ça peut arriver.

L.5 : bon après en Belgique y a pas 50 Cultura, mais en France ils le font.

L.4 : De faire venir plus rapidement les livres. Ils ont un stock interne.

J. : Un peu comme une bibliothèque qui s'envoie entre eux les livres.

L.5 : Quand on dit qu'il faudrait une semaine pour le livre et que c'est pour l'école, c'est pour demain. C'est plus compliqué qu'ils peuvent stocker peut-être plus de choses...

L.5 : Par contre, pour mettre un auteur en avant, je pense que ça va être très différent parce que là, c'est plus personnel et je pense que c'est plus le côté libraire. Je pense pas que n'importe quel libraire, la Fnac peut dire ah bah j'ai envie d'inviter tel auteur, est-ce que je peux faire là ? Je pense que je pense que la centrale a du pouvoir, mais les libraires en ont beaucoup moins que nous. Moi, j'ai envie d'inviter un auteur, n'importe lequel, j'en parle à mon équipe et on se dit ah ben oui, c'est une bonne idée. J'en parle aux représentants et on invite, quoi ?

L.4 : Après ? Je ne sais pas. Peut-être qu'on a une vision faussée, qu'ils peuvent le faire... ça serait intéressant de lire votre TFE pour savoir avant de voir un peu...

(rire général)

J. : Oui c'est un peu le but finalement. C'est de voir les préjugés qu'on a et de voir s'ils sont fondés ou non... De voir un peu ce qui est vrai ou pas...

L.4 : ça serait intéressant de voir s'ils ont ce pouvoir-là ou pas. Au final...

J. : Là actuellement, je n'ai pas encore de réponse, mais ouais...

L.5 : Mais je sais que là aussi la relation des représentants va pas du tout être la même.

L.4 : Mais est-ce qu'il voit les représentants déjà ?

L.5 : La centrale d'achats les voit, c'est tout...

L.4 : J'ai l'impression qu'Evelyne voit peut-être des représentants, comme écoles de loisirs. Quand je vois les coups de cœur Fnac sur tel livre, sur celui qu'elle t'a fait lire, il y a plein de coups de cœur Fnac et j'aime bien ce qu'elle a vu. Ces libraires précisément là où est ce que c'est vraiment une centrale encore ? Je ne suis pas certaine à 100 % que c'est toujours central partout. Club je pense.

L.5 : Oui, mais regarde pour MDS, Dimitri il a changé et va s'occuper plus que des centrales.

L.4 : Oui, mais c'est pas pour les grandes surfaces plus Carrefour, etc.

L.5 : Non il fait les clubs aussi avec Club, Fnac et Carrefour. Tout ce qu'il y a une centrale d'achat.

J. : Non, mais c'est clair que les librairies en magasin ne voient pas les représentants comme vous vous les voyez.

L.5 : Ouais, nous on prend vraiment rendez-vous avec nos représentants, on les voit soit en rayons, soit en bureau et c'est nous qui décidons directement.

J. : Et du coup, par contre, le pendant de cette question-là, quelles sont les contraintes des chaînes de distribution ? On en a un peu parlé, c'est la question du choix, notamment.

L.4 : Pour moi, c'est la plus. Qui sont pas à toutes les étapes de leur livre. Ils le voient juste arriver sans avoir choisi.

L.5 : Après, il y a des indépendants, où ça marche comme ça aussi, il y a des librairies indépendantes, c'est le patron qui choisit. Et les librairies ben voilà. Mais après ils ont été formés, ils ont été choisis en fonction de leurs affinités, donc ça doit correspondre à l'image de la librairie, a priori...

L.4 : est-ce que c'est eux qui font leur réassort ou est-ce qu'ils prennent tellement qui s'est vendu ? En fait nous, on ne sait pas spécialement bien les dessous de Voila. Nous on va avoir un livre, on va voir qui part tout de suite, qu'on le vend super bien, on en commande vite plein, on l'a lu, il est trop bien, je ne sais pas, on a vraiment. Des choix tout au long ; pas spécialement les...

L.5 : Je pense que la vitesse de réaction est pas la même.

L.4 : Ouais, nous on va faire nos journaux de ventes tous les jours, tous les jours. À ça c'est vendu, ça ne s'est pas vendu. Donc, outre vraiment le choix de la nouveauté, c'est aussi le choix de ce qu'on va garder en magasin tout le long.

L.5 : Même le fait qu'il centralise. Nous, on envoie des commandes 2 à 3 fois par semaine. Eux, ils envoient pas 2 à 3 fois par semaine parce que justement ils vont envoyer des très grosses commandes.

L.4 : Nous, on va faire du flux... C'est quoi du flux ?

L.5 : Tendu.

L.4 : Du flux tendu, on le vend, le recommande, on vend, le recommande, on l'adore donc on va en recommandé plus et pareil pour les retours. Je ne sais pas comment ça fonctionne eux, mais nous, on lit, on ne trouve nulle on le retourne tout de suite. Peut être qu'à la Fnac : ben non, on en a pris autant. Vous allez essayer un peu de le vendre.

L.5 : Oui ou juste ils doivent le garder sur table. Ils sont pas obligés de le conseiller.

L.4 : C'est vraiment le champ des possibles qu'on a à tous les niveaux sur sur notre stock que eux n'ont peut-être pas, mais sans sans certitude.

J. : Oh, mais je cherche pas une vérité vraie. C'est vraiment avoir l'avis de chacun et de la vision de chacun. OK, OK. Et alors ? Là par contre, je rebascule plutôt, centrée sur vous...

L.5 : J'avais quand même...

J. : Oui ?

L.5 : Dans les facilités ? Je pense que c'est la quantité de personnes... Nous voilà, on est quatre à lire. Point. Et je ne sais pas si on va à la Fnac à Lille. On va avoir le coup de cœur d'une librairie de Marseille et peut l'afficher parce qu'ils sont des centaines à lire.

J. : Ah oui, ils se filent les coups de Cœur entre eux...

L.5 : Oui, si tu vas sur le site de la Fnac. Tu vois tous les coups de cœur de tous les libraires de Fnac. Et du coup, ils ont. Et du coup, ça donne une impression... de masse... de plein. Ce n'est pas une impression, il y a plein... même s'ils lisent. Moi, je pense pas qu'ils lisent moins. Mais même s'il y a des moins bons libraires, les bons libraires, des Fnac qui lisent, ils postent leurs coups de cœur sur le site de la Fnac et du coup, ça fait une quantité de ouais ouais.

J. : Alors qu'ici c'est vraiment l'équipe restreinte.

L.5 : Après, on peut, on peut nous lire les coups de cœur des autres, mais on ne va pas afficher le coup de cœur de la librairie d'à côté on va jamais faire ça.

J. : Oui, c'est intéressant aussi ça, en effet. OK. Du coup je reviens vraiment plus centrée sur vous et votre relation avec le lecteur, le client. Comment est ce que vous pourriez décrire une interaction avec les clients ? Est-ce qu'il y a une dynamique que vous essayez d'avoir parce que d'essayer de comprendre ce qu'il veut, comment.

L.4 : On pose beaucoup, beaucoup de questions. Je pense encore plus en littérature jeunesse, en albums, etc. pour essayer de savoir ce que ce que l'enfant voudra et toucher encore plus. Donc on pose vraiment beaucoup de questions.

L.5 : ça, c'est le premier, c'est le premier point et c'est celui qu'on a des nouveaux ou, ou des stagiaires et c'est la remarque la plus récurrente qu'on fait.

L.4 et L.5 : Pose des questions, pose des questions.

L.5 : Et en général, quand ils viennent nous demander de l'aide et que...

L.4 : Tu as posé cette question ? Nooon.

(rire général)

L.4 : Et parce qu'on essaye vraiment de dire en fait, si tu avais pris la peine de poser autant de questions, d'ores déjà une piste, vers où aller ? Et je pense que le tort qu'on ne pose pas assez de questions, c'est que du coup, tous les articles sont possibles et que plus on pose des questions, plus on va pouvoir cibler. Et ça facilite le conseil et il y a plus de chances d'arriver à répondre correctement.

L.4 : Et trouver le juste milieu aussi entre aller à la rencontre de la personne qui a besoin d'aide ou laisser aussi un peu la possibilité de fouiller. Je pense que oui, un client n'est pas l'autre. Il y en a qui tout de suite vont avoir besoin d'aide, sont perdus et d'autres qui ont envie qu'on les laisse. Donc essayer de faire ça, de jauger.

L.5 : ça, ç s'apprend aussi...

L.4 : Aujourd'hui, ça se voit pas trop parce qu'on n'est pas très très vers les clients... Mais on va dire bonjour. On va aller vers eux en essayant de trouver le bon, le bon rapport, sinon on va regarder, s'ils ont besoin d'aide...

L.5 : Et ça et ça, ça change d'une librairie à l'autre, il y a des librairies qui vont être beaucoup plus directement sur le client. Nous, on leur propose notre aide en essayant qu'ils se sentent à l'aise de fouiner.

L.4 : C'est un grand magasin aussi et parfois, on a envie de se perdre et de découvrir et pas juste de venir pour ce qu'on veut. C'est ça aussi, c'est d'amener à flâner...

L.5 : Puis, il y a des personnes qui ont du mal à aller dans une librairie indépendante parce qu'ils ont peur de se sentir jugés. Et nous, on essaye de leur démontrer que quand ils peuvent flâner, ils peuvent ne pas acheter. Ils peuvent demander un conseil et ne pas, et dire non parce que je ne sais pas. En fait, tout compte fait, ils veulent pas et on va essayer qu'ils sentent à l'aise et que si ils veulent juste regarder sur la table parce qu'ils ont un quart d'heure à perdre avant un rendez-vous, mais ils peuvent et on va essayer qu'ils soient à l'aise et et qu'ils soient à l'aise de nous poser des questions parce que quand il y en qui arrive à un moment : non non, je regarde juste, mais c'est parce qu'en fait.

L.4 : Ils n'ont pas osé.

L.5 : Mais s'ils nous entendent conseiller quelqu'un d'autre, ça va. Et voilà, on est et on essaye et on conseille 15 livres et on ne va pas, on les laisse, on va pas juger sur leur choix.

L.4 : on sera pas : alors, vous prenez quoi maintenant que j'ai fini mon conseil ?

L.5 : Il y a des librairies ou c'est le libraire qui l'amènent à la caisse et du coup, je me dis au fond on peut se sentir un peu coincé et un peu forcé quoi...

L.4 : Oui, mettre assez à l'aise, et donc poser des questions pour trouver le conseil, le livre qui répondrait le mieux aux critères.

J. : Et si quelqu'un vient avec une demande spécifique et puis vous n'avez pas du tout cette lecture-là ?

L.5 : ça arrive tous les jours.

L.4 : Oui « est comme tantôt, les personnes qui voulaient le conseil des dents, juste avant, bah je vois bien le livre qui pourrait fonctionner. On l'a vendu.

L.5 : On fait des recherches on le commande, on propose de le recommander, mais ça ça arrive tout le temps.

L.4 : Donc on prend des commandes régulièrement et on va faire une recherche. Mais oui, faire des recherches après avoir posé le plus de questions.

L.4 : Et on si on cale, on doit aussi se demander un peu une idée, mais on va tout le temps essayer de vraiment. On a énormément de personnes qui viennent chez nous pour ça, parce que la fois d'avant, on les a bien conseillés et qu'on avait justement réussi à trouver le livre. Et je pense qu'il y a des tas de gens qui quand ils veulent un tome quatre vont à la Fnac. Mais quand ils veulent avoir un conseil parce que c'est parce qu'ils ne savent pas du tout quel livre pourrait répondre à leur demande, là, ils vont peut-être plus. En tout cas, c'est ça qu'ils attendent de nous.

J. : Est-ce que vous entretenez une relation avec les autres libraires de la région ou même de plus loin, je ne sais pas du tout si vous avez des relations particulières, une espèce de jumelage avec eux ?

L.5 : Il n'a pas, non, mais à force de se croiser à des rencontres, voilà. Par exemple, L.1 vient de chez Pax. Du coup, elle connaît très, très bien les libraires de chez Pax. Moi, je donne cours du soir et du coup, il y a certains libraires qui donnent cours aussi du coup. Mais à force de rencontres et fait étonnamment, on ne le voit pas comme des concurrents, c'est plus des collègues, mais pas des collègues non plus. Mais il y a une forme d'entraide entre libraires.

L.4 : Si on n'a pas de livres et que je ne peux pas le commander assez rapidement, bah essayer, peut être chez Pax, ici plus loin, ou.

L.5 : Ou chez Livre aux trésors.

L.4 : Et je sais que Pax renvoie ici aussi pour des choses plus pointues en jeunesse. Donc c'est ça aussi toute une dynamique. Si Pax ferme, ça ne nous aide pas. C'est une dynamique de rue.

L.5 : On ne se réjouit jamais qu'une librairie ferme.

L.4 : On ne dit pas, tiens, je vais récupérer...

L.5 : Et d'ailleurs, je suis persuadée qu'on récupère pas des clients. Je suis persuadée que ça nuit.

J. : Et du coup, vous pensez que cette clientèle-là va directement dans les grandes chaînes plutôt. S'ils ne sont plus leurs libraires, il faut bien qu'ils trouvent un autre fournisseur ?

L.5 : Par exemple, Agora, qui était une chaîne était dans la rue. Et avant, je pense que les gens venaient en disant ah bon, si, si, je trouve pas mon livre à la parenthèse, je pourrais essayer chez Agora si les pas chez Agora, je ne sais pas que je dis cet ordre-là, peu importe. Et le fait de savoir que c'est un quartier où on peut trouver quatre librairies en trois minutes, c'est beaucoup plus... Forcément...

L.4 : Donc il y a vraiment une forme d'entraide et de symbiose, de stimulation comme ça.

L.5 : Et puis il y a plein, il y a plein de moyens. Je trouve ça dommage qu'on n'aime plus les rencontres à cause du covid, parce que justement il y a des libraires. J'aime bien échanger avec eux, mais je pense à deux ou trois à Bruxelles et on se reconnaît. On est contents de se voir et là, on ne se voit plus. Et justement, comme je ne parlerai pas forcément de mes coups de cœur aussi facilement avec Pax qui est juste à côté parce que ça n'a pas d'intérêt, qu'on ait les mêmes coups de cœur. Mais par contre, avoir, débattre avec une librairie de Bruxelles...

L.4 : C'est vrai que nous, on commence à se connaître. Je sais que François a peut être aimé ça, on a nos goûts, etc., mais d'aller découvrir le coup de cœur d'un autre libraire ou on est complètement passé à côté parce que voilà, on est plus dans nos styles. Parfois aussi, c'est chouette, ça crée une dynamique. Donc oui, je suis sur Facebook tous les autres libraires. Je regarde aussi les coups de cœur en direct afin de me rendre compte qu'ils ont et mettent en avant et de voir que chacun à son identité.

L.5 : Et ce n'est pas pour surveiller, c'est par curiosité.

L.4 : Oui, c'est ça. Oui, ça ça m'intéresse. Je trouve qu'il y a une relation assez saine entre les différents libraires qui n'est pas dans la concurrence et l'espionnage. C'est assez bon enfant, j'ai l'impression...

L.5 : On a parfois des clients qui sont étonnés qu'on leur dise aller voir chez Livre aux trésors. Très clairement, ils n'osent pas nous dire qu'ils viennent d'aller chez Pax ou à la Fnac. Peu importe, mais parfois ils sont un peu, je crois, dans le bon sens. Ils sont, ils sont contents de voir que, en fait, ça fait partie du conseil. On va essayer qu'ils trouvent leurs livres. C'est ce que je disais. L'important, c'est qu'ils trouvent leurs livres.

L.4 : Et ils s'en souviendront. Si, si, si, on a fait la démarche de les aider alors qu'on n'avait pas de livres. Je sais que chez eux, j'avais été bien reçue et qu'ils sont un peu décarcassés. Et donc, même s'ils n'ont pas trouvé le livre chez nous, je pense que oui. Le fait de s'être senti bien chez nous et d'avoir été écoutés, c'est déjà ça.

L.5 : Et du coup, je pense qu'avoir une relation avec les autres libraires, même si on ne voit pas des verres toutes les semaines ensemble.

J. : Et du coup, la même question alors justement je reviens sur les grandes chaînes en ouvrant avec FNAC Cultura Club.

L.5 : Là, non, je n'ai pas du tout de rapport ? On les croise pas, ils viennent pas aux rencontres.

L.4 : Ils ont peut-être des rencontres en interne.

L.5 : Je ne sais pas.

L.4 : Mais c'est vrai qu'on les croise pas, je ne sais pas.

L.5 : Si, L'École des loisirs ou Actes Sud fait une journée de présentation. Ou MDS ou un fournisseur ? On les croise pas, ils sont pas là. Est-ce qu'ils ont entre eux, une journée à part ? Ou est-ce qu'ils n'ont pas ça ? Ne sait pas du tout. Mais nous, les rencontres avec les éditeurs, ça.

L.4 : Ou alors est-ce que maintenant on connaît bien les têtes et on va vers eux et qu'on ne va pas se dire tiens, tel peut-être inconnu qui soit de la Fnac... Je ne jurerais pas qu'il n'y a pas de cultura chez MDS quand tu vois ce qu'on n'a pas vu Alexia ni quoi. Mais toi, est-ce que tu peux dire avec certitude qu'il n'y a pas quelqu'un de chez Cultura ?

L.5 : Non, mais parfois, à l'école des loisirs. Oui, je vous le dirai avec certitude. Chez Actes Sud, je peux dire avec certitude aussi. Flammarion pareil après MDS peut être pas parce que ça, c'est un fournisseur, mais. Mais je crois quand même que je crois que les représentants. Essaye justement de ne pas parce que je pense qu'ils vont et vont essayer de faire, de ne pas mélanger. Parce que justement, pour quoi avoir un débat qui va nuire à la soirée en disant qu'ils ont invité la Fnac aussi ? Du coup.

L.4 : Après ils peuvent pas choisir leur... enfin nous ça nous permet justement pour ce côté de découvrir de nouveauté et d'en prendre plus si le livre a l'air bien, etc. quand nos représentants viendront après nous voir, si les libraires ils n'ont pas leurs représentants, bah ça n'a peut être moins de sens d'être au taquet sur les nouveautés, etc. donc peut être que c'est pour ça... si, tel est le cas, je me dis que ça peut être pour ça. C'est un moindre intérêt pour eux.

J. : Et ici dans le quotidien vous disiez que vous renvoyez les uns vers les autres. Ça vous est déjà arrivé du coup, de renvoyer chez Fnac ou chez Cultura, ou vous allez plus vite renvoyer vers un...

L.5 : Je vais d'abord toujours en premier conseiller, un libraire indépendant.

L.4 : Mais il y a un site maintenant qui s'appelle Librel.

L.5 : Mais je veux pas leur interdire. Je vais leur dire aller voir là, là ou là, parfois il y a des clients qui dissident : ah bon ? Ben vous l'avez pas, je vais aller à la Fnac. Alors je dis, franchement, il y a Pax c'est plus proche essayez de voir là... voilà donc c'est pareil. En fait, c'est peut-être parce que stratégiquement on est bien mis. Peut être qu'un livre trésor, on est à

l'opposé pour quelqu'un qui va à la Fnac, mais juste quelqu'un qui va aller dans cette direction-là. Il se place bien donc les gens vraiment place Xavier Neujean, et donc on va, on va pas proposer d'aller à la Fnac, mais.

L.4 : Après, s'il me dissent, j'ai été chez Pax, naninana... vous pensez que la Fnac, ils l'auront peut être ? Oui, essayé la Fnac. Mais je sais que la Fnac nous renvoie de temps en temps y la Fnac. Ils m'ont dit de venir ici, donc dans ce sens-là, oui, nous on va d'abord proposé Pax qui est ici à côté ou livre trésor.

L.5 : On ne va pas dénigrer la Fnac, mais on va essayer de faire vivre la librairie indépendante.

L.4 : On est dans les mêmes syndicats.

L.5 : On a la même vision.

L.4 : Et on préfère qu'eux survivent à choisir.

L.5 : Oui. Autant je serais triste si une librairie fermée c'est la FNAC fermée, j'y serais pas. Je serais triste pour les employés pour... Mais euh...

L.4 : Mais après faut voir par quoi ils seront remplacés aussi, ça reste quand même.

L.5 : Oui, mais ça touchera pas de la même manière.

L.4 : Oui, ça ne touchera pas de la même manière.

L.5 : Mais toute façon, une librairie qui ferme, je trouve ça jamais bon. Plus la ville meurt et moins moins, moins c'est bon.

J. : Et vous vouliez parler de Librel à un moment donné ?

L.4 : Oui, de ce côté ou c'est des librairies indépendantes qui sont sur sur librel ou on a accès au stock des libraires si...

L.5 : C'est récent.

L.4 : Oui... si quelqu'un me dit oh, j'ai essayé là là, là je trouve nulle part de temps en temps, je vais sur librel, je vais regarder puis, de fait, sur Liège ou le trouvera peut être moins facilement parce qu'ils n'ont pas. Et il faudra peut-être aller à Verviers. À Verviers, il y a une chouette librairie. Ou ils l'ont peut être voir pour vous le faire renvoyé, mais c'est pour dire, c'est pour dire que les libraires s'entraident aussi et qu'on va peut être peut être envoyé quelqu'un à Verviers. Si la personne est...

L.5 : Et peut-être que la personne, elle, habite dans la région où elle travaille par là et ça arrive plein de fois. Je dis ah ben cette librairie là, ils l'ont. Donc on essaie de regarder les trios dans la grande région de Liège. Et parfois il y en a une des deux qui oui je connaissais ou ils connaissent pas du tout.

L.4 : Donc on a cet outil-là maintenant pour savoir de jour en jour.

L.5 : Par exemple, je sais que Pax n'a pas voulu mettre dedans. Donc Pax je sais voir leurs stocks sur leur site. Donc en général si on demande à quelqu'un qui sera à mobilité réduite, qui ne peut pas faire le tour de toutes les librairies. Parfois je me log sur pax, je vois, s'ils l'ont. Après parfois il y a des gens qui disent : Oh vous ne pouvez pas téléphoner pour me le réserver... (rire) il y a des gens qui abusent parfois aussi un peu.

Parfois, il faut trouver le juste milieu. Si justement si tu offres trop. Il faut trouver le juste milieu entre je renvoie à quelqu'un et j'aide la personne. Et oui, ça reste un concurrent quand même. Je ne peux pas non plus faire tout le boulot pour eux.

L.5 : Ça dépend des personnes aussi. Des personnes, vraiment.

L.4 : On voit de nos clients aussi. Ça, les dépanneurs a un peu du cas par cas. Je me décarcasse pas de la même façon à chaque fois pour regarder partout. Oui, là, si je l'ai pas, on me propose d'abord de le commander. Et si la personne a vraiment l'air d'être embêtée, si elle est sympa, si bien que ça dépend de plein de petites choses. On va, on va essayer.

L.5 : Puis ça dépend si on a 50 clients qui nous attendent maintenant, si c'est très, très calme, on est en février, on peut, on peut aider la personne.

L.4 : Mais le but n'est pas non plus de renvoyer systématiquement chez les autres librairies...

L.5 : On s'entraide, mais chacun doit survivre pour sa librairie. Mais maintenant qu'il y a Librel, on regarde quand même assez facilement en disant ils sont là et là aller voir, tandis que moi, si on dit et vous pensez qui vont à la Fnac, là je vais par regarder sur le site de la Fnac pour voir s'ils l'ont en stock.

L.4 : Donc c'est vrai qu'il y a quand même pas la même dynamique Fnac ou PAX. Pax je vais aller sur leur site pour vérifier, Fnac je ferai jamais ça.

L.5 : Oui, mais c'est parce que ça fait partie de notre métier de défendre la librairie indépendante.

J. : OK, OK. Et par rapport à votre sélection de livres ici ? Vraiment en interne aussi. Comment est ce que vous choisissez de mettre en rayon, mettre sur table ? Il y a la vision d'un représentant. Il y a votre explication. Mais c'est quoi votre, vos critères ? Qu'est-ce qu'il va vous dire ? Tiens, celui-là, je le veux sur table, c'est trop le livre qu'il me faut... Vers quoi vous allez vous diriger ?

L.4 : Sur table, c'est de toute manière les nouveautés. C'est des espaces dévolus aux nouveautés et à des espaces dans les rayons pour le fond, notre stock.

L.5 : Après il y a des nouveautés qui sont pas sur tables. Mais sur table ce n'est que nos nouveautés.

L.4 : Après, pourquoi on va mettre plus celui-là, là, ici, en avant ? Et l'autre nouveauté à tes pieds ?

L.5 : Si j'en ai pris cinq ou six, c'est que j'y croyais plus que celui-là, j'en ai pris deux. Et du coup, fatalement, si j'en ai pris six, il faut qu'ils soient visibles. Mais après, si c'est un auteur que j'aime vraiment bien, il y a des indispensables. Genre le nouveau journal d'un dégonflé. Il faut qu'il soit visible, le journal, le nouveau, je sais pas l'épouvanter, il faut qu'il soit visible, donc il y a des choses où...

L.4 : Même si ce n'est pas de nos coups de cœur, les sorties attendues, voilà que les personnes qui viennent chercher le nouveau machin le voit assez rapidement par eux-mêmes qu'ils n'aient pas besoin de demander...

L.5 : **Mais** quelque chose où on a lu et/ou soit on l'a lu, soit on a envie de le lire et ça va être notre priorité. Soit on aime l'auteur, du coup, c'est cela qu'on essaie de mettre en premier.

L.4 : Mais, cette élection là se fait avec le représentant en amont. Quand ça arrive. Moi, je sais que si on l'a pris ainsi, c'est qu'on y croit et qu'on va le mettre en avant. Donc c'est plutôt la quantité.

L.5 : Même la stagiaire, elle sait que si j'ai pris ça, c'est qu'elle doit trouver une place sure...

L.4 : Donc c'est la quantité qui va faire que ça va être plus mis en avant.

J. : Et ça, c'est qui qui choisit ? Du coup, c'est chacun pour son rayon, ou c'est plutôt vous qui allez chapeauter, tiens celui-là. On le prend celui-là.

L.4 : Ça, c'est avec le représentant. C'est vraiment à ce moment-là qu'on choisit et on a chacun un représentant. Moi, c'est facile, c'est la BD, c'est des représentants. B.D. après les autres représentants, c'est les représentants jeunesse qui vont nous montrer des romans et des albums et des documentaires. Et donc.

L.5 : Si je suis pas là pour moi, si je suis malade. Pour moi, même si on n'a pas trouvé de date pour mon jour de congé, c'est le vendredi. Et si on n'a pas réussi à trouver une date avec ce représentant là, je ne sais pas. Il y a eu un problème et il a dû changer. Il a dû changer son jour et il lui reste le vendredi. L.1 me connaît, elle sait ce que je prendrai.

L.4 : Oui je le ferai. Et ce n'est pas une science exacte non plus. Parfois, on prend un truc en pile et finalement, c'est nul ou inversement. Voilà, c'est un peu particulier, on n'était pas sûrs et finalement c'est trop chouette. Et puis y a rien de mal fait non plus. Tout est rectifiable.

L.5 : On a la chance dans le métier du livre de pouvoir se tromper. Et ça, il y a plein de métiers. On ne peut pas faire ça de métier, de vente, mais.

L.4 : Nous, on peut retourner relativement facilement, par contre aux jeux...

L.5 : Moi, si je m'aperçois que le livre que j'ai pris six fois, en fait, je le trouve mal écrit, je trouve bateau et je me dis tant pis, je renvoie. Aux jeux, ils ont cru super fort qu'un jeu allait être génial et qu'en fait il est mal équilibré, la dynamique est bateau déjà vu. Et pour l'esthétique, je sais pas, il fait pas fini, tant pis pour eux, il finira dans les soldes.

L.4 : Mais ça nous c'est une chance de se dire on fait nos choix avec leurs représentants, ils peuvent nous aiguiller, mais au final, quand on découvre le livre on peut rectifier. Donc on peut.

L.5 : Trouver que, en fait, on en a pris deux parce qu'on avait été prudent. Et puis en fait, on vient de le lire, il est génial, mais c'est pas grave, on peut commander quelques jours après, on a notre quantité et parfois on a l'inverse.

L.4 : On va nous présenter un livre ou ils n'ont pas encore la couverture et la couverture va arriver ad hoc. Ça ne va pas vraiment moins marcher, c'est assez superficiel, mais parfois la couverture, ça joue aussi.

L.5 : il y a des livres qu'on choisit un peu à l'aveugle, mais on fait confiance aux représentants. Ils ont aucun visuel alors que c'est un album centré essentiellement sur l'image. Et on voit rien. Là, on va pas le prendre. Si on a confiance dans la maison d'édition, si on n'a pas confiance, on va juste par prendre. Mais comme ça fait vraiment longtemps qu'on travaille ensemble. Charline, c'est que si j'ai pris une quantité bizarre, elle va le remarquer tout de suite. Et donc c'est parce que justement on voulait lire ce qu'il y avait, un truc un peu et inversement.

J. : OK, OK. Et j'imagine que c'est le même critère pour les vitrines. C'est suivant les coups de Cœur, la nouveauté, etc.

L.4 : Beaucoup nouveautés de vitrines, soit thématiques. Soit nouveauté.

L.5 : En fait on a une vitrine livre ou c'est quasiment que des nouveautés auxquelles on croit qu'on aime et les indispensables.

L.4 : Ceux qu'on a pris en pile, justement celui-là, j'en ai 6 ben y a un on le mettra en vitrine.

L.5 : Par contre, les trois autres vitrines sont des vitrines thématiques. Et du coup, si on fait une vitrine mythologie, ça sera pas du tout des nouveautés, ça sera de tout. Il y aura du fond. Donc là, on va quand même mettre du fond en avant dans les rayons. Il y a des livres qui ne sont pas du tout des nouveautés, mais qui sont mises en avant.

L.4 : Oui, c'est ça que je voulais dire tantôt.

L.5 : C'est parce qu'on a des tables et c'est parce que chez nous, on a des tables et des armoires dédiées aux nouveautés.

L.4 : Mais l'intérieur des rayons, là, ce qui est mis en avant, ce sera normalement.

L.5 : Ça, c'est pas des nouveautés du tout ça, c'est à voilà. Et ça, ça va parce que c'est.

L.4 : Ce qu'on a envie ! Qu'il soit mieux vu du coup que ceux qui sont rangés sur la tranche parce qu'il y a plus de place.

L.5 : Ce n'est pas parce qu'on le met sur la tranche qu'on les aime moins, parfois oui...

L.4 : Et en plus, on essaye de faire tourner parce que ça va toujours les mêmes non plus normalement, ce qui est en rayon, c'est des choses qu'on veut garder quand on a déjà fait ce choix qu'il est, qu'il y passe de la table nouveautés à table aux rayons. Après, il y a des lectures scolaires qu'on met en visuel pour que les gens voient peut-être plus facilement aussi ce qu'on veut leur donner plus de visibilité.

L.5 : Et il y a plein de raisons...

J. : Et bien voilà. Ici, vous avez répondu à toutes mes questions, des axes hyper intéressants. Je ne sais pas si vous avez un commentaire en plus, quelque chose à rajouter ou un truc qui vous a interpellé. Mais sinon, c'est parfait.

L.4 : pense que plus sur le métier au quotidien du libraire qui est peut être. Pas bien connu. On se rend pas compte de tout ce qu'on fait. Oui, c'est beaucoup, beaucoup de rangement. Ce n'est pas juste lire et conseiller des livres. Il y a beaucoup de manutention, d'encodage.

L.5 : Je pense qu'il n'y a pas fin. C'est la même chose, quelle que soit la librairie. Par contre, pour le regard des clients. Oui, voyez là un client, il pense qu'on a le temps de lire. Ici, on a pris rendez-vous, mais du coup, on ne fait pas.

L.4 : Parce qu'on n'est pas énormément non plus. Mais il y a tellement, tellement de choses à faire. Et encore ici, on a quelqu'un qui déballe, on a quelqu'un qui tient la caisse.

L.5 : On a régulièrement des gens qui postulent en disant j'adore lire, je rentre travailler ici. Et il faut aimer lire ça, c'est clair. Mais, on passe ou on ne passe pas notre journée à lire du tout, il faut. Moi, je dis souvent on n'est pas payé pour lire. On est payé pour avoir lu ce qu'on lit chez nous sur notre temps de travail, pas sur nos temps de travail.

L.4 : On n'est pas payé pour lire du tout, et cetera. C'est pour ça qu'il faut de la passion. Parce que si, si, tu n'as pas la passion, peut être déjà. Non, non, moi je suis chez moi, je n'ai pas pour ramener du boulot, etc. si si tu en fais tout ce que tu dois lire, surtout sur ton temps de passion donc. Et c'est ça que parfois il y a un petit ras-le-bol de dire moi oui, mais là j'ai lu pour tous les clients. J'aime bien lire aussi un peu pour moi, parce que de sacrifier un peu de temps libre ou pour le moins non libraire, ça, c'est difficile. Mais oui, le quotidien du libraire, ce n'est pas.

L.5 : La vision idyllique du client. Elle est fausse par rapport à la réalité du métier. Mais ça, je pense pas que non par rapport à ça.

J. : Non, mais ça reste intéressant quand même. Ça reste amusant de voir un peu de la vision de chacun.

L.5 : C'est bête, mais si on a une mauvaise condition physique on n'ira pas loin dans la journée... Et il y a plein de gens, ou alors parfois des gens comme il n'y a personne. Ils vont rester à vouloir papoter et c'est très sympa, papoter un peu, mais on ne sait pas ce qui est personne, qu'on a rien à faire et on a quelques clients comme ça qui sont très sympas, mais

qui sont tout contents que la personne parce que du coup on ne peut pas voter avec eux. Hé oui, mais pas trios quarts d'heure.

L.4 : Alors que quand il y a d'autres clients. Ils comprennent très très bien qu'on allait les lâcher pour faire autre chose. Mais leur dire maintenant je vais encoder mes commandes, ça ça ne se dit pas, ça se fait pas et ça parfois c'est pas évident à gérer. Et ça, je ne sais pas si c'est à faire. Est ce qu'on fait de la papote avec quelqu'un de chez Cultura pour dire j'ai adoré ce livre, je sais. En fait, non. Je pense aussi du fait qu'on nous demande des albums parfois sur le pipi au lit et que la personne va expliquer presque comme un psy les tous les problèmes du gamin. Ou sur le deuil.

Pour les albums un peu thématiques comme ça, les gens ont besoin de parler et donc de se confier. Et à côté psy parfois, qui que ça tu y attends pas du tout quand je dis que tu vas devoir voir. Si le côté parler aux gens, etc. proches du client, oui, mais là c'est encore un autre niveau.

L.5 : Mais parfois dans la demande, il est vraiment vraiment dur et faut voir une certaine délicatesse pour y répondre. Et il faut être capable d'entendre, c'est aussi ou de décomplexer. Sur la question, il y a des parents qui parce que nous on a tellement une fois par semaine et des parents qui sont super malaise à dire ce que vous avez. Les livres pour parler de l'énurésie et c'est pipi au lit quoi ? Mais alors nous on a tous un rayon et ça va le pipi caca et compagnie. Et il y a des gens comme vous sur la sexualité pour expliquer les changements et donc il y en a qui ? Et il faut savoir aussi s'adapter et dans la manière de répondre et et essayer de glisser subtilement qu'ils sont pas les seuls que. On va essayer d'en parler de manière très décontractée pour mettre la personne à l'aise, mais on ne sait quand même pas vraiment faire attention à ça.

J. : Et du coup, est-ce que ça se fait chez Fnac et Cultura...

L.4 : Je pense qu'il y a moins de dialogue...

L.5 : Mais pour des choses très, très particulières. Et parfois, on a vraiment parfois des demandes. C'est dur parce qu'il y a des gens qui vivent des choses dures. Et je ne sais pas si un vendeur de Fnac prend cela comme ça. Je ne sais pas du tout.

L.4 : Mais après, on a quand même quelques clients aussi qui vont revenir et du coup avec qui on va papoter. Enfin, on a quelques relations privilégiées avec des clients aussi et ça, c'est chouette. Je ne sais pas si c'est.

L.5 : La force, on a plein d'anecdotes. Donc peut être que peut être que c'est parce que ce client là, ça fait cinq ans qu'on papote avec lui, dix minutes à chaque fois et il va nous dire qu'il a eu et ce n'est pas forcément lié à une demande de livre. Parfois, on n'apprend...

J. : Et bien un grand merci à tous les deux pour votre participation. On a beaucoup papoté...

L.4 : Ben merci à toi. C'est cool on a pas été tellement interrompu.

L.5 : Oui bon on ne s'est pas forcément montré disponible non plus, mais oui tu es bien tombé.

Indépendante spécialisée, libraire 6

Profil de l'interviewé : Fondateur, propriétaire, directeur et libraire de la librairie.

Malheureusement, pour cet enregistrement-là, le libraire se déplaçait dans la librairie. Je suis donc dans l'incapacité de transmettre une retranscription complète et correcte puisque le son enregistré est mauvais, mais je peux néanmoins fournir les notes prises à la volée durant l'interview.

J : Selon vous qu'est-ce qu'un libraire ? Comment définiriez-vous ce métier, par rapport à ce que vous imaginez et faites au quotidien ?

L. : Un conseiller. Un libraire conseille lecture la plus adéquate par rapport à la demande. Susciter la curiosité. Donner sa chance à de nouvelles publications tout le monde même si ne bénéficie de toute la couverture médiatique ; problème de la diffusion trop de production culture du pilon noyer sous nouveauté. Laisser sa chance à des choses qu'on n'ont pas la promo d'autres. Chose qu'on aime et les mettre en avant mm si pas fort diffuser. Diffusion mettre dans max de point de vente, mais boulot mal fait. Pas assez de monde qui le fait. Pas assez de gens pour le faire trop de choses à présenter. Trop de choses à montrer.

En mettant dans le livre monde à part non pas même monde de surconsommation que le reste. Jamais autant publier pleins de choses au pilon on tue pour rien exploite terre pour rien. Impression à la demande, mais acceptée d'attendre.

J. : Classez les critères suivants par ordre d'importance pour définir ce qu'est un bon libraire... C'est avant tout, un bon : Lecteur/Vendeur/Conseiller/« étudiant » : il a eu une formation particulière précise et nécessaire/ajouter autres critères (voir lectures scientifiques).

L. : Conseiller/lecteur/gestionnaire ou=vendeur/étudiant -> étude si importante que ça donnerait accès à la profession. Protègerait la profession. Fais autre chose avant connaissance avant gestion. Équilibrisme en permanence.

J. : Quelle est votre formation comment vous êtes-vous retrouvé à travailler ici ?

L. : Licence en droit et master en droit européen 15 ans de baro. À Bruxelles puis Liège. Puis prof un peu en haut école en secondaire. Puis voulait être au milieu des livres rachetés clientèle en tant qu'avocat revendu a eu des sous quoi faire investit dans cet immeuble, mais piteux état rénover. Puis cherchait un critère voulait pas être xième généraliste un domaine de compétence ou se sent légitime. Le voyage les langues étrangères ça ça va livre technique. Repère vite les points forts et faibles pour adapter en fonction de ce que veut personne. Aimaient aussi géo et carte. Livre de droit et juridiction non trop chiant et voulait pas rester dans le milieu. Gros stage de quelques jours dans autres librairies avant.

J. : Quel est votre rôle dans la librairie ? Quelles sont vos tâches et attributions ?

L. : fondé la librairie propre patron. 2 employés à temps partiel. 1 jeudi et 1 le dimanche. Elles vendent à la rigueur commande, mais tout le reste c'est lui.

J. : Que pensez-vous en tant que lecteur puis en tant que libraire des chaînes de distribution spécialisée dans le livre comme Fnac/Cultura/Club ?

L. : Distinction à faire

Historiquement Fnac différente -> Fnac essayait qqch de plus intello ouvert pas vente en ligne faisait moins peur que librairie tradi. Plus de tendresse pour Fnac du au souvenir de son passé, mais pas du tout pour cultura. Avant allait chez Fnac. Pas chez cultura. Toujours pour mêmes raisons. Liège très sympa. Longtemps étaient des libraires de formations.

J. : Ce sont de grandes surfaces ou des librairies ?

L. : Sont devenu des grandes surfaces, mais culturelle pas non plus un carrefour quand mm

J. : Pourraient être un ennemi ou un allié de la librairie indépendante ?

L. : Ennemis dus à double jeu de vente en ligne. P.c.q. eux stratégie de rentabilité avant tout. Forcément prix unique du livre donc mm prix partout. Devrait beaucoup plus communiquer là-dessus. Ceux qui vont chez indépendant sont au courant de ça.

J. : Amènerait à la fin des librairies indépendantes ou les pousse à évoluer ?

L. : Les armes pas les mm indépendant tuent plus ne les pousser. Librairie pas être temple modernité aura de la bible. Rythme moins effréné. Doit être cool un peu hors du temps ; eux chaîne dans autre temporalité. Refusent de courir après modernité au fait de certains points pas niés certaines évolutions, mais pas forcément tout suivre et être obsédé par ça.

Perds sens du job. Oui, s'informatiser les réseaux, etc. OK.

On a air de garant, mais complice d'économie quand mm.

J. : Comment qualifieriez-vous les possibilités des chaînes de distribution par rapport aux librairies indépendantes ? Ont-ils plus de moyens ? Les librairies indépendantes pourraient-elles faire de même ?

L. : meilleure marge mm si prix est le mm pas mm marge. Acteur tel que dans relation commerciale ils ont plus de poids. Peuvent avoir condition que lui n'a pas. Grosse librairie indépendante aussi pax aussi certainement.

J. : Quelles sont les contraintes d'une chaîne de distribution par rapport à une librairie indépendante ?

L. : Moins dans la variété. Gros trucs de fonctionnement structure top manager actionnaire doivent gagner vie sur des piles de bouquins ; plus que variété mise plus sur effet de pile atout commercial. Pas intéressant but commercial.

J. : Pourriez-vous me décrire une interaction avec un client-lecteur ? Comment vous comportez-vous, qu'essayez-vous de faire ou de comprendre ?

L. : Salutation base -> vers personne propose aide. Réfléchis à ce qu'elle cherche comprendre la demande ; réfléchi ensemble à ce qui l'intéresserait.

J. : Comment qualifieriez-vous votre relation avec les librairies ? êtes-vous en contact direct ? Avez-vous une relation particulière avec eux ?

L. : Lien indiscutable avec les libraires oui envoie des gens les uns les autres certaine mesure solidarité mm avec chaîne par rapport au produit livre. P.c.q. mm si concurrence, vendeur rapport particulier avec produit qu'il vend ; cycle de produit dû au livre. Rapport aux livres plus fort avec autres indépendant. Mec qui bosse à la Fnac aime quand mm le bouquin. Position difficile aime livre et en mm tps sein d'un système qui en fait marchandise comme les autres. Oui, mais reste aura spécial. Différentes dimensions pour produits, mais un moment il faut vendre côté schizophrénique du truc il faut vendre insiste sur contenant et cie, mais il faut vendre. Peu y avoir avec autres librairies partenariat. Des activités communes, mais reste assez individualiste.

J. : Comment qualifieriez-vous votre relation avec les chaînes ? êtes-vous en contact direct ? Avez-vous une relation particulière avec eux ?

L. : Oui les connaît mais chef de rayon ancienne secrétaire de son cabinet d'avocat. S'apprécie malgré tout. Rien comme partenariat

J. : Comment choisissez-vous les livres que vous mettez dans votre rayon ? Une fois le livre présenté par le distributeur ou l'auteur, quels sont vos critères pour choisir tel livre plutôt qu'un autre ? Qu'est ce qui vous décide à le mettre en avant soit en vitrine, sur table ou en le conseillant le plus souvent possible aux clients ?

L. : Par thématique ; déjà une librairie thématique. Thème restreint et circonscrit doit être riche sur le sujet. Comme est spécialisé doit tout avoir pourquoi est intéressant. Doit être pointu et varié bien fournis puisque sujet pointu.

Table thématique patchwork de ce qu'on a auteur local sur liège table voyage mis en avant, mais peut varié.

Vitrine très libre thème parfois tous les 15 jours changent. S'adapte à l'actualité. Ballade province de liège.

La conversation se faisant, nous avons fini par dériver sur les tensions au sujet de l'arrivée de Cultura et avec l'autorisation du libraire j'ai récolté ces informations-là. L'enregistrement n'étant pas mieux pour cette partie-là, je mets de nouveau ma prise de note uniquement.

Installation cultura étonnante, car jamais hors France et en France est en périphérie, mais ici choisi le centre-ville.

Waterloo a été délogé par bourgmestre.

Ici liège pas le cas échevine soucis p.c.q. c'était dimension privée. Pas de réelle volonté de leur part. création d'emplois amènent du monde en ville. Pas d'oppositions du coup action en justice.

IPL, schleiper, etc. plusieurs coalisés. Intenté une action, mais perdu, car mauvaise personne assignée et fautes qu'on pouvait reproché pas suffisant pour cessation et en plus assigné qqn d'autres pas fait. Propriétaire bailleur lui qui aurait du être intenté mal dirigé pas être contre cultura plutôt que proprio. Bouge plus p.c.q. ça a coïncidé avec covid d'autres choses à faire. Et cultura pas encore trouvée sa place au milieu des travaux, covid et cie trop le bordel donc pas facile non plus. Pas une réussite. Mm Fnac n'a pas l'air d'en souffrir non plus est ce que maintient implantation jusque tram et retour à la normale se donner une chance. Ville joyeuse de base qui a tendance soucis de toxicomanie et pauvreté donne une impression de déglingue dans la ville. Fais fuir les gens qui ont les moyens d'acheter. Catégorie de popu qui refuse de venir à Liège, peur de tout. Liège est un reflet du monde.

Indépendante spécialisée, libraire 7

Profil de l'interviewé : Fondatrice, propriétaire, directrice et libraire de la librairie.

Jamila : OK. Du coup, la première série de questions par rapport à votre métier de libraire. Selon vous, qu'est-ce qu'un libraire ? Comment est-ce que vous définiriez le métier par rapport à ce que vous imaginiez ? Par rapport à ce que vous faites maintenant ?

Libraire : Pour moi, un libraire, c'est donc déjà c'est soit quelqu'un qui travaille dans une librairie, soit quelqu'un qui gère une librairie et en Belgique, en plus, c'est un marchand de journaux, mais moi je suis Française d'origine et donc j'ai un peu plus de mal avec cette avec cette définition-là. Et quoi d'autre ? C'est le commerce du livre. Ça, c'est une définition très, très générale et c'est celle dans laquelle je me retrouve en grande partie.

Jamila : Et les éléments dans lesquels vous ne vous retrouvez pas, le marchand de journaux par exemple ?

Libraire : Oui, voilà, par exemple pour moi un marchand de journaux, n'est pas un libraire. Et moi, il y a certaines choses que je ne fais pas, comme les libraires qui gèrent des librairies par exemple. Je vois très, très peu de représentants. Et je choisis tous les livres qui sont dans la librairie.

Jamila : C'est dû à quoi que vous ne voyez pas de représentant, c'est un choix ?

Libraire : C'est justement pour garder du temps, pour vraiment choisir tous les livres. Je veux connaître tous les livres que je vends.

Jamila : Donc chaque livre qui arrive ici est passé par un service presse avant ?

Libraire : Non, chaque livre qui arrive ici m'a été présenté par un représentant ou je l'ai choisi. Via des programmes d'éditeurs, de newsletters, des catalogues, soit en fonction des

animations que je fais ou qu'on prévoit avec Rébecca. Soit. Voilà, ça, c'est des coups de cœur que j'ai depuis longtemps et que je veux vraiment.

Jamila : Donc c'est un fonctionnement complètement différent.

Libraire : Donc par exemple, je pense que je suis libraire. Je le sais, je le. Mais, je sais que je ne fais pas fonctionner ma librairie de la même façon que, par exemple, là où j'ai travaillé pendant douze ans.

Jamila : OK, OK. Donc ici je vous donne des critères et je voudrais juste vous demander de les mettre par ordre d'importance pour faire la définition d'un libraire idéal.

Libraire : D'accord

Jamila : Donc, avant tout pour vous, un bon libraire, c'est un lecteur, vendeur, conseiller ou étudiant dans le sens où il a une formation spécifique et nécessaire pour pratiquer le métier.

Libraire : En un conseiller.

J. : En premier conseiller, OK après il reste vendeur, lecteur, étudiant.

L. : lecteurs, vendeurs à la même qualité et étudiants en dernier.

J. : Je ne sais pas si vous voulez justifier. Ce n'est pas obligé hein.

L. : Mais non, je trouve ça super intéressant justement qu'il y ait conseillé parce que je le mettrai vraiment, à savoir qu'aussi j'écoute vraiment les demandes et j'ai mes goûts. Ça, c'est sûr, mais j'écoute vraiment les demandes en un. Et donc, par exemple, je peux aussi conseiller des livres qui ne sont pas forcément dans mes goûts, ou je peux commander des livres qui sont pas non plus dans mes goûts.

J. : OK, OK. Et du coup, par rapport à votre formation, de manière plus personnelle, comment est ce que vous êtes arrivé ici ? Pas selon votre vie privée, évidemment, mais au niveau de votre formation. Est-ce que c'est un choix de base ou pas dans votre carrière ?

L. : Oui. Alors j'ai fait des études de lettres modernes à Nancy et à Berlin. La dernière année en Erasmus à Berlin, à l'issue de mon master qui était à l'époque une maîtrise. J'ai eu envie de me spécialiser dans l'édition. Donc je suis allée travailler à Paris pendant un an où là j'ai travaillé pour des petites maisons d'édition indépendantes. Et dans le lot, il y avait notamment une maison d'édition belge qui est Esperluette, qui avait une association de petits éditeurs qui s'appelait Les Éditeurs associés. Et j'ai notamment fait des salons pour eux. Et j'ai fait notamment le Salon du livre de Montreuil. Celui de Paris. Et un qui était très très chouette à la Halle Saint-Pierre, qui s'appelle le Salon des petits éditeurs et qui existe encore.

Et à ce moment-là donc, c'était au mois de décembre, donc j'étais allée en septembre à Paris et en décembre, j'ai fait ça et là, je me suis vraiment dit, mais en fait, ce que j'aime, c'est vendre des livres. Donc je ne me plaisais quand même vraiment pas du tout à Paris. Je n'avais pas envie de rester en France et j'ai donc cherché à Liège parce que comme je venais de Berlin avant et que. Je voulais partir de France, mais il fallait qu'on reste dans une ville

francophone. J'ai cherché un master en éditions et librairies et j'ai trouvé Liège. Finalement, en visitant un appartement à Liège, je suis rentrée dans une librairie comme une brave touriste. Et là, j'ai rencontré mon futur maître de stage et employeur pendant douze ans. Et finalement même associée et donc en gros, je n'ai pas fait la formation. Je suis allée à la réunion d'information de master en édition et j'ai décidé que je ne le ferais pas.

Et Olivier et Philippe, de la librairie livres Trésors. Maintenant, il n'y a plus qu'Olivier, mais ils m'ont parlé de la formation à l'IFAPME. Donc c'est le libraire-chef d'entreprise. Et ça me plaisait vraiment bien ce côté un peu en apprentissage pendant deux ans et en même temps quand même apprendre un métier. Et donc j'ai décidé de faire cette formation-là qui était vraiment et qui est unique en son genre. Et voilà.

Finalement, j'ai été embauchée à l'issue de mon stage de deux ans. Et puis après, j'étais libraire pendant encore dix ans. Après deux ans de stage et puis associés les cinq dernières années. Mais toujours employé. Et puis après, du coup, je ne me plaisais plus là-bas et j'ai pris quelque temps pour réfléchir à un projet plus personnel et j'ai monté ma librairie en mai 2020. Parce que je devais ouvrir en mars 2020, mais je n'ai pas pu parce qu'il y avait le confinement.

Et donc j'ai eu l'occasion de pouvoir enfin l'occasion, la chance immense de pouvoir acheter ce bâtiment qui est donc ma maison au-dessus et dont je suis propriétaire. On habite au-dessus et puis ici, on a décidé de faire tout ça.

Donc c'était un ancien garage BMW et moi j'ai tout de suite dit que ça ferait un super lieu qui serait une librairie. Mais voilà, fallait faire quelques travaux voilà.

J. : C'est génial de pouvoir être propriétaire comme ça. C'est souvent ça un gros souci, c'est la location justement.

L. : À fond. Donc en fait, c'était la condition *sine qua none* en ayant vraiment réfléchi à toutes les options. Je me suis dit si je trouve un lieu que je peux acheter, voilà.

J. : OK, OK. Fameux parcours, du coup, c'est quand même déjà fort attirer par la librairie.

L. : Ouais quand même.

J. : Je vois, je vois.

L. : Après, pour la petite anecdote, quand j'étais enfant et que j'avais douze ans à une réunion parents profs, j'avais exprimé le désir de vouloir faire du commerce international quand je serai grande. Ce qui avait un peu surpris la prof à qui ça avait été dit. Mais voilà, finalement, ça reste, ça reste dans la. Voilà donc non, mais pour dire que la notion de commerce pour moi est super. Enfin c'était j'aime vraiment lire. Mais j'aime vraiment aussi faire du commerce, et ce depuis fort longtemps.

J. : Et alors au sein sein de la librairie. Du coup, vous êtes là la fondatrice, la patronne, forcément, mais qu'elles sont vos tâches, vos attributions, vous avez des employés, comment ça se passe ?

L. : Du coup, l'an dernier donc, j'ai commencé toute seule. Et l'an dernier, Rébecca est venue au mois de décembre, donc encore 2020, me dire qu'elle pensait faire l'apprentissage de l'IFAPME. Elle est venue déjà six mois en observation, bénévole ouais en observatrice. Et ça, je crois que ça lui a vraiment donné envie quand même de faire cette formation. Et donc, c'était aussi le deal. Elle ne venait pas comme ça, sans que, à terme, je puisse la prendre en stage. Et donc elle était déjà en formation et donc elle est en deuxième année et je l'ai prise comme stagiaire l'IFAPME directement en deuxième année à la rentrée de septembre jusque fin juillet.

Et j'aimerais l'embaucher à mi-temps après. Mais voilà, c'est l'objectif. Et puis après, parce que je sais aussi que, comme elle est de Namur, j'aimerais prendre un apprenti après. Je ne pense pas qu'elle puisse rester plus longtemps qu'encore six mois éventuellement. Pour tout dire.

J. : Et par rapport à votre vision des chaînes de distribution spécialisée, ce que j'appelle comme ça c'est tout ce qui est Fnac, Cultura, Club. Donc, les grands magasins qui vendent notamment du livre, mais pas le rayon librairie chez Carrefour ou de chez Cora, c'est vraiment les Cultura, etc.. Vous connaissez sûrement la version en France. Qu'est-ce que vous pensez de cette chaîne-là en tant que lectrice ? Et puis alors à côté de ça, en tant que libraire ?

L. : Alors moi je viens d'un tout petit village et donc il y avait une toute petite ville et on fréquentait quand j'étais enfant, surtout les bibliothèques. Et puis un peu la librairie de la Ville, qui est une librairie qui faisait partie d'une chaîne : maison de la presse. Mais qui était quand même tenue par une indépendante. Et donc ça, c'était quand j'étais enfant, ado. Et puis quand je suis allée à Nancy, j'ai fait mes études de lettres et j'allais à la Fnac. Donc moi, j'aimais bien aller à la Fnac. Et puis je me suis rapprochée du coup de la petite édition qui était complètement invisible dans les Fnac.

Et là, j'ai découvert à Paris les vraies belles grandes librairies et aussi les librairies de quartier. Et ensuite en Belgique, j'ai eu la chance de travailler directement dans une librairie indépendante qui avait aussi du coup quand même un vrai regard sur la petite édition. Au début, en plus, Philippe, qui avait vraiment donné une image indépendante et notamment dans la littérature de jeunesse, il défendait beaucoup les catalogues d'éditeurs indépendants et en bande dessinée aussi.

Donc je me suis un peu éloignée des chaînes et j'ai commencé à changer vraiment mon regard par rapport à leur système, notamment au système d'achat par exemple. Pour moi, et même si c'était aussi, par exemple, il y avait Pax qui à l'époque fonctionnait avec madame Lemahieu qui voyait tous les représentants et qui faisait tous les achats pour tous les rayons. Et moi, ça, c'est quelque chose que je ne comprends pas. Voilà pour moi un libraire qui gère son rayon.

Donc pour moi un libraire de la Fnac. D'une grande chaîne, il gère pas son rayon. Il ne fait pas les Offices. Donc il n'a pas de mainmise sur les quantités. Après, il a ses coups de cœur, mais qui sont dirigés aussi, si on voit une pile de 25, bon ben je vais lire celui-là. Donc donc ça induit quoi quand même fort ? Et pour moi, ça, c'est vraiment, c'était inconcevable pour moi. Voilà.

J. : C'est vraiment avec votre expérience que vous avez commencé à changer votre regard ?

L. : Oui, mais c'est ça aussi qui fait que je ne chie pas dans les bottes directement de grandes chaînes. Franchement, voilà, c'est un accès. Quand je suis sortie de ma campagne et que je suis arrivée en ville, moi j'allais à la Fnac. Après seulement, j'ai découvert ce que ça voulait dire la notion d'indépendance. On discutait hier avec deux amis qui sont pas du tout dans le milieu et par exemple qui comprennent pas forcément les... enfin qui disent un peu évidemment, comme tout le monde : Beurk, Amazon et en même temps, je trouve que. Ben après pourquoi beurk beurk Amazon ?

Et donc je trouve ça important d'expliquer pourquoi beurk, tout comme ben pourquoi les chaînes ? À priori non. Mais je sais bien que c'est des choses de milieu, c'est-à-dire que tout le temps qu'on n'est pas dans le milieu, un livre maintenant et on a la chance qu'il a le même prix partout. Donc voilà, pour moi, c'est une question de conseil. Vraiment, c'est, c'est vraiment le premier mot que vous avez prononcé. C'est vraiment la notion clé.

J. : OK je vois. Du coup, pour vous ces chaînes, est-ce qu'elles sont avant tout des grandes surfaces ou des librairies ?

L. : grandes surfaces culturelles.

J. : OK, et est-ce qu'elle pourrait être un ennemi des librairies indépendantes ou un allié ?

L. : Alors un allié, je ne vois pas comment un ennemi, non, non plus. Alors pourquoi un allié, je ne vois pas comment ? Parce que forcément ça se joue au niveau des commerciaux et probablement aussi des éditeurs qui nous mettent en concurrence, qui offrent des offres commerciales, des sorties exclusives, des deux + un, des opérations, des. Des offres commerciales et des points de remises en plus

donc qui met en concurrence. Mais ce n'est pas non plus du tout des ennemis parce que pour l'instant, c'est des grandes chaînes en Belgique. Et là, c'est vraiment la grosse différence avec la France qui s'implante au centre-ville. Donc tant que ça s'implante au centre-ville, ça fait venir du monde au centre-ville, ça reste un allié, un allié. Entre parenthèses, ça peut pas être vraiment un ennemi non plus.

J. : Vous disiez par rapport à la France, c'est différent parce qu'ils s'implantent en périphérie ?

L. : Ouais, en France, c'est vrai que ça n'apporte rien du tout, c'est juste de la pure concurrence pour tout le monde. Avec en plus ils font style, en plus c'est même pas ils font style, c'est-à-dire qu'ils embauchent de plus en plus des libraires donc des gens qui font des études de librairie.

J. : Donc vous voulez dire qu'ici c'est entre guillemets « plus sain » puisqu'ils amènent des gens dans le centre-ville.

L. : Oui.

J. : Alors qu'en France, justement, il éloigne du centre-ville. OK, OK je vois. Mais en concurrence, quelque part vous l'êtes aussi avec les autres indépendants. Mais est-ce que c'est la même concurrence ou pas selon vous ? Je ne sais pas si vous voyez ce que je veux dire.

L. : Oui, tout à fait, je vois. Mais après oui. Donc par rapport à l'offre qu'on propose. Moi je suis plus en concurrence avec des libraires indépendants que Cultura et la Fnac. Mais eux, ils ont. Mais c'est ce que je disais hier, en fait. Eux, ils ont tout quoi ! C'est ce que je disais à mes copines. Eux, ils ont tout. Ils peuvent s'offrir, entre guillemets, tout. Moi, je ne peux pas me l'offrir. Et par ailleurs, je ne veux pas.

Je ne suis pas la trésorerie des éditeurs, je ne suis pas là. Je ne joue pas dans ce, ce côté qui induit dans l'économie du livre et qui me rebute de plus en plus parce que ça a des conséquences catastrophiques, écologiques et directement en prise avec les grandes questions environnementales et économiques du moment. Et donc ça, ça me paraît complètement dingue que des libraires indépendants commencent à jouer le même jeu à sur stocker, à retourner à tour de bras en se disant après nous, les mouches quoi. Par ailleurs, manger quatre fruits et légumes bio par jour, bof, non. Pour moi, il y a vraiment un côté hallucinant de ne pas se rendre compte qu'en tant que, en tant que libraire, gestionnaire de librairie, on peut avoir vraiment une prise directe avec un changement, quoi.

J. : OK, OK. Je comprends. Et est-ce que pour vous les chaînes comme ça amènent à la fin des librairies indépendantes ou les poussent à évoluer ? Ou carrément autre chose ?

L. : Pour moi, elles fonctionnent plus, leurs rayons livres ne fonctionnent plus, donc c'est juste, c'est juste la trésorerie des éditeurs.

J. : Donc ça n'amène pas forcément la fin des librairies indépendantes, ça n'a pas d'influence ?

L. : Non, ça n'a pas d'influence. Après, ça en a eu une sur ceux qui ont, en tant que librairie indépendante, continuent à travailler à perte. Enfin, ce que j'appelle travailler à perte, c'est à se dire à pas faire attention à leur trésorerie en gros. À jouer le jeu des retours. Sous prétexte que c'est pour la diversité et la représentation d'un maximum de titres, alors qu'en fait c'est pas ça, c'est reprendre 150 exemplaires du même titre.

Sauf que comme ils ont une trésorerie même pas forcément plus solide que la mienne, ça je crois. Mais ils peuvent se permettre plus facilement. Je trouve ça aberrant. Je trouve ça aberrant que plus aucun. Que que les éditeurs. En tout cas, je suis beaucoup ce qui se passe dans l'édition de bande dessinée indépendante, parce que je trouve que là, il y a des vraies, des vraies réflexions vraiment malignes. C'est le milieu où la pénurie de papier est la plus forte, puisque c'est ce type de papier là qui est en pénurie et donc ils ont des réflexions qui sont super intéressantes notamment.

Par exemple, il y a Rackham qui a décidé de sortir aucune nouveauté cette année et qui souligne bien que oui, ils ont eu de très bons titres qui ont très bien marché. Et puis par contre, les autres, les éditeurs, enfin les libraires indépendants ne prennent plus de quantité de un.

Donc en gros, on joue le jeu de ce qui marche, mais on prend plus de risque. Donc en fait, on n'est pas dans la diversité.

J. : Par contre ceux qui jouent énormément ce jeu-là, c'est les grandes chaînes ?

L. : Alors en un les grandes chaînes et en deux les grandes librairies indépendantes.

J. : Et du coup, en revenant sur ces chaînes de distribution comment est-ce que vous définiriez leurs possibilités et leurs moyens par rapport à la librairie indépendante ? Ont-elles des capacités en plus, des possibilités que les librairies indépendantes n'ont pas ? Je ne demande pas de vérité vraie, c'est vraiment selon votre ressenti, votre impression, vos connaissances ?

L. : Non, moi j'ai l'impression que, à part qu'elles ont la possibilité d'offrir d'avoir un plus grand espace au centre-ville que les villes alors que les centres-ville leur filent du fric pour qu'ils s'installent, leur donnent des facilités d'obtention de permis d'urbanisme. Je ne vise personne... Cultura... centre-ville de Liège, ville de Liège. Franchement, ça ne passe toujours pas quoi ? Mais voilà.

Après, quand je vois ce qu'on m'a demandé, moi, en tant que personnes physiques, qui veut ouvrir une librairie et transformer un garage BMW en librairie, je me dis, je n'étais pas en train de dire que je voulais faire un immeuble de 150 étages, rentabiliser en le louant à des personnes pauvres, ça, je n'en suis pas tout à fait la demande et le nombre d'obstacles que la ville m'a mis dans les pattes, franchement. Et quand je vois le fait qu'ils ont donné, donné une autoroute pour que Cultura s'installe, ça me rend perplexe quand même.

J. : Ils ont donné des accès beaucoup plus facilement à Cultura ? Et vous par contre une pression pas possible, c'est ça ?

L. : En tout cas pour les transformations d'un lieu existant en un autre lieu pas encore existant. Oui, mais voilà, c'est des questions de permis d'urbanisme tout ça. Par ailleurs, je n'ai pas eu droit aux aides de la Ville de Liège parce que je n'étais pas installée dans une, une rue qui était aide. Donc ici dans le quartier. Il y a que la rue Saint-Léonard qui ou quand on, ou quand on ouvre un commerce dans la rue Saint-Léonard et la ville de Liège donne six mille euros, rue souverain pont, rue Neuvic... Enfin voilà, il y a des endroits comme ça...

Et moi je, non. Je suis à 50 mètres d'une rue. Oui, mais non. Voilà.

J. : Du coup, votre cas ici est vraiment super intéressant, parce que finalement vous vous êtes installé en même temps quasi, sur la même aire géographique. Enfin pas exactement, mais quand même. Alors qu'eux, le fait d'être dans le centre-ville, ils ont peut-être eu ces subsides.

L. : ça, je ne suis pas allée carrément regarder pour voir. Mais en tout cas, ce que je sais, c'est qu'ils ont pu commencer leurs travaux avant même d'avoir obtenu le permis. Ça, c'est sûr. Par contre, ils n'ont pas pu ouvrir parce que, comme les libraires avaient porté plainte, les libraires et d'autres commerces avaient porté plainte. Ils n'ont pas pu ouvrir par contre. Quand ils auraient voulu.

J. : L'action en justice a retardé...

L. : Ouais.

J. : Vous en faisiez partie ça de l'action en justice ou pas ?

L. : Au début, oui, mais après je me suis retirée. Parce que j'étais en couveuse d'entreprise et donc c'était pas mon numéro de TVA propre. Et tout ça. Enfin, si jamais il y avait eu un truc, je m'étais vraiment. Je m'étais ma couveuse dans la dèche et je ne pouvais pas faire en mon nom propre.

J. : Et par contre, est-ce que, selon vous, ils ont des contraintes que vous n'avez pas ? On parlait de la question du choix de ce qui est disponible dans la librairie.

L. : Qu'est ce qu'ils ont comme contrainte ? Je ne vois que des contraintes à travailler là-dedans. Après, c'est ça, non. Mais après les libraires, qu'est ce qu'ils ont comme contraintes ou Cultura ?

J. : à peut-être sur les deux plans. J'imagine que la chaîne en elle-même s'est assez détachée.

L. : La chaîne en elle-même, je crois que c'est quand même trop compliqué de pouvoir mettre à leur place.

J. : Oui, c'est vraiment de l'interne.

L. : Peut-être en tant que libraire ou peut être en tant que libraire, en tant que libraire, je vois des désavantages puisqu'ils n'ont pas choisi les livres qu'ils veulent défendre. Ils ne sont pas en contact avec la centrale d'achat. Est ce qu'ils ont encore le droit de faire des rencontres en librairie ? J'en vois quand même de moins en moins. Est-ce qu'ils peuvent encore organiser des événements ? Oui, c'est ça. Mais du coup, voilà, je n'ai pas été ennuyée non plus par exemple.

Ben non, mais vraiment que des désavantages, que des désavantages de travailler avec eux en vrai. C'est marrant aussi il me revient que j'avais postulé pour la FNAC avenue des Ternes à Paris et que je m'étais sabordée en entretien. Mais je crois que je me sentais vraiment pas, j'avais pas envie.

Mais voilà. Mais donc, je sais que, par exemple, ils doivent porter un petit uniforme. Bref, c'est tout ce que je déteste. Voilà, ils sont pas indépendants, ils sont indépendants en rien. Ils sont pour moi. J'ai déjà en tant qu'employé, j'ai tout fait. Mais alors en tant qu'employé d'une chaîne... Bof quelle horreur !

Si je devais me mettre à la place... Ils ont des horaires qui sont, quand on leur dit de venir, enfin après ça c'est tous les employés... Mais... fin...

J. : Oui presque un côté usine, enfin ils font pas les pauses, mais voilà...

L. : Oui c'est ça. Par contre aussi. Et puis en plus, ils sont cantonnés à un rayon toujours le même, ils peuvent pas se dire, je peux lire un peu de ça ou de ça. Moi, ça, c'est parce que j'ai

une toute petite librairie. Mais même avant, quand je travaillais aux Livres aux Trésors et au début en tout cas à gérer, gérer ou gérer tous tout, on se tenait au courant d'un peu tout quoi.

Ici, la taille de la librairie permet que, même si Rébecca est à l'arrière, elle entende quand même ce qui se passe ici. On entend voilà, voilà, voilà. Mais on peut quand même se mettre un peu à l'écart et on peut s'y faire, voilà. Donc moi, ça, c'est vraiment le truc que je veux garder et que je garderai bien sûr.

J. : Et maintenant, je reviens vraiment vers votre librairie et à ce que vous faites avec le client, avec le lecteur. Lorsqu'un client a une demande, qu'est-ce que vous fait en premier ? C'est quoi le but de l'interaction avec le client ?

L. : Alors moi, les gens, je crois, ils sont tous au courant. Ils veulent tous des renseignements. En tout cas, on leur propose tous. Bonjour, vous cherchez quelque chose. Si vous cherchez quelque chose, est-ce qu'on peut vous renseigner ? Ça aussi ? C'était vraiment voulu que quand quelqu'un rentre et nous voit tout de suite. Voilà, on demande à toute personne qui rentre s'il veut de l'aide ou pas. Ensuite. S'il nous dit, je regarde non je regarde. Ben on le laisse regarder. Et puis s'ils disent, ben là je regarde puis après je vous demande sûrement conseil. Et puis il y a ceux qui arrivent en disant conseillez moi. Et puis il y a ceux qui arrivent et qui disent, commandez-moi qui savent qu'on, on peut aussi passer des commandes. Ensuite, on encaisse, puis après on va faire des emballages cadeaux. Parce que c'est quand même souvent pour des cadeaux.

J. : Et est-ce que vous entretenez un lien particulier avec les autres librairies de la région ou peut-être d'ailleurs ? Est-ce qu'il y a un lien qui s'est créé, un partenariat peut-être ?

L. : Avec Manu de chez toutes Directions, une librairie de voyage au centre-ville et avant, avec Pierre de chez Silex, qui vient de fermer.

J. : Il vient de fermer ?

L. : Ah oui...

J. : Oh, je savais pas...

L. : Ben oui... Enfin, pendant deux ans, on a organisé une tournée chez le fournisseur, chez Dilibel. Donc on allait une fois toutes les trois semaines pour nos trois librairies. Et puis on allait se livrer l'un à l'autre, donc on se voyait une fois toutes les trois semaines. On s'est fait des apéros, des petits déjeuners, des cafés. De manière un peu informelle aussi, pour rester en lien, parler de notre thématique, tout ça. Avec Régis et Patrick de Point-Virgule, à Namur. Là, il y a vraiment de très beaux liens, de très longue date.

J. : dû aux études que vous avez faites ?

L. : Non ou non, du coup quand je travaillais à Livre aux Trésors. On se voyait beaucoup parce qu'on tenait le stand de Actes Sud ensemble. Et puis j'ai croisé aussi le gars qui a ouvert en même temps que moi une librairie à Malmédy.

J. : L'aventure.

L. : Ouais.

J. : Il est super chouette, lui.

L. : Oui, super.

J. : Oui. J'étais en dédicace chez lui. Il est génial. C'est hyper drôle en fait, parce qu'à chaque fois, je recroise tout plein de gens, tout le monde connaît tout le monde et tout le monde se renvoie la balle. Je reviens forcément, j'ai été voir Manu, chez toute direction pour la même chose. J'ai été voir aussi Olivier pour le Livre aux Trésors. Et chacun se renvoie les uns vers les autres. Et souvent, c'est dans de bonnes relations. On dirait une espèce de grosse famille. Mais Namur, je ne connais pas Malmedy. Je connais parce que ma maman a vécu à Stavelot. J'ai fini par être chez lui, il y a quelques jours, enfin voilà.

L. : C'est vrai. Ben lui, il est venu parce que j'avais fait un concert d'un pote à lui. Un concert...

J. : Ici à la librairie ?

L. : Oui, à la librairie et d'un pote. Un concert signature de bandes dessinées quand même. Et donc c'était vraiment sorti d'un fanzine un petit peu mieux édité. Et donc c'était trop drôle parce que c'est vraiment la même bande qui venait il y a dix ans, qui était étudiant et qui venait à Livre aux Trésors, au vernissage. Et là c'était de supers de les avoir ici. Et Maxime. On a vachement bien discuté, il fait un boulot de dingue aussi. On a un peu le même. Je trouve que lui c'est vraiment aussi super ce qui fait.

Après donc à Bruxelles, j'étais assez proche d'un gars qui était pas trop aimé comme libraire et qui s'appelle Ptix.

J. : Comment ?

L. : Ptix. Il a fait aussi, mais il a arrêté. Mais Manu venait d'un autre monde et il était un peu avec lui. Puis il s'est fait quelques ennemis, enfin... Donc lui, il a fermé aussi. Tout ça pour dire que quand même aussi quand même, quelques-uns qui se fatiguent aussi. C'est un métier fatigant.

Et il y a les yeux gourmands. Romain Détroit et Victoire de Changé. Je les adore, mais je n'ai pas encore su aller voir leur librairie. Mais on échange sur Instagram.

Et puis je fais office de distributrice et distributeur pour une fille qui s'appelle Chloé et qui a ouvert une petite librairie qui est ouverte trois après-midi par semaine à Marche voilà. Donc voilà elle je l'aide.

Et j'en aide une autre aussi à Orléans. Et là ça cartonne et c'est super réel. On s'est rencontré aussi qu'on est en échange depuis. Elle est venue là pour le 17 juillet d'Orléans. Elle avait pris un Airbnb, elle a dû repartir. C'est des trombes d'eau et donc on lui a dit on ferme la librairie, on doit tout vider, repart. Sinon tu vas être coincée, le bordel ! Et donc on s'est quand même

vu à Moulin cette année. Et là elle ouvre sa librairie à Orléans et je suis super contente pour elle. C'est super

J. : Et avec la France parce que vous êtes maintenant en Belgique, mais avec la France, vous avez gardé un lien aussi avec ceux de là-bas, mais ceux qui sont dans le métier ou ?

L. : Non, non, non, c'est surtout que c'est un métier. Toute façon, j'ai pas le temps. Et alors quand je suis en vacances, dont ma famille m'interdit d'y aller. Mais par exemple, on est allé en vacances en Ardèche et j'ai une copine qui a une librairie, La Femme Renard à Montauban, et je serais vraiment bien allée la voir. Mais sur six jours de vacances par an, c'est un peu chaud de dire, déjà qu'on va à Paris pour prendre des originaux. Là, on va aller dans le Sud, c'est pour aller faire un colloque, mais j'adore aller dans les librairies. Mais alors quand j'y vais, j'y vais...

J. : En tant que lectrice plutôt ?

L. : Oui en tant que lectrice ou alors en espionne Rébecca aussi, elle fait pareil. La dernière fois elle est allée à Toulouse, elle revient avec. Tu as acheté pour combien à Toulouse Rébecca ?

(rire général)

L. : Elle a sa remise libraire ici et moi j'ai ma remise aussi. Et quand on est dans une librairie ailleurs, on peut se dire on achète quand même, mais au prix pleins. C'est absurde quoi, c'est n'importe quoi.

(rire général)

J. : Ah, ça quand on aime le livre, on aime le livre...

L. : Donc donc oui, moi la librairie en France, j'aimerais bien, mais je ne peux pas.

J. : Et avec les chaînes maintenant on revient sur la chaîne Fnac, Cultura, Club forcément ici à Liège puisque je me concentre là-dessus. Mais imaginons qu'il y aurait un lien qui serait créé avec eux ?

L. : Alors, par exemple Cultura. Je n'y suis jamais allée et je n'ai aucun lien.

J. : Ils ne sont pas venus se présenter non plus ?

L. : Non. Bon, je sais même pas s'ils ont entendu parler de moi. La Fnac, j'y allais avant pour acheter du matériel photo. J'y vais plus non plus. Puis, les libraires que je connaissais ou que j'ai pu connaître n'y travaillent plus. Puis Club. Il y a une fille que j'ai eue en étudiante puisque j'ai été prof aussi à la section château massant qui elle du coup. Qui travaille dans un club et je trouve que c'est une vraie chouette libraire jeunesse.

J. : Sinon, à part ça, il y a pas vraiment de lien ?

L. : Avec les chaînes non je vois pas trop.

J. : Et vous n'avez pas d'occasions de les voir, je ne sais pas aux rencontres avec les éditeurs, etc. D'ailleurs, vous participez à ça aussi vous ?

L. : Oui, oui. Mais là, ce qui est super, par exemple, c'est l'école des loisirs. Il m'offre des formations à Paris. J'y vais la semaine prochaine, dans deux semaines, faire ma deuxième journée de formation là-bas. Il me paye le billet et c'est toute une journée dans les locaux.

J. : C'est pour présenter la maison d'édition ?

L. : C'est pour aller plus loin dans leur catalogue. Quelqu'un qui présente vraiment le catalogue par auteur ou par courant, par type de bouquins.

J. : Et quand c'est comme ça, vous êtes logé, nourri, blanchi par la maison d'édition ?

L. : Non pas loger, nourris, oui.

J. : Oh c'est génial. Et ça, c'est parce que vous avez une relation particulière avec eux, parce que vous êtes une librairie jeunesse ? Il y a beaucoup de libraires jeunesse qui participent ?

L. : Donc là, par exemple, je rencontre des libraires aussi. Mais d'un autre type, quoi. Des libraires jeunesse. Ça, c'est vraie que je connais pas trop. Après, quand on était au trésor. Donc je vous ai raconté la base du métier de ma découverte dans les salons et du stand notamment d'Actes Sud à la Foire du livre, mais aussi au Salon du livre avec le groupement de librairies Initiales. Et moi, j'ai tanné pour y aller. Donc je faisais deux salons du livre. Ou là, je rencontrais forcément plein d'autres libraires, mais aussi plein d'autres éditeurs. Voilà. Moi ce que j'aime, c'est vraiment le milieu aussi ! Donc là, ça fait deux ans que c'est un peu compliqué. Même si ça se relance tout doucement.

Et je vais pouvoir retourner à Paris pour la formation.

J. : Et par rapport à la sélection des ouvrages que vous mettez en rayon. Est-ce qu'il y a un critère particulier qui détermine celui-là, je crois qu'il est bon ?

L. : Alors, oui, il y en a plusieurs l'éditeur et l'auteur jeunesse. Il y a des auteurs que je suis l'éditeur, il y a des éditeurs que je suis. Ça aide aussi un peu de prendre un peu de.

Il y a des rééditions. Moi ça j'essaye beaucoup de faire, de mettre en avant les rééditions d'œuvres patrimoniales, on va dire de littérature, de jeunesse. Donc ça, moi, ça m'intéresse très très fort de suivre le catalogue des Amis du Père Castor, de suivre le catalogue de chez mémos. Ils ont des collections spécifiques une maison d'édition qui s'appelle Upsilon et qui fait typographie, poésie et rééditions de classiques de littérature, de jeunesse.

Il y a aussi j'aime beaucoup les traductions. Et par pays, j'ai une propension assez forte à prendre tout ce qui vient de Scandinavie, ayant ma grand-mère norvégienne, pour la petite histoire, voilà. Après, voilà, c'est vraiment le lieu quoi. Ici, je choisis du rouge qui vient de là-bas, du bois partout. Il y a une influence, c'est quand même très fort. Oui, c'est ça.

Et puis, il y a une vision de l'enfance qui est fort différente aussi, qui commence à arriver, mais qui, moi, me plaît. Il y a une irrévérence plus grande encore, ça me plaît bien, mais il n'y a pas qu'en Scandinavie.

J. : Et c'est vous qui sélectionnez les ouvrages aussi, forcément. C'est pas, je ne sais pas si Rébecca peut intervenir ?

L. : Oh, si Rébecca peut intervenir, elle a des coups de cœur. Elle commence à voir des représentants. Mais voilà.

J. : Et la mise en place de table, est-ce qu'il y a ?

L. : à ça c'est beaucoup elle. Elle gère à fond. Moi c'est toujours quelque chose qui m'a fait chié. Ranger, c'est vraiment pas mon kiff. C'est aussi pourquoi je n'achète pas beaucoup de livres. Parce qu'après c'est de la manutention et moi, la manutention de livre, les retours. Franchement, les retours, c'est le truc le plus chiant du monde. Et ranger les livres, c'est pas du tout mon kiff. Mais Rébecca elle fait ça très bien et on aime bien aussi faire des tables par thématique. Ça, ça peut quand même amuser des fois par exemple. Aussi, je sais que là, j'ai un nouveau projet dans ma tête. Je vais aller chercher la table là, mettre ça là, etc. ça c'est chouette.

Demain, tout va être nettoyé. Il y a la vitrine qui va être faite, vendredi enfin voilà, j'ai quand même en tête des trucs. Un peu d'aménagement. Enfin voilà, je suis pas... Mais quand même.

J. : Et alors ? Le choix de la vitrine ici, c'est particulier, parce qu'il va y avoir un événement.

L. : C'est quand même souvent lié aux événements et puis alors. C'est vrai que j'ai aussi une copine qui m'aide à faire les vitrines pour Noël. Jusqu'à ce matin, c'est une grande branche de Saule avec des petits animaux en feutrine dessus. C'est super beau et ça faisait Noël, mais ça faisait aussi un peu hiver quoi. Donc on a gardé jusque là, là maintenant j'ai ça.

Donc voilà, j'ai fait des meubles modulables pour la vitrine et je suis assez contente. C'est chouette.

J. : Pour pouvoir vraiment, arrange, etc.

L. : Oui

J. : OK. Ben moi ici, j'ai posé toutes mes questions. Je ne sais pas s'il y a un commentaire que vous voulez faire en plus. Une remarque qui vous vient à l'esprit ? Un truc sur lequel je n'ai pas assez insisté et que vous voudriez abordé ?

L. : Ben, non, moi, j'avais envie de vous demander pourquoi. Est-ce que vous vous intéressez du coup à ça, à l'implantation de Cultura ?

J. : En fait, au départ, je voulais travailler sur les tensions et sur justement l'action en justice. Et puis, je me suis très vite rendu compte qu'il y avait pas eu plus de retombées que ça, que ça s'était peut-être très vite arrêté finalement. Donc c'est un peu difficile de faire un mémoire là-dessus. Et j'ai toujours voulu travailler sur la relation libraire avec le public ou la relation

d'entre eux. C'est vraiment le monde de la librairie que j'avais envie de voir un peu ce que c'est devenu. Parce qu'on a eu des cours d'histoire de la librairie. On sait comment ça a évolué. On en parle tout le temps que c'est la fin de la librairie indépendante machin.

J'avais envie de voir justement comment ça se passe et quelles dynamiques sont en cours en ce moment. Et forcément, du coup l'idée c'était d'aller trouver les principaux acteurs actuels et faire une relation avec le Cultura pour voir si Cultura s'intègre dans cette dynamique-là, si elle impose une manière différente et si elle impacte ou non, si ça a réellement influencé ou pas cette arrive de Cultura. Est-ce vraiment catastrophique ou non ?

Mais voir aussi la vision aussi qu'on a de Cultura. Est ce qu'elle est réelle ou pas ? Donc voilà, c'est tout ça et c'est tout ce reménagement là que je voulais vraiment clarifier. Par curiosité purement et aussi parce que d'un point de vue professionnel, je pense pas ouvrir une librairie, mais en tout cas je travaillerai dans le monde du livre. Donc, savoir comment ça se passe juste avant de passer chez le lecteur, je trouve ça hyper important, aussi bien en tant qu'éditeur, qu'en tant que libraire.

En tant que libraire, c'est un forcement de premier abord, directement, je pourrai m'adapter. Et alors, en tant qu'éditeur, j'ai comme ça un peu l'idée du terrain. J'ai des fois, j'ai l'impression qu'il y a une distance entre éditeur et libraire, qui s'imaginent que ça va tout seul et inversement.

Donc voilà, je voulais avoir un peu une vision des deux mondes. C'est pour ça que j'ai fait mon stage aussi dans les deux. J'ai fait un stage en maison d'édition et en stage chez Pax. Et donc c'est pareil, pour avoir une vision de comment ça se passe sur place ?

Parce que finalement, l'éditeur, il est un peu dans son bureau enfin, j'ai l'impression qu'il est un peu dans un bureau éloigné du monde réel et que des fois il est un peu déconnecté. Je ne voulais pas avoir cette vision-là et autre chose que d'avoir un peu. Et voir un peu, un peu de tout. Ne serais-ce aussi que pour savoir dans quoi travailler plus tard.

Moi je me rends compte que l'édition, ça me plaît vraiment beaucoup construire le livre, faire la com autour de celui-là, choisir le manuscrit, choisir les auteurs, etc., mais le métier libraire me plaît énormément aussi pour la relation avec les gens. Conseiller, lire tout ça, ça ça me plaît aussi. Donc je sais que je peux travailler dans tout ça.

Mais voilà, donc c'était tout ça et j'avais envie de mettre ça en abordant dans mon mémoire, en me disant peut-être que ça pourrait aider aussi parfois les libraires eux-mêmes. Voir la situation.

L. : Ben oui, c'est clair.

J. : Avoir un peu une vue d'ensemble. C'est vrai qu'on finit à un moment donné où chacun est dans son truc et a déjà beaucoup bossé.

L. : Oui, moi ça, je l'avais dit aussi à Tanguy, mais il me disait il fait une étude aussi sur la librairie et je lui ai dit, mais en fait le libraire, son principal problème, c'est qu'il n'a jamais le

temps pour se poser avec d'autres parler de façon plus méta. Je crois que c'est ça qui va nous faire crever de ne pas prendre ce temps-là. Parce qu'il est temps de se donner...

J. : C'est ça, chacun est un peu en train de pédaler tout seul.

L. : Mais il est quand même temps qu'on se pose là dessus quoi ?

J. : Oui, c'est ça. Et je me dis que mon mémoire pourrait peut-être servir à avoir une vue d'ensemble. Il y en a plein qu'il demande et du coup, les autres, on dit quoi ? Ils disent la même chose que moi. Je vois bien qu'il y a... Alors que finalement, bon, ici c'est un peu plus isolé parce que c'est quand même décentré par rapport aux autres.

Mais voilà, Pax, il a 100 mètres de Livres aux Trésors. Mais, ils ne savent pas les uns les autres ce qui se passe. Chez moi, il n'y a pas de lien, c'est moi. Il y a une concurrence, des commerces, ça reste ceux qui achètent là-bas, n'achètent pas chez moi, on est bien d'accord, mais il y a des fois je dis qu'il y a une distance limite parfois plus importante, alors qu'on reste quand même dans le même milieu.

L. : Moi, c'est ce que c'est ce que j'avais dans ce sens-là. On sait que'on est plus en concurrence avec ceux qui nous ressemblent.

J. : Ça, c'est tout à fait logique. Et du coup, j'avais envie de voir un peu et de faire une espèce de, une espèce de grosse synthèse de tout ça et voir réellement ce qui est en place ou non. Est-ce que nos jugements et nos impressions sont fondés ou pas ? Et d'où viennent ce jugement ? Et pourquoi est-ce qu'on a l'impression que ça fonctionne mieux ailleurs ou moins bien ? C'est ça, c'est aussi ça. Et de comparer tout ça, oui, c'est la même chose que pour moi. Je dis tiens, ça peut servir aussi à d'autres. Voilà, puis faut bien faire un mémoire aussi donc voilà.

Indépendante généraliste, libraire 1

Profil de l'interviewé : Un des fondateurs et actuels directeurs de la librairie.

Jamila : Si ça va pour vous, on peut commencer ?

Libraire : Oui.

Jamila : Alors les premières questions se concentrent toutes sur la vision du métier de libraire. Donc, selon vous, qu'est-ce qu'un libraire ? Comment est-ce que vous faites ça ?

Libraire : Pourriez me dresser peut être le panorama de toutes les questions. En gros.

Jamila : Le métier de libraire. Puis ensuite, c'est votre rôle dans la librairie et les différents rôles de vos libraires, s'il y a une hiérarchie et comment ça fonctionne ? Votre vision de chaînes de distribution spécialisée, de Cultura, Fnac et compagnie. Puis ensuite, c'est la relation avec le lecteur, la relation avec les éditeurs, distributeurs, auteurs des autres librairies. Comment est-ce que vous choisissez de mettre vos livres en place, ce qui fait les tables, comment se décider et quelles sont les thématiques abordées ? Et en bonus, le site internet, mais je ne suis même pas sur d'en parler.

Libraire : On n'en a pas en plus...

Jamila : Et vous n'êtes pas sur Librel ?

Libraire : Ah oui si sur Librel.

Jamila : C'est vraiment par rapport au réseau ou sur votre site internet. C'est vraiment la librairie et le numérique. Si vous n'avez rien de spécial à dire là-dessus, c'est vraiment pas l'axe principal. C'est juste un bonus que je pourrais peut-être développer ou non.

Libraire : OK, très bien.

J. : Voilà. Ici, c'est vraiment le métier de libraire. Qu'est-ce que pour vous un libraire ? Comment est-ce que vous décririez le métier et par rapport à ce que vous imaginez, par rapport à ce que vous faites au quotidien. Évidemment, vous avez la place de directeur, donc c'est peut-être un peu un peu différent de libraire en rayon.

L. : Oui, mais oui, oui, c'est ça. Oui, c'est un peu différent, mais.

J. : Ou du coup, quel est le profil que vous attendez de vos libraires ?

L. : Alors je ne sais pas. Il y a plein de façon de dire les choses. Moi, je pense que une librairie. Donc où travaillent des libraires, c'est un lieu avant tout où on vend des livres, tout simplement ? Et là-dedans, quand on réfléchit à ça, on peut déployer cette phrase un peu qui paraît un peu du sens commun à ce que c'est vraiment être libraire. Mais moi, je pense que c'est avant tout ça. Donc c'est un commerce et c'est un commerce où on vend des produits que sont les livres. Et donc être libraire, c'est s'occuper d'un commerce qui vend des livres. Moi, c'est vrai que je suis plutôt gérante, mais je m'occupe de rayon ici aussi. Je vends quand même toujours des livres, mais je gère une boîte en effet avec des gens. Donc j'ai du personnel, j'ai des frais administratifs et autres. Comme dans n'importe quel commerce, on est un commerce. Mais la particularité, c'est qu'on vend du livre et qu'il y a toutes sortes de techniques, de méthodes, de savoir-faire, de connaissances à avoir pour ça. Moi.

J. : Et du coup, si vous deviez classer, les critères que je vais vous donner pour dire ce qu'est un bon libraire. C'est avant tout, c'est un lecteur, un vendeur, un conseiller ou un bon étudiant dans le sens où il a une formation très particulière et très précise qui est vraiment nécessaire pour le métier ou un critère que vous voulez ajouter. Faire un classement. Voilà pour vous. Le bon libraire avant tout, c'est un vendeur, un conseiller en lecteur, un bon étudiant. Ou si vous avez un critère particulier que vous aviez.

L. : Étudiant, en dernier, parce que c'est un métier qui s'apprend vraiment sur le tas. Avant toute chose, il y a des études, mais qui valent ce qu'ils valent ? Et de toute façon, c'est un métier qui s'apprend sur le tas. C'est compliqué de hiérarchiser. On voit bien que ça dépend un peu des endroits où on travaille tel que moi je le conçois. Bref, c'est compliqué parce que c'est pas tout à fait le même niveau tout ça, mais je dirais même plus.

J. : Oui puis certains sont fameusement liés forcément. Si on peut conseiller, c'est qu'on a lu, mais justement, c'est ça qui est intéressant.

L. : S'il faut vraiment choisir, je dirai peut-être plus conseillé. Parce que quand on conseille un livre, on le vend. Maintenant, si on ne fait que conseiller des livres qui ne se vendent pas ou qu'on n'arrive pas à vendre, ce n'est pas un. Mais bon, a priori, si on conseille, si des gens viennent pour le conseil, on arrivera à vendre le livre. Et peut-être conseillé parce que, comme le dit Pierre Bayard : « on peut parler des livres qu'on n'a pas lus » et donc être un bon conseiller, c'est quelqu'un qui peut parler des livres qu'il n'a pas lu avec toujours cet objectif de vendre. Et, moi. Il fut un temps. Je pensais qu'il y avait moyen d'être un bon libraire sans lire tellement. Justement, grâce à cette petite réflexion, on peut conseiller des livres qu'on n'a pas lus. On ne concerne pas que ce qu'on a lu. Mais je suis revenue de ça très vite. C'est-à-dire ? Ce n'est pas une condition suffisante, mais elle est nécessaire. Donc, il faut lire, il faut s'intéresser. Il faut être curieux de tout.

J. : Ce serait alors conseiller, lecteur, vendeur ou vous inverser, ou sur le même pied ?

L. : Oui. Je mettrais les deux sur le même pied. Le vendeur — lecteur, peut être et conseillé en premier.

J. : Et puis un étudiant qui est un plus

L. : Oui, si c'était bien un étudiant dans le sens avoir eu une formation en la matière, je trouve que c'est assez superflu.

J.: Et du coup tout à fait personnellement. C'est quoi votre formation? Comment vous êtes arrivé à travailler ici, à avoir cette place de directeur? Votre parcours scolaire ou professionnel?

L.: Ouais donc moi j'ai fait. J'ai fait l'histoire ici à l'université et de fait, ne sachant pas trop quoi, ce que j'avais envie de faire, j'ai refait une licence complémentaire qui à l'époque s'appelait Sciences du livre je crois. Maintenant, ça doit avoir un autre nom. Et en gros, c'était une sorte de sensibilisation des métiers du livre. Donc j'ai été quand même étudiant sensibilisé à ça. D'où l'importance de cet aspect là. Sauf que ce n'est pas là que j'ai appris le métier. Mais disons que c'est là que j'ai commencé à voir. Peut être qu'il y avait moyen ou en moi disons, et c'est précisé le fait que ça pouvait être un boulot que j'avais envie de faire grâce à ces études. Et puis donc, après ça, j'ai travaillé un tout petit peu à la Fnac comme étiqueteur.

J.: Comme étiqueteur ?

L.: Oui parce que à la Fnac il étiquetait tous les livres, donc vous mettez une étiquette sur chaque livre, donc en réserve. C'était ça le boulot, c'est assez comme un ouvrier. Et puis je faisais deux ou trois mois comme job d'étudiant, je pense. Ou d'intérimaires, plus bref. Et puis après, j'ai été engagé chez Pax, donc j'ai travaillé sept ans chez Pax, puis j'en avais un peu assez. J'ai. Petit à petit a mûri l'idée de faire mon propre projet, d'avoir envie de faire ma propre librairie. Et il se trouve que plus ou moins à ce moment là, quelqu'un qui s'appelle P [REDACTED] qui a créé [REDACTED] et j'ai eu l'occasion de le rencontrer et on s'est associé. Et donc, depuis, je suis dit viola. Et puis P [REDACTED] a quitté la librairie il y a trois ou quatre ans. Donc maintenant, je suis seul gérant de la librairie.

J.: Du coup, votre rôle ici au sein de la librairie, donc directeur, ça, vous êtes fondateur aussi. Est ce qu'il y a des attributions qui vous sont particulière? Une hiérarchie aussi? Et si vous savez développé un peu par rapport à tout ça ?

L.: C'est vrai que c'est très important de voir que je suis le gérant, donc ça veut dire. Ça implique plein de choses. Ça veut dire que c'est moi qui a toute la responsabilité. C'est moi qui ai investi l'argent. C'est moi qui étais un peu en dernière analyse, le pouvoir de décision de beaucoup de choses. C'est moi qui, au quotidien d'un coup, fait beaucoup d'administratif, pas mal de comptabilité etc et tout ça fait que d'un coup j'ai moins de temps pour être libraire. Si on considère que le libraire c'est être en effet en magasin avec un rayon, des livres à ranger, à réceptionner, à ranger et des conseils prodigués aux gens et l'accueil des clients, etc.

Voilà, c'est vrai que moi c'est une vraie question que je me pose. C'est à dire? Est ce que s'il n'y a pas un trop gros déséquilibre entre le temps que je passe à vraiment gérer et le temps où je suis vraiment en magasin avec les clients, et je préférerais rééquilibrer un peu, être un peu plus en magasin et un peu moins dans le bureau. Ça, c'est ma position très particulière dans l'entreprise.

Après, je fais, comme beaucoup d'autres, toutes les tâches de libraire, sauf peut être la réception. Je ne réceptionne pas les livres, donc ce n'est pas moi qui encode les livres dans la base de données quand on les reçoit de chez les fournisseurs. Mais je passe les commandes, je m'occupe. Et alors? Ce qu'on a un peu de ce qu'on a décidé à la librairie, c'est de répartir les rayons entre les différents employés et entre les différentes personnes qui y travaillent. Et donc, ça fait que moi je m'occupe des sciences humaines, plus particulièrement un peu des Beaux-Arts, un peu du pratique aussi. Et j'ai des collègues qui s'occupent de la littérature, de la jeunesse, de la bande dessinée. Donc on a réparti notre idée à nous, ce qu'on fait un peu tous tout, mais qu'il y a des responsables de rayon. Et être responsable de rayon implique qu'on gère son rayon. Ça veut dire qu'on le range, mais qu'on achète les livres aussi. Et ça veut dire qu'on voit les représentants et qu'on fait les retours quand on doit en faire et que quand il y a du conseil dans ces rayons là, si la personne est là, c'est plutôt elle qu'on va privilégier pour donner le conseil. Et on est donc en charge de rangé aussi.

J.: Du coup maintenant, votre vision des chaînes de distribution spécialisée, ce que j'appelle comme ça, c'est tout ce qui est FNAC. Cultura Club semble logique donc c'est vraiment des grosses chaînes qui font dans le livre mais qui ne font pas qui ne sont pas librairies indépendance, mais pas non plus le rayon librairie de chez Carrefour, c'est vraiment les grandes chaînes spécialisées. Qu'est ce que vous en pensez en tant que lecteur, dans un premier temps, puis en tant que libraires de toutes ces chaînes là et de leur fonctionnement ?

L.: C'est très difficile pour moi de distinguer en tant que lecteur ou libraire, parce que je suis tellement libraire que je suis le lecteur aussi. Mais disons que mon avis sur eux ou elle est trop intimement lié à mon travail. Alors deux ou trois choses, c'est que d'abord je les fréquente pas beaucoup, donc. Cultura j'y suis allé qu'une fois je crois, un ou deux peut-être voir un peu puisque ils venaient de débarquer donc j'étais curieux de voir. La Fnac, cela fait très longtemps que j'ai plus été et Club, j'y suis même jamais rentré. Je crois que je vois, en gros.

Je pense qu'elles ont ces chaînes chacune peut être un peu leurs spécificités, leur manière de fonctionner. Comment dire ça? J'ai parfois tendance à être un petit peu trop brutal.

J.: Si ça peut vous rassurer, vos noms n'apparaîtront pas.

L.: Oui, oui, non, non ça, ça m'est égal. Mais même vis à vis de vous, je n'ai pas envie d'apparaître, d'être chiant, quoi.

(rire general)

J.: Ne vous tracassez pas, moi je viens, c'est pour avoir votre avis, donc bon.

L.: Moi, je suis assez hostile pour le dire vite aux chaînes en général, que ce soit dans le livre ou ailleurs. Pourquoi? Parce que je pense que oui. Mon premier sentiment, c'est quand même ça une hostilité. Alors, pour quelles raisons? Je pense que. C'est un mode de fonctionnement que je n'apprécie pas. C'est une manière de faire du commerce que je n'aime pas. C'est une manière de faire du commerce et pas seulement que je n'aime pas, mais que je trouve même néfaste pour la vie en société. J'exagère un petit peu peut être là.

Mais voilà, je tire mon raisonnement jusqu'au bout pour que ça presse un peu, que ce soit saillant, mais je trouve que ça joue. Alors en terme de modèle social, probablement, mais ça, je ne sais pas trop. J'imagine que les conditions de travail là bas ne sont pas nécessairement extraordinaires. Bon, ça, j'en sais trop rien, mais surtout en terme en terme. D'Offres, c'est ce sont des structures qui, par définition des chaînes et même si je ne connais pas les détails de facto, n'appartiennent pas à Des particuliers comme ça, une ou deux personnes qui se seraient associées, mais c'est tout de suite un groupe. Ou comment dire des gens qui ont certains moyens, qui naviguent dans d'autres sphères qu'un simple petit indépendant. Alors, il y a des tailles plus ou moins grosses. Un club n'est pas Cultura.

Avec comme objectif d'être rentable. Mais ça, c'est un commerce. Mon objectif, c'est d'être rentable aussi. Mais une rentabilité peut être à tout prix. Je dirais une rentabilité. C'est à dire vouloir et peut être même développer un chiffre d'affaires pour dégager de la marge ou dégager des bénéfices. Et pour ça, il utilise une sorte d'économie d'échelle, comme des groupes qui ont plusieurs magasins avec toujours les mêmes critères dans chacun, le même look, la même disposition, le même. Voilà une sorte d'uniformisation.

Et je pense que, de manière plus générale, par rapport au livre, je pense que ce travail, ça participe d'uniformisation de l'offre dès lors qu'elle est téléguidée de très haut ou dont on ne sait pas trop qui, en tout cas avec des critères de rentabilité qui ne sont pas. Attention, parce que là ça devient un peu plus délicat, mais qui ne doivent pas être exclusifs. Ça ne doit pas être le seul critère qu'on a. Quand on vend du livre, alors on peut. Moi, je ne juge pas. Chacun fait ce qu'il veut. Je ne les interdrais pas si j'en avais le pouvoir par exemple. On est en démocratie etc

Mais puisque vous me demandez mon avis, moi je trouve que c'est néfaste parce que ça participe une espèce d'uniformisation et donc en amont, ça travaille avec des éditeurs qui sont ceux qui font le plus de chiffre, c'est à dire les grosses machines qui utilisent des arguments

marketing etc que je n'apprécie pas en général, mais particulièrement pour le livre. Voilà, je trouve que c'est pas tellement que je trouve que le livre est un produit qui n'est pas comme les autres, mais sans comparer aux autres produits, peu importe. Je pense que le livre mérite une attention, toute l'importance d'être un lecteur qui a un enjeu autre que juste la vente du livre qui a un enjeu de culture, de curiosité, qui a un enjeu politique puisque le livre, c'est un véhicule d'idées aussi et que je pense que les chaînes sont, ce n'est pas leur tracas de créer, de participer à une... Comment dire, un enrichissement critique de la société dans laquelle on vit, d'aiguisé le regard des gens vouloir participer à promouvoir des idées novatrices, créatrices, critiques. Voilà, ça, c'est pas leur truc. Parce que si un livre se vend, c'est ce qu'il est. Ce qui les intéresse, c'est qu'un livre se vende. Moi, ça m'intéresse de vendre des livres. Mais ce n'est pas parce qu'un livre se vend en général que ce livre m'intéresse.

Et je ne regarde pas d'un oeil méprisant les grandes surfaces et sûrement pas les gens qui y travaillent. Mais. Pas du comment dire. Je suis très méfiant, suspicieux, très critique, très hostile est un mot peut être trop fort. Mais à cette boîte qui essaime un peu partout et qui, par ailleurs, ne joue pas dans la même cour que nous parce qu'ils ont des moyens vachement différents, Cultura appartient au groupe Auchan multi milliardaires. Voilà, ça n'a rien à voir avec nous. Si Cultura. dans six mois, on s'aperçoit que le magasin n'est pas très rentable. Ils vont s'en aller et ils vont virer les personnes qui sont là sans problème. Voilà donc voilà, je suis assez. Je ne suis pas non plus... Un mot plus doux que hostile mais quand même un peu ferme. Enfin voilà vous m'avez compris.

J.: Oui, je vois ce que vous voulez dire. J'ai une bonne idée de ce que... En plus les questions suivantes vont pouvoir même un peu nuancer encore. Pour vous du coup, ces chaînes sont avant tout des grandes surfaces ou des librairies.

L.: Des grandes surfaces. C'est des grandes surfaces qui vendent du livre. Et par rapport aux vraies grandes surfaces, parce que j'estime que c'est des grandes surfaces culturelles. C'est des grandes surfaces, donc ça fonctionne comme une grande surface. Voilà, c'est assez classique et connu comme toutes les grandes surfaces par rapport à des commerces indépendants et donc le carrefour par rapport à une épicerie de quartier. Et oui donc je dirais oui que c'est des grandes surfaces avant tout.

J.: Et est-ce que ça pourrait être un ennemi de la librairie indépendante ou un allié ?

L.: Ça ne peut pas être un allié. Je pense. Ça peut être un ennemi. Ça ne l'est pas toujours, là Cultura par exemple, pour moi, a priori, je n'ai pas de moyen d'analyser ça. Si je regarde mes chiffres d'affaires parce qu'ils sont là depuis un an...

J.: Oui plus ou moins, ils sont là depuis septembre 2020.

L.: Donc si je regarde mon chiffre d'affaire, il n'a pas du tout baissé. Au contraire donc. Mais est ce que sans eux, mon chiffre d'affaires aurait augmenté encore plus? C'est possible. Mais en tout cas, voilà, à priori, ça n'en a pas. Moi, ça ne m'a pas nui en tout cas.

Par contre, ça peut nuire à des librairies. Je pense l'installation d'un Cultura. Moi j'ai beaucoup de contacts avec des libraires français, etc. Les Cultura qui débarque, ça les inquiète souvent.

Voilà, ça ne veut pas dire qu'ils vont mourir, etc Mais alors c'est une question compliquée qui mérite peut être un tout petit peu, c'est.

Pourquoi pas allies ? Parce que alliés dans quoi? Ça dépend si c'est. Pax n'est pas un allié non plus. Si on veut, dans le sens que je ne collabore pas avec Pax sur quoi que ce soit, on ne collabore pas. Je trouve que Pax a une raison d'être. Il existe bien avant nous d'ailleurs, mais. Je vois ça d'un meilleur œil parce que, à la limite, c'est même une concurrence plus dure, sans doute plus Pax que Cultura, pour moi, parce qu'on n'est plus sur le même créneau, on fait plus les mêmes choses, on fait des rencontres, on vend des livres quand même assez similaires probablement. Etc Malgré ce que je disais sur le risque de l'uniformisation des grandes surfaces, on vend les livres, c'est quand même des produits, c'est pas nous qui les inventons, donc on n'a pas notre personnel, c'est nous qui les choisissons. Et alors? On a d'autres livres que chez Pax, eux, ont d'autres livres. Mais en fait, il y a beaucoup de points communs, probablement là ou Cultura, beaucoup moins. Voilà donc.

Donc à Liège, je vois pas très bien comment on pourrait être allié. Si, par exemple, il y avait une démarche à Liège de réunir pour x raisons des libraires pour des événements, organiser des choses. Personnellement, je verrais d'un mauvais œil si Cultura était dans la partie ou la FNAC. Et par contre j'accepterais plus volontiers si c'était pax ou toute direction. Parce que je pense qu'il y a un réseau de libraires indépendants et ce réseau de libraires indépendants, j'en fais partie. Je fais partie du Syndicat des libraires indépendants et je pense qu'ils méritent d'être soutenus. C'est une filière qui n'est pas si solide que ça.

Et moi, je suis au delà de mon commerce et ma librairie. J'ai un souhait et même je m'investis un peu pour défendre la librairie indépendante. Dans ce cadre là, si on distingue Amazon, les chaînes de librairies culturelles, les grandes surfaces et les librairies indépendantes. Les autres canaux, dont de la librairie indépendante pour moi, posent problème. Alors, est ce grave? Je ne sais pas. Est ce que idéalement, par exemple, ce serait mieux qu'il y ait plus que des librairies indépendantes et qu'il y ait plus Cultura, la FNAC? Et tout ça, imaginons qu'une lois passé. Voilà, ils peuvent plus vendre de livres. Est ce que ce serait mieux pour moi? Je pense que j'aurais plus de monde. On aurait plus de clients. Peut être qu'il y aurait plus de libraires indépendants ailleurs. Est ce que ce serait mieux? Oui, je pense que ce serait plus vivant. Il y aurait quelque chose de plus vivant.

J.: ça répondrait plus à vos valeurs et à ce que vous défendez?

L.: Oui. Mais même pour le livre, je pense que ce serait mieux. Alors après, voilà, c'est le côté délicat et compliqué de toute cette réflexion là. C'est qu'il y a des gens qui aiment bien les grandes surfaces, c'est à dire qui aiment bien le côté anonyme de rentrer dans une grosse boîte avec un gros choix tout ça, voilà. Est ce que ça doit disparaître? Je ne suis pas sûr. Mais voilà, je pense qu'en tout, j'ai l'impression. Au moins, les grandes surfaces se portent bien, mieux on se porte. Et je pense que c'est mieux pour une ville. Je pense que c'est mieux pour la vie en ville d'avoir des commerces. Dynamique variée, un choix important, des ambiances différentes, des acteurs qui s'investissent avec leurs tripes et leur savoir faire plutôt que des grosses chaînes qui débarquent, plantent un bazar uniformisé et qui d'un coup, voilà fait

concurrence. Nous fait concurrence avec d'autres moyens et Voilà donc ennemis. Le mot est trop fort, mais ce n'est pas des amis.

J.: Et du coup, à côté de ça, est ce que ça amène la fin des librairies indépendantes ou au contraire les pousse à évoluer et donc à se développer?

L.: C'est compliqué de répondre à ça aussi

J.: C'est le but (rire)

L.: Il n'est pas impossible que leur développement disons ait poussé les libraires un peu à se décarcasser pour trouver. Mais j'aime pas trop. J'aime pas très fort cette idée là de contraintes extérieures qui pousseraient les libraires à faire des choses pour survivre. C'est un peu misérabiliste, de voir ça comme ça, et je ne suis pas sûr d'ailleurs que ça fonctionne comme ça. Ce que je peux dire, c'est qu'en tout cas c'est là ou c'est un peu ambigu et c'est pas très clair. Quand je dis qu'ils nous font de la concurrence déloyale en même temps, comme on est jusqu'à un certain point sur des manières de faire qui sont fort différentes. On a un public qui n'ira pas dans les grandes surfaces et ils ont un public qui n'ira pas dans les librairies. Si je caricature. Parce que pour moi, ce n'est pas du tout impossible que des gens qui vont chez Cultura viennent chez nous.

Régulièrement, on a quand même des gens de la Fnac qui viennent chez nous parce que la Fnac n'arrive pas à commander des livres alors ils disent: oh mais la Fnac m'a conseillé de venir chez vous. Et qui sont peut être restés, je ne sais pas trop. Je n'ai pas d'exemple comme ça, mais donc ils peuvent avoir été clients de la FNAC.

Suite au confinement ou pendant des jours des gens m'ont dit ça explicitement, pas beaucoup, mais une personne m'a dit: J'étais client à la Fnac, maintenant je viens chez vous parce que confinement catastrophe pour les commerces. Donc ils avaient envie de soutenir le petit commerce, donc ils faisaient l'effort de. Maintenant, d'autres gens m'ont déjà dit des libraires il y a très longtemps. Si tu veux ouvrir une librairie, regarde, est ce qu'il y a une FNAC dans la ville ou tu veux ouvrir? Oui, va t'installer en face. Parce que tu vas capter tous les gens qui seront pas contents de la grande surface.

Voilà, c'est une manière de voir. Je ne dis pas que c'est comme ça. Exactement. Mais ça dit bien quand même qu'on n'est pas tout à fait sur le même créneau et le même marché, avec les mêmes clients, etc et donc c'est une demi concurrence. Moi je crois que c'est une concurrence potentielle forte. C'est à dire le peu que ça peut nous prendre. Suffit peut être à nous faire basculer et à nous couler. Pour certains libraires, c'est ça. C'est à dire le peu qu'ils prennent parce que c'est quand même différent, suffit à nous fragiliser encore plus. Bon, ça, c'est peut être le danger principal dans certains cas. Voilà, d'un coup, j'ai perdu de vue la question de départ.

J.: Si ça amenait à la fin de l'indépendant ou au contraire...

L.: À une remise en question. Je pense que le tout: grandes surfaces, centres commerciaux, tout ça, si une ville laisse filer en favorisant l'installation de grandes surfaces parce que soi

disant ça emploie des gens, ça anime, ça dynamise un centre ville, etc Je pense que c'est très dangereux pour les commerces indépendants, mais ça ne se fait pas qu'en librairie donc. Et donc je pense que c'est plutôt un peu dangereux. Quand c'est maîtrisé, qu'il y en a pas trop, on s'aperçoit que...

J.: Que ça peut se compliquer.

L.: Qu'il y a assez de gens qui ne sont pas séduits par ce type de commerce pour continuer à venir chez nous et nous faire vivre. Après, c'est pas tellement qu'on doit nous se remettre en cause ce que voilà. Est ce qu'il y a suffisamment de gens qui continuent à venir chez nous malgré cette présence forte? Ouais, j'ai perdu le fil. Je voulais dire un truc que j'ai oublié, mais ça me reviendra peut-être.

J.: Et du coup, on a parlé aussi. Vous disiez si souvent vous avez plus de moyens, etc comment vous qualifiez justement toutes ces possibilités que les chaînes de distribution ont par rapport aux libraires indépendants, s'ils ont plus de moyens, non. Et est ce que les librairies indépendantes pourraient faire pareil que sur certains points? Ou au contraire, c'est juste impossible pour X raisons ?

L.: Je pense qu'il y a un bel enjeu à réfléchir. Autrement dit le maillon de librairies indépendantes, comme justement un maillon. On est plusieurs de types différents, avec des personnalités différentes, mais on fait tous le même métier. On est dans des endroits différents et on pourrait sans doute mutualiser toute une série de choses, se battre ensemble, être solidaires pour se protéger les uns les autres, être dans une dynamique de collaboration ou de soutien. Je dis on pourrait, mais on le fait déjà, on le fait déjà à travers le syndicat des libraires, on fait à travers Librel qui maintenant est assez visible. Voilà des choses comme ça en, d'un point de vue global, la chaîne de livre, enfin la chaîne, le Groupement de librairies indépendantes, a une raison d'être il y a moyen de se soutenir les uns les autres.

Après économiquement. Et ça, ça implique aussi un peu d'argent. Quoi, sans doute. Par exemple, la Fédération Wallonie-Bruxelles, grâce au SLFP, aux syndicats je pense, propose de petites subventions, de petites aides et tout ça, voilà, on peut être soutenus par ce biais là. C'est très maigre, il y a très peu de choses, mais ça existe. Voilà ce à quoi n'ont pas droit, par exemple, les chaînes.

Maintenant, la structure, comment dire commerciales, capitalistiques n'est pas comparable. Moi je connais pas, je ne sais pas le détail de comment fonctionne la FNAC et comment fonctionne Cultura pour ces deux là. Club encore moins. Mais la FNAC, elle, a été rachetée. Ou c'est la FNAC qui appartient à Auchan et Cultura à quelqu'un d'autres, c'est possible...Enfin, c'est des énormes groupes, ça n'a rien à voir avec nous leur encore une fois. C'est des capitalistes, ils veulent faire du bénéfice, ils s'en foutent de ce qu'ils vendent, il vendrait des armes que se serait la même chose?

D'ailleurs, certains vendent des armes. Le groupe Hachette vend des armes. Ils ont une filiale. Le groupe Lagardère vend des armes, plus exactement. Et Lagardère, c'est le patron, d'Hachette et vendent des armes. Ils vendent des livres et ils veulent faire du fric. Voilà, ça,

c'est leur ambition que je ne critique pas absolument, mais qui moi m'intéresse pas et que je pense négative.

Parce que parce que ça tue la diversité, parce qu'ils veulent, parce que je suis contre le profit, pour le profit. Et donc, ces groupes là, je ne sais pas. Oui, ils ont des moyens colossaux qu'on n'a pas. Ça veut pas dire qu'ils peuvent faire ce qu'ils veulent. Encore une fois, moi je pense que Cultura ne va pas rester dix ans si ce n'est pas rentable malgré qu'ils pourraient le maintenir. Mais ils vont le maintenir si ça rente si c'est rentable, ça c'est sûr. Voilà une librairie indépendante, elle n'aura pas le choix. Soit elle meurt, soit elle vit, mais si ce n'est pas rentable, elle perd aussi, elle meurt. Eux, ils délocalisent. L'antenne meurt, mais ils vont s'installer ailleurs et ils ont d'autres oeufs dans leur panier.

Donc on a rien à voir à ce niveau là et les libraires ne peuvent pas jouer dans cette cour là. Il y a des libraires riches, je ne sais pas, mais il y a des libraires qui ont de l'argent, je pense, et il y a des gros libraires, il y a de très grosses librairies indépendantes et entre une très grosse librairie indépendante et nous. Il y a beaucoup de différences. Et jusqu'à un certain point, la grosse librairie indépendante commence en devenant très très grosse à avoir peut être les mêmes, la même logique que les grandes surfaces culturelles ou autres. Parce que c'est devenu tellement gros que Il faut faire rentrer de l'argent pour payer tout le personnel qui est plus important, le loyer qui est plus cher, sans doute parce que c'est sur des espaces plus grands etc etc etc. Donc il doit y avoir le même genre de logique chez certains libraires indépendants, mais je ne sais pas. Peut être qu'il y a des libraires indépendants qui sont les héritiers d'une famille très riche et qui sont peut être plus riches que le groupe Auchan. Je ne crois pas, mais donc voilà, c'est très disparate. Mais disons dans la structure même, je pense qu'un groupe ne fonctionne pas comme un libraire indépendant et c'est ça qui est important. C'est ça qui fait la différence radicale quoi.

J.: Est ce que vous avez une idée des contraintes que pourrait avoir une chaîne de distribution par rapport à une librairie indépendante ?

L.: Leurs contraintes à eux ?

J.: Oui, c'est ça.

L.: Voilà, c'est exactement ça, c'est. On décide exactement de ce qu'on veut dans l'endroit où on travaille. Donc ici, moi, je suis gérant, mais je décide avec mes collègues et avec mes collègues. Qu'est ce qu'on décide de commander tel livre, tel ou tel ou tel livre? Pas celui là, pas celui là, celui là, en deux 310 exemplaires et je décide, on décide souverainement. Alors Cultura, je ne sais pas la Fnac, il y a une centrale d'achat donc c'est pas les libraires qui travaillent à la FNAC qui décide de ce qu'il y a dans leurs rayons. En partie je crois, mais pas tout. Ça c'est une différence fondamentale. Ça veut dire qu'il y a quelqu'un qui décide à Bruxelles, au siège central ou à Paris, de ce que la FNAC va vendre comme fond, comme livre pas les libraires qui comme moi je choisis. Et si j'ai pas envie de vendre à qui je ne vends pas? Et si j'ai envie de vendre un livre, je le vend ou de le proposer. En tout cas, voilà, je peux le faire là. Ça, c'est la différence fondamentale.

Donc est ce qu'ils ont des contraintes ou ils ont cette contrainte là? Donc je parle du magasin ici à Liège par rapport au groupe quoi il décide pas trop mais je ne connais pas les détails. Peut être qu'ici à Liège, ils ont plus de marge de manœuvre que d'autres. C'est possible, mais je pense que c'est ça.

Le deuxième et qui est lié. C'est qu'ils ont une obsession de la rentabilité. Encore une fois, j'ai le devoir de la rentabilité, donc je ne crache pas du tout sur la rentabilité. Si on a des pertes trop souvent, on ferme le magasin, donc on est foutu, on meurt. Donc moi je suis très attentif aux chiffres et je veux qu'on soit rentable. Évidemment, je ne fais pas n'importe quoi et je ne considère pas que c'est anecdotique de vendre des livres. Au contraire. Je vous ai d'ailleurs dit pour commencer, je pense qu'on est avant tout des vendeurs de livres. Mais on a besoin d'être rentable et on a besoin de faire rentrer de l'argent pour payer tout ce qu'on doit. Sinon on meurt mais. Notre besoin de rentabilité. On le place de façon globale sur l'ensemble de la librairie et dans cette librairie. Dans la librairie, il y a des domaines dont on sait très bien que c'est moins rentable comme mettons, la poésie, mais qu'on va quand même défendre et avoir, parce qu'on juge d'abord que c'est important, parce qu'on juge, parce qu'on aime ça, parce qu'on sait qu'on a des clients qui aiment ça, parce qu'on sait que d'un coup, on va toucher des clients qui aiment ça. Parce que d'un coup, il y a des gens qui vont venir chez nous parce qu'on a ça. Et même s'ils achètent très peu de poésie, ils vont acheter d'autres choses. Donc ça va s'avérer rentable à terme dans quelque chose qui est un cercle vertueux. On améliore notre offre avec des choses qui, en soi, ne sont pas rentables, mais qui permettent que des gens viennent, qui permettent que des gens nous apprécient, qui permettent à des gens de trouver leur compte chez nous et donc de venir et d'être clients et donc de nous faire vivre. Et là, je pense alors que je pense que dans les grandes surfaces, ils ont une manière très comptable de voir les choses. C'est à dire pour eux, ce livre qui se vend une fois par an, je le, je ne le prends plus, c'est trop peu, ça ne m'intéresse pas. Etc etc. Voilà, c'est ce genre de logique. Qu'il veut, qu'il adopte par la force des choses. C'est un cercle vicieux. Là, pour le coup, il y a des actionnaires qui sont tout en haut. Ailleurs, à Paris ou ailleurs, qui ont besoin que ce soit rentable pour faire rentrer du chiffre et des dividendes aux actionnaires. Ils sont dans un tout autre logique.

J.: Et donc ici on va revenir beaucoup plus sur la librairie par rapport à votre relation avec le client lecteur. Est-ce que vous pourriez me décrire une interaction, je ne sais pas si vous en avez régulièrement, puisque vous êtes plus dans votre bureau, mais l'interaction avec le client-lecteur, comment se comporter, qu'est-ce que vous essayer de faire, de comprendre?

L.: Mais moi, je sais qu'il y a plein, il y a pas mal d'attitudes différentes. Mon avis sur ce que j'aimerais être plus souvent ou faire plus souvent qui me semble la bonne chose. Je crois que l'accueil est l'accueil est une des choses fondamentales en librairie. Qu'on peut parfois avoir tendance à oublier parce que on a tellement de boulot quand on court comme des fous qu'il y a les mails, qu'il y a toutes sortes de choses qu'il y a les réceptions. On a beaucoup de travail et donc on est parfois un peu débordés tous. Donc je dis tous pas seulement ici, mais j'imagine dans beaucoup de librairies.

Et et donc quelle est la place qu'on accorde à l'accueil? Alors je peux expliquer un peu ce que j'entends par l'accueil. Mais pour moi, c'est très important d'essayer de trouver cet équilibre là et, dans la mesure du possible, d'être disponible pour les gens. Voilà. Pour moi, c'est ça l'accueil. C'est. Je suis disponible et disponible. Ça ne veut pas dire que je lui saute dessus à cette personne quand elle rentre, mais ça veut dire que je ne suis pas le nez sur mon ordinateur comme ça. Quand quelqu'un rentre, c'est déjà bonjour. Etc. C'est être là déjà. Donc être physiquement présent dans l'ordinateur, mais aussi peut être être dans le magasin et pas seulement en réserve dans le bureau, avec juste une personne à la caisse qui a l'air fort occupée par ses mails. Voilà quelques personnes en magasin qui sont en train de ranger peut-être, qui se montrent disponibles et qui éventuellement vont trouver le client pour lui demander s'il y a la si cette personne a besoin d'aide.

Et moi, c'est comme ça que je vois les choses. C'est à dire que je trouve que, bien sûr, je suis conscient qu'il y a des gens qui ont envie de se débrouiller tout seul. Il y a des gens qui ont besoin d'aide et il y a des timides. Il y a des. Il y a de tout. Et il me semble que l'attitude la plus juste, s'il y en a une en tous cas, qui serait la mienne, disons qui est la mienne que j'essaie de faire, c'est quand même se montrer disponible. Ça veut dire voilà par des signaux, montrer que les gens peuvent nous demander quelque chose s'ils en ont besoin, voire même leur proposer. Est ce que vous avez besoin d'aide sans insister tranquille? Faites à votre aise, mais je suis là, vous le savez.

Et puis alors, une fois que il y a une demande, alors là, c'est là qu'on intervient. C'est là que on fait, alors là, ça peut être plein de choses. Moi, je considère. Je ne sais pas si vous voulez des trucs que je considère important pour moi, c'est d'essayer de faire passer des enthousiasmes. Peut être d'abord d'essayer de faire la première chose pour moi, c'est après avoir été disponible. Une fois qu'on nous pose une question, c'est de d'analyser cette question. C'est à dire? Qu'est ce que cherche la personne? C'est pas toujours très clair. Elle peut pour elle même. D'ailleurs, ce n'est pas nécessairement clair non plus. Donc il faut échanger, avoir une certaine subtilité, peut être finesse pour essayer d'analyser. C'est quoi votre demande? Parfois, ça peut être très simple. J'ai besoin de la place de Camille. Il n'y a pas besoin de réfléchir des heures, c'est je l'ai ou je l'ai pas.

Mais quoi que si on ne l'a pas, ça peut être. On pourrait dire je ne l'ai pas, au revoir. Ou bien on peut dire je ne l'ai pas. Mais vous savez, si je le commande ça met trois ou quatre jours. Est ce que ça vous intéresse? Tac tac tac. On a un système de commande, voilà. C'est ça être disponible, montrer notre savoir faire, montrer toutes les possibilités qu'ils ont chez nous. Et voilà. Donc il y a toujours quelque chose à faire pour leur dire que ça vaut la peine. Voilà, j'ai envie. C'est quoi votre demande? Et puis je vais essayer d'y répondre au mieux. J'ai un truc précis ou pas, mais si je ne sais pas, je peux.

Et si c'est plutôt une demande de conseil qui est le truc qu'on imagine toujours en librairie, c'est ça notre quotidien. C'est des gens qui nous demandent des conseils alors que je pense que c'est pas. C'est pas du tout le plus fréquent qu'on nous demande notre avis sur la lecture d'un livre, sur un livre. Et donc est ce qu'on l'a lu et qu'est ce qu'on en pense? Bien ça, c'est les moments les plus appréciés en librairie. C'est pour ça d'ailleurs qu'on a l'image de la librairie

comme une librairie conseil. Voilà, c'est ce que les gens qui ont envie de faire de la librairie rêvent de faire, j'imagine. Et je comprends. C'est en effet peut être les moments les plus agréables. En tout cas, parmi les plus agréables, le moment où si le conseil, la demande du client. Une fois que je suis disponible, que je l'écoute, que j'analyse sa question, si ça demande, c'est est ce que vous avez pas envie de me conseiller des choses que vous aimez bien? Alors c'est le pied parce qu'on aime la lecture et donc là, on va essayer de voir. Oui, mais dans quel style? Parce que moi, il y a des choses, plein de choses que j'aime bien. J'aime bien des choses dures, des choses drôles, des choses romantiques, des choses tragiques, des choses difficiles parfois, qui me font réfléchir, parfois des trucs faciles. Quel est votre état d'esprit? Qu'est ce que vous avez envie de lire? Par exemple, je ne sais pas. Donc c'est toujours essayer d'analyser un peu, d'analyser ou de comprendre un peu ce don't, ce que cherche la personne en venant ici et en nous posant une question, et puis voir si on peut lui répondre. Et je pense que viola.

Après, il y a toutes sortes de trucs. Je pense à un truc, par exemple, que je trouve important, c'est de ne jamais mentir aux gens. Voilà, il ne faut pas dire qu'on a aimé ça. Si c'est pas vrai, alors ça peut être un peu délicat. Parce que si la personne dit j'ai adoré. Marc Levy pour prendre Marc Levy et que nous on n'aime pas, c'est compliqué. Alors est ce qu'on lui dit qu'on aime pas? Comment peut on conseiller? Mais alors, je ne dis pas qu'il y a des techniques, mais il y a un certain savoir faire pour ça. Et notre expérience fait qu'on a souvent eu des demandes de gens qui aimaient Marc Levy. Donc on voit un peu quel genre de livre ces gens aiment et peut être qu'on a d'autres idées du même genre si c'est ça qu'elle cherchent et peut être que ça suffit pour cette personne qu'on lui dise. Vous savez, ça, c'est vraiment le même genre. Ça parle de ça, c'est facile. C'est un page turner pour ceux qui aiment bien. C'est chouette, mais pas mentir, pas dire ça. Savez ça, c'est génial. Je le sais, c'est génial. Alors qu'on ne pense pas que c'est génial.

J.: Avez-vous une relation particulière avec les libraires de Liège? Là, je me concentre sur les libraires indépendants. Vraiment? Il y a des fois des rapports particuliers avec les uns et les autres.

L.: Très peu, très peu. D'abord alors. Il y a une question, une raison très simple qui est les affinités. Ce n'est pas parce qu'on fait le même métier, qu'on s'aime bien ou quoi, on a des affinités très fortes. Voilà, j'allais pas. Mais est ce qu'on a l'occasion de se connaître? Pas tellement. Donc je les connais un peu tous, un petit peu. Certains plus que d'autres, c'est très différent. C'est des rapports compliqués parce qu'on est comme j'ai dit. On a envie de défendre le métier qu'on fait, qui est le même de libraires indépendants. Et en même temps, on est un peu concurrents quand même. Il y a des marchés, il y a des choses comme ça. Quelqu'un peut obtenir le marché, ça veut dire que l'autre ne l'a pas. Dans ce cas, le moins bien pour l'autre. A priori donc, il y a quand même une concurrence. Possiblement, il y a un équilibre à trouver et. Puis on n'a pas tellement l'occasion de se rencontrer. Donc si ça s'est pas fait avant, presque même d'être libraire ou je ne sais pas, on est étant jeune.

J.: Et du coup, la même question mais avec les chaînes de distribution, tout ce qui est Fnac Cultura, il y a des relations qui se sont créées. Imaginons Cultura vient de s'installer, il est venu, vous trouvez ?

L.: Pas du tout. Ils n'ont pas fait ça. Maintenant, nous non plus, on n'était pas très accueillants. On avait même voulu porter plainte contre eux. Mais c'est un peu compliqué.

J.: Mais justement, peut être qu'ils auraient essayé de franchir le pas. On vous a fait peur mais...

L.: Je crois qu'ils avaient dit qu'ils feraient ça. Mais pas sur qu'il l'ait fait mais je les ai pas vu en tout cas.

J.: Ici, j'en reparle parce qu'on en a beaucoup parlé tout à l'heure avec d'autres libraires. Le fait de renvoyer parfois les clients les uns chez les autres. Il y a, j'imagine, une tendance quand même parfois à le faire aussi, mais plutôt vers les libraires indépendants. En tout cas, c'est ce qui se dégageait à l'autre librairie.

L.: Oui.

J.: J'imagine que c'est un peu pareil ici.

L.: Tout à fait, moi si. Alors pareil un petit peu. Je pense qu'il ne faut pas mentir aux gens. Moi, si quelqu'un me cherche un livre et qu'on ne l'a pas et qu'il y en a, il en a besoin. Cette personne en a besoin tout de suite ou... Moi je vais renvoyer toujours vers d'autres libraires indépendants en priorité. Maintenant, moi, si la personne me dit je suis allé chez Pax, chez toute direction. Je suis allé à la Parenthèse et je le trouve pas. Qu'est ce que vous croyez qu'il reste à faire? Vous pouvez taper sur Internet? Vous aurez la même réponse, mais il reste la Fnac et Cultura. Ils ont des livres. C'est possible que vous l'ayez tout de suite. Voilà. Donc je ne suis pas comment dire. Je suis assez hostile au modèle qu'ils représentent. Je n'en veux évidemment pas du tout aux personnes qui y travaillent. Mais, et je ne suis pas assez hostile au modèle qu'il représente pour ne jamais même évoquer leur nom comme le Grand Satan. Voilà ce que je ne ferai jamais. C'est conseiller à quelqu'un d'aller sur Amazon, même si elle a besoin du livre très vite. Ça, je ne le ferai jamais. Par exemple, pour moi, Amazon...

J.: C'est encore pire.

L.: Amazon, c'est le modèle porté avec une puissance de frappe sans commune mesure, donc beaucoup plus dangereux. Et c'est l'ennemi à abattre. En terme de modèle, je dirais le modèle de vie, le modèle économique. Ils sont beaucoup plus redoutables que n'importe quelle grande surface culturelle, quoi. Donc ça, je ne conseillerai jamais. Surtout que quelqu'un qui commande sur Amazon n'a pas les livres tout de suite, je dirais pas à la minute. Donc moi je parle de quelqu'un qui est en train de chercher un livre. Maintenant elle en a besoin. Donc je vais lui renseigner tout ce qui existe en priorité les indépendants et puis éventuellement la Fnac, Cultura et puis les bibliothèques etc bien sûr.

J.: Donc ici il va être 15 h, il me reste deux séries web. Tout ce qui est sélection de livres mise en place sur les tables et le site internet qui est en bonus. Je ne sais pas si vous voulez qu'on s'interrompe.

L.: On peut y aller. En tout cas oui pour la première.

J.: Comme vous aviez votre rendez-vous.

L.: Mais ce n'est pas à 15 h.

J.: Oui, ça ne me regarde pas. C'est parce que vous aviez demandé que ça ne dure pas trop. Donc on arrive à 1h viola je vous préviens juste.

L.: C'est parfait. Tout à fait. C'est ce que j'attendais. On va déborder un peu, c'est pas grave. Je le savais que je déborderais.

J.: (rire) Oh moi, si vous avez pleins de choses à dire ça m'intéresse d'autant plus donc je ne vais pas vous le reprocher du tout. Alors par rapport à la sélection de livres, la mise en place des tables, ce genre de choses. Est ce qu'il y a un fonctionnement ici en interne? Sur qui choisi de mettre quoi en rayon? Une fois qu'on a vu le représentant ben tiens, moi je choisi là dessus, celui-là et celui-là. Est ce que c'est le responsable du rayon? Est ce que c'est vous exclusivement?

L.: Non, non. Ce n'est pas moi. En fait, on partage ça. Alors, on a une sorte de cadre dans lequel on fonctionne, qui est celui que j'ai dit. Donc on est responsable de rayon. Donc quand des nouveautés, par exemple, puisque sur table, c'est surtout les nouveautés, mais pas que. M'enfin bon, en majorité quand même. Arrive, de la réception. Les dispatch, comme on dit dans les rayons. On a des zones, on les pose des zones tampons et alors. Les responsables de rayon, puisqu'il y a un responsable de rayon, sont chargés d'animer les tables avec ces nouveautés et de choisir ce qu'elles ont envie d'exposer. Donc les livres qu'elle retire, les thématiques qu'elles veulent éventuellement mettre en avant, etc par domaine tout simplement. Donc la responsable jeunesse jeunesse, le responsable B.D. en BD. Moi en sciences humaines, c'est moi qui fais les tables sciences humaines. Ça, c'est le cadre.

Après, il y a des micro exceptions, la littérature étant un domaine un peu particulier puisque c'est notre union le plus important en terme de chiffre d'affaires en tout cas, et c'est ce qu'on vend le plus, donc à ce prix, parce que c'est ce qu'on a le plus? Oui, a priori et mais c'est aussi particulier parce que un peu tout le monde lit de la littérature. Chez nous, il n'y a pas que les responsables littérature qui lisent des romans. On lit tous un peu des romans, donc moi j'interviens. S'il y a des romans que j'ai bien aimé et que mes collègues ne l'ont pas lu, je vais leur dire mais je vais en commander une certaine pile et je vais l'exposer sur table moi même ou leur demander de le faire. Mais je peux le faire moi même. Ça, je vois que j'ai remplacé celui là par mon coup de cœur. Voilà, je te préviens, si t'as envie quand même que celui là soit exposé ailleurs, vas y. Mais il faut une petite place pour ce livre là. Donc, je veux dire, on le fait ensemble. Quelque part, on pourrait discuter. Mais c'est pas simple en fait. C'est à dire? On ne peut pas être tous les six devant la table littérature française en disant on va refaire la table et mettre des nouveautés. Toi, qu'est ce que tu as aimé, toi? Et débattre.

J.: Finalement, il y a une communication mais pas codifiée quoi...

L.: ça se fait un peu naturellement en priorité les responsables. Et puis chacun d'entre nous peut intervenir idéalement avec une discussion qui est très riche. D'ailleurs, qui est tu sais, j'ai lu ça, c'est génial. Pourquoi est ce que ça parle de ça? J'en ai recommandé cinq. Qu'est ce que bien lui trouver une place? Ou bien est ce qu'on ne mettrait pas là? OK, mais voilà, donc ça se fait comme ça. Ça pourrait être un tout petit peu plus travaillé dans le sens. J'ai dit qu'il y avait un cadre, mais qui est très général. C'est simplement les responsables de rayon s'occupent du rangement et de l'exposition de nouveauté. Et puis plein de petites exceptions. Mais on pourrait peut être on fait des réunions une fois toutes les deux semaines. On pourrait parfois discuter de ça de tiens. En littérature, il y a une table qui est consacrée aux éditions Picquier pour l'instant. Est ce que dans deux semaines, on n'en ferait pas une consacrée aux éditions Gallmeister? Ouais, moi, ça me plairait bien. Et alors on en discutera. On va faire ça tac tac et on s'y met tous. On pourrait le faire un peu plus. Ça, on le fait de manière plus informelle, je dirais donc voilà. Mais il y a quand même des communications pas assez, sans doute. Mais on n'est jamais complètement seul. Et la personne qui est responsable du rayon littérature ne sera pas choquée si quelqu'un a changé quelque chose sur sa table.

J.: Et du coup, justement, vous vous disiez qu'il y avait des tables pour les nouveautés. Et vous parliez aussi de tables thématiques par éditeur. C'est un choix qui se fait en commun. C'est un choix de responsable de rayon. C'est vous qui imposé ou qui avez une demande, ou bien même c'est le représentant, qui dit voilà le gars là, on fait une action, il faut absolument que vous fassiez un truc.

L.: ça, c'est compliqué de répondre très précisément. Normalement, les représentants peuvent proposer beaucoup de choses, jamais imposer quoi que ce soit. Donc, s'il y a ce qu'on appelle une opération autour d'un éditeur particulier, par exemple, ils ont envie de mettre en avant un éditeur qu'ils diffusent. Ils la propose, mais je ne suis pas obligé de l'accepter.

Après, si on ne joue pas le jeu et qu'on accepte jamais aucune de leurs propositions, notre mise pourrait diminuer des choses comme ça. Donc il faut faire attention. Il y a un rapport commercial avec eux, ce n'est pas juste un rapport sympa. On discute des goûts, c'est un rapport commercial, on est dans un échange commercial, ils nous vendent des choses et c'est eux qui ont le nerf de la guerre. Et la remise qu'ils nous octroient, c'est eux qui la dessine. Moi, je n'ai pas décidé, ça. Donc il faut faire attention en effet. Par contre, je peux dire non, je ne suis pas obligé d'acheter leur livre. Donc je pense qu'ils peuvent essayer de me vendre des choses.

C'est comme moi avec mes clients, je ne peux pas les forcer à m'acheter des livres, même si je leur en parle et que je leur parle de 10 bouquins. Ils vont partir avec un peut être, et puis voilà. Ici, c'est un peu pareil. Donc ça, c'est le rapport qu'on a avec eux qui est important. Il propose par contre, c'est ça va être d'un coup, ça nous attire parce que ça peut nous attirer, parce qu'on trouve ça intéressant, mais aussi parce que d'un coup, ils peuvent proposer des conditions commerciales particulières sur une opération particulière ou d'un coup, on gagne mieux notre vie de la remise en plus, par exemple. Je dis ça très vite, mais ça, oui, vous maîtrisez. C'est surtout maîtrise promise et tout ça. Voilà. Donc ça peut être un argumentaire, ça peut être un

argument pour nous. Multifactorielles, ça nous plaît. Ça permet d'avoir d'entretenir de bonnes relations avec le représentant et le diffuseur et en plus, on a de meilleures remises. Donc l'opération en question va nous rapporter plus. Ça tombe bien, c'est en plus des livres qu'on adore et ils sont très beaux et c'est vraiment ce qu'on a envie de faire justement en y penser excellent, faisons le tac, ça, c'est l'idéal ou il y a tous les feux qui sont vert ou on adore. On aime bien le représentant, on adore l'éditeur, on a lu plein de livres et il nous faut en plus de la remise en plus géniale. Donc voilà, ça c'est un cas de figure.

Après il peut y en avoir plein. Plein d'autres cas de figure, ça peut être une initiative personnelle. Un nous a lu 3 livres des éditions Bois project en écologie se dit J'aime vraiment bien, leur livre, ils sont très beaux. Mais à la limite, ça peut être mon rayon et je vais les recommander tous en trois exemplaires. Je vais téléphoner à un représentant. Il va peut être me faire un peu de remise en plus et je vais faire un coin comme ça. Et je serai le seul libraire en Belgique qui fait ça. Peut être parce que c'est moi qui ai décidé par goût. Voilà, ça peut être. Ça se peut de plein de choses. Et alors on peut en discuter plus ou moins. On peut, si c'est quelque chose d'un peu important, qui mobilisera de la place et un peu d'argent. Là, on en parle quand même. Alors c'est vrai que moi j'ai un rôle particulier puisque c'est moi qui paye, c'est moi qui ait le cordons de la bourse. Donc c'est vrai que si ça implique de commander 300 bouquins pour une somme de 8 000 €, mes collègues ne vont pas prendre la responsabilité de le faire sans m'en parler. Parce que voilà, ça implique de l'argent pour la librairie. Donc il m'en parle. Et on discute de quoi?

Donc là aussi, il y a quand même idéalement beaucoup d'échanges, de discussions entre nous qu'il faudrait. Il y en a. Peut être qu'on pourrait en avoir encore plus. Mais encore une fois, on manque de temps. Donc on ne peut pas se réunir tous pour réfléchir à qu'est ce qu'on met en vitrine?

J.: Et du coup, pareil. La vitrine, c'est la même optique aussi. Ça peut-être des nouveautés, une thématique etc...

L.: On n'est pas très bons là dedans, on la change pas assez souvent. On est un peu paresseux pour ça, mais bon, on a une petite vitrine aussi. Mais oui, c'est pareil. C'est à dire que il y a des coins qui sont plus ou moins attribués par rayon. Donc à la responsable jeunesse de changer de temps en temps la vitrine de jeunesse.

Et ce qui est peut être très important, c'est être ça aussi. Poser la question, c'est. Moi je tiens beaucoup et on tient tous beaucoup, sans être snob, à défendre des livres qu'on aime bien indépendamment, que ce soit des nouveautés. Il y a quand même, on est quand même un peu tributaires de la nouveauté. C'est les nouveautés dont on va parler dans les journaux. Il faut avoir tel nouveau livre, machin, etc et il y a tellement de productions, il y a tellement de livres qui paraissent. Une nouveauté chasse l'autre très très très vite, de plus en plus vite. Et ça, nous, on veut freiner ça avec nos moyens. Donc on se permettra de: moi. J'ai lu De grandes espérances de Charles Dickens, qui n'a rien de nouveau. Il n'y a pas eu un film, il n'y a rien là dessus. J'ai eu envie de lire ça, j'ai adoré. J'en ai recommandé deux trois que j'ai mis sur table. Voilà, ce n'est pas une nouveauté, mais je m'en fous. C'est un bouquin que je viens de bien

aimer et je pense que d'autres gens pourraient bien l'aimer et que ça vaut le coup d'être lu. Voilà

Donc cet aspect là est important chez nous en tout cas, c'est de ne pas être esclave de la nouveauté. Il y a trop de nouveautés et il y a trop de livres qui sont bien, qui méritent d'être encore exposés sur table. Le problème, c'est qu'on n'a pas des tables à l'infini, donc il faut faire des choix. Oui, donc il faut faire des choix et on essaie de trouver un équilibre là dedans parce qu'on trouve aussi que c'est intéressant. La nouveauté, ça nous excite aussi. Il y a plein de choses super intéressantes qui ont l'air bien. Voilà, donc on joue le jeu des nouveautés. Mais c'est ça qui fait aussi que sur table, il y a parfois des choses qui ne sont pas de la nouveauté.

J.: Et bien voilà. J'ai fini. Je ne sais pas si vous avez un commentaire sur cette question là ou sur toute autre chose ou.

L.: Je pense qu'on a vraiment parlé de tout.

J.: Un grand merci à vous d'avoir prit le temps de me recevoir.

L.: Avec plaisir. Donc ce sera un mémoire avec Tanguy Habran bien sûr, et qu'on pourra peut être lire...

J.: Oh oui, il faut déjà l'écrire mais oui.

Indépendante généraliste, libraire 2

Profil de l'interviewée : Jeune libraire venant d'être diplômée et embauchée.

Jamila: Voilà donc en toute logique si tu parles assez fort et normalement tu n'as pas besoin de rester collé sur le micro.

Libraire : Ça marche.

Jamila: Au pire, si je n'ai pas l'enregistrement, c'est pas grave, je prends note, mais bon au cas où.

Libraire: Oui, ou tu m'envoie un message sinon

Jamila: oui, oui. Alors c'est [REDACTED] nous sommes [REDACTED]. Alors, la première partie se consacre au métier de libraire en tant que tel. Donc selon toi, qu'est ce qu'un libraire? Comment est ce que tu définirais le métier ? Par rapport à ce que tu as imaginé, en tant qu'étudiant(e) puisque tu viens de sortir et par rapport à ce que tu pratiques réellement quotidiennement.

Libraire: C'est beaucoup plus physique que ce que j'imaginai. Et évidemment, il y a tout un autre monde moins glorieux qui reste que le livre est une marchandise et donc il faut le vendre un peu indépendamment de sa qualité. Quelque part, c'est un engagement qu'on a auprès des distributeurs, auprès des éditeurs, mais je trouve qu'ils nous laissent quand même une certaine

marge bénéficiaire, ce qui nous laisse quand même une certaine marge de manœuvre, une certaine marge de choix.

[Nous sommes interrompus par un client, donc je reprends la dernière idée dont nous avons parlé]

Jamila: Voilà donc tu disais que c'était compliqué d'imaginer qu'il y avait quand même un côté marchandise avant.

Libraire: Oui, c'est ça. Mais comme on a quand même une certaine marge de manœuvre, on peut quand même refuser un bouquin, en mettre d'autres en avant.

[Interruption client]

Jamila: On vous laisse une marge de manœuvre de la part des distributeurs.

Libraire: Les libraires nous même. On peut trouver des choses à mettre en avant. Et effectivement, le fait qu'on passe la journée à lire... Mais je pense que sinon, globalement, ce n'est pas un énorme choc entre ce que j'imaginais et ce que c'est réellement. Ça répond à ta question ?

Jamila: Oui, oui, tout à fait. Si tu devais classer les critères que je vais te donner dans un ordre d'importance, donc le plus important en premier. Le...la définition du libraire donc c'est avant tout un bon lecteur vendeur conseillé. Un bon étudiant parce qu'il a une formation très particulière, très précise ou un critère que tu voudrais ajouter.

Libraire: Moi je dirais conseiller...

Jamila: En premier, ok.

Libraire: Puis lecteur puis vendeur. C'est peut être plutôt parce que j'ai envie de mettre dans cet ordre mais je ne sais pas si c'est vrai...Etudiants. Mais je pense qu'on peut avoir une très bonne expérience et ne pas avoir besoin de faire des études. Même si le monde de la librairie reste assez fermé aux non-initiés. Mais je pense qu'on peut avoir des personnes qui sont totalement compétentes en ayant pas fait les études, mais du coup, qui auront besoin d'expériences, fatalement

Jamila: ok,ok. Tu dis que c'est parce que tu as envie de le mettre comme ça.

Libraire: Ben oui, je pense effectivement qu'un bon libraire pour vivre il doit quand même être un bon vendeur aussi. Parce que parce que sans vente, il peut avoir la meilleure volonté du monde il n'y arrivera pas. S'il vend que des petits trucs méconnus que, il ne prend pas par exemple les bestseller il doit vraiment avoir beaucoup d'argent de côté pour pouvoir tenir sa librairie à flot quoi. Donc peut être que vendeurs et lecteurs sont peut-être à égalité.

Jamila: Mais toi dans ton idéal. Tu voudrais le mettre à la fin en ayant conscience que...

Libraire: Oui c'est ça, j'ai envie de le mettre à la fin parce que c'est moins glorieux mais...

Jamila: Mais ça fait partie du jeu aussi.

Libraire: Ben oui, c'est ça totalement...

Jamila: Et alors du coup, par rapport vraiment à ta formation propre, comment est ce que tu es arrivé dans la librairie, comment? Quelle formation tu as faite? Si tu en as fait une en rapport avec la librairie ou non etc. C'est vraiment ta formation scolaire et comment tu te retrouve à travailler ici. ?

Libraire: Ma formation avec l'IFAPME qui est donc une formation en alternance qui propose un stage en journée et des cours du soir. Du coup un stage rémunéré, contrairement à beaucoup de formations qui fait que finalement je fais un horaire de 30 heures dans la librairie minimum et donc...

[Interruption client]

Libraire: Qu'est ce que j'allais à dire avec ça ?

Jamila: Rénuméré, horaire de 30 heures dans la librairie.

Libraire : Oui, c'est ça. Du coup, finalement, on a une formation qui est très, très complète et qui fait que l'on me propose de me réengager parce que visiblement je suis compétente et qu'en soit il y a une place pour moi, du coup, moi j'avais postuler dans plusieurs librairies de Liège, si on veut dire un peu dans toutes les librairies de Liège que j'avais trouvé, soit il prenait personne, soit la plupart avaient déjà quelqu'un. Mais bon, comme on est à l'année après le covid, il y en a aussi qui juste n'avais pas les fonds pour prendre un stagiaires. Et qu'est ce que je peux dire de plus?

Jamila: Tu n'es pas obligé de parler pendant 2h. Si tu n'as rien à dire... Tu n'es pas obligé de chercher quoi me répondre.

Libraire: Oui voilà et donc ça m'a amené à travailler ici dans une librairie généralistes, ce qui est intéressant en termes d'expérience parce que du coup je suis pas juste ok, j'ai mon rayon specialise mais je touché un peu à tout quoi au final? Voilà.

Jamila: Ok. Et du coup, maintenant, je me concentre plus du coup sur le... Ton rôle dans la librairie, au sein de la librairie. Est-ce que tu as une attribution particulière. Il y a une hierarchie dans cette hierarchie là où tu te situes ?

Libraire: Alors je pense à la base. Quand je suis arrivé, j'étais vraiment en bas. Donc on a quelque chose d'assez latéral au niveau de la hiérarchie.

[Interruption client]

Jamila: Donc oui, c'était par rapport à ta position dans la librairie, est ce qu'il y a une hierarchi, si oui ou est ce que tu te situes? Et voilà

Libraire: Au niveau de la hiérarchie. Maintenant je trouve que c'est assez je vais dire à égalité entre guillemets avec... avec mes collègues qui ont un peu moins de responsabilités

comme moi, qui s'occupent simplement d'un rayon et également de la caisse, qui sont pas les personnes qui vont passer les grosses commandes, qui voilà qui sont un peu les libraires vendeurs de base, j'ai envie de dire.

Jamila: Alors qu'avant tu te considérais comme en dessous c'est ça ?

Libraire: Oui, je sais que j'étais là comme un peu bouche trou, entre guillemets, sans dire ça négativement, mais juste à toutes les petites tâches c'était aussi à moi de les faire.

[Interruption client]

L.: Donc oui bouche trou sans que ça soit négatif, juste toutes les petites tâches, mais ce qui est intéressant aussi du coup, en début de formation, parce que ça m'a permis d'avoir un pied dans les trucs les plus ingrats, comme le truc le plus intéressant finalement, mais qui font partie du travail de libraire et dans une librairie plus petites, qui font partie du travail de tous les libraires finalement.

J.: Au niveau de la chaîne de distribution spécialisée, qu'est ce que j'appelle la chaîne ? C'est tout ce qui est Fnac, Cultura, Club. Donc des grosses chaînes et des grosses maisons, mais qui sont spécialisées quand même dans le livre. Donc ce n'est pas le rayon libraire chez Carrefour, c'est vraiment les grosses boîtes. Par rapport à ces chaînes là, qu'est ce que tu penses en tant que lecteur dans un premier temps, et puis en tant que libraire, de ces chaînes, justement ?

L. : Alors en tant que lectrice. Du coup, avant de faire la formation; j'avoue que j'avais moins de scrupule à aller chez Fnac, éventuellement pour voir les livres que je n'ai pas trouvés ici, j'allais ici à la Fnac principalement. Cultura, je l'ai vu d'un mauvais œil parce que je ne vois pas ce qu'il vient faire en Belgique en fait. Franchement, je trouve que dans une ville comme Liège, on a déjà la FNAC. Je comprends pas bien pourquoi il y a besoin d'avoir aussi le Cultura et je pense que quand je suis arrivé ici, chez [REDACTED] quand le Cultura avait déjà ouvert. Donc je ne saurais pas dire quelle a été la différence. Mais je pense effectivement qu'il y a une influence et voilà le client qui dit je vais d'abord aller voir à la Fnac. Alors que ce n'est pas un livre urgent, ça donne envie de sensibiliser à l'importance des librairies indépendantes. Du coup, en tant que libraire, si quelqu'un cherche un livre et que je vois que je l'ai pas et que c'est urgent, je vais aller voir sur le librel qui est le site pour les libraires indépendants de Belgique, s'il y a pas une librairie à Liège, qui l'a. Et puis si lui décide d'aller voir à la Fnac, c'est lui que ça regarde, mais moi je ne vais pas encourager à aller voir à la Fnac quoi.

J.: Et du coup, toujours par rapport aux chaînes de distribution, selon toi, c'est avant tout une grande surface ou une librairie.

L.: Une grande surface! Je pense que niveau... En tout cas. Personnellement, quand j'y allais en tant que lectrice, j'ai jamais réellement eu de conseiller libraire, on leur demande ce qu'ils ont et quand ils peuvent, quand ils peuvent l'avoir, mais en tout cas dans les rayons livres, parce que dans les autres rayons, je trouve qu'elles sont plus spécialisées. Mais dans les rayons livres, tu ne les vois pas qui se baladent dans les rayons pour donner des conseils aux gens. Et ça n'arrive pas quoi, c'est pas possible. C'est un endroit où les gens viennent. Un peu

avec une idée en tête et ils prennent ce qu'il y a et pas pour demander des conseils. J'ai l'impression.

J.: Et est ce que pour toi ça devient en fait un ennemi des librairies indépendantes? Ou au contraire, ça pourrait être un puissant allié.

L.: Non, pour moi c'est un ennemi. Je vois pas en quoi ça pourrait aider les librairies indépendantes. Ça délocalise une partie des achats qui pourraient se faire chez nous, qui sont là bas par facilité, comme le principe des centres commerciaux. En fait, un centre commercial à petite échelle qui rassemble tout ce qui est d'ordre culturel. Mais donc dans le centre de Liège. Ça ne vaut pas la peine puisqu'il y a des librairies partout.

J.: Ok oui. Et alors que pour toi, l'avènement de ce genre de grandes chaînes amène à la fin des librairies indépendantes ou au contraire ça les pousse à évoluer pour se démarquer ?

L.: Je pense que ça pousse à évoluer ou en tout cas oui, c'est ça. Je pense sincèrement que les clients qui reviennent dans des librairies indépendantes, c'est parce qu'ils sont en quête de conseils et de relations. Il reste que aussi avec l'écologie, mine de rien, il y a une prise de conscience de la nécessité de soutenir les petits commerces locaux qui c'est quand même fait. J'ai remarqué une fois qu'on a été qualifié indispensable. On a beaucoup, beaucoup de clients qui sont venus en disant non, mais j'ai conscience qu'il faut vous soutenir. Vient chez vous parce que parce que vous êtes ici, et cetera Et puis finalement patienter un peu plus longtemps, parce qu'on a pas de stock plutôt que d'aller voir ailleurs. Je pense, je pense vraiment pas que ce soit la fin des librairies indépendantes, mais je pense effectivement que la librairie indépendante vont devoir peut être innover à certains niveaux pour essayer de compenser avec les grandes chaînes.

J.: Et alors du coup, ici, là, je vais plutôt partir sur la relation avec le client, le lecteur. Comment est ce que tu pourrais décrire une interaction avec un lecteur quand il a un l'intérêt pour un livre? Comment est ce que tu te comportes avec? Qu'est ce que tu essaies de comprendre, de lui faire comprendre?

L.: J'ai envie de dire. Il y a deux cas différents pour moi. Il y a la fois ou on me demande un conseil et ou je ne sais pas trop. Et la fois, on me demande un conseil pour quelque chose que je connais, que je peux conseiller. Si je ne sais pas trop, c'est plus difficile. Je vais essayer d'aller vers les choses. Soit que j'ai lu, soit ce que j'ai feuilleté, soit dont je connais au moins le synopsis ou quoi que ce soit pour pouvoir dire bon ce n'est pas mon genre de choses, même pour quelqu'un qui aime la bédé policière ou ci ou ça.

[Interruption client]

L.: Donc oui. Quant c'est pour un client, et que je me sens un peu perdue. Je vais chercher un collègue qui s'y connaît mieux. Et si c'est par contre un client et je sens que je peux conseiller des choses qui m'a plu, etc. C'est avec grand plaisir. Oui, c'est comme partager à des amis un livre qu'on a adoré. C'est génial. Et il y en a qui sont particulièrement réceptifs et qui vont revenir après ça finalement. Justement, oui, effectivement, ils viennent en librairie parce que ils ont eu un bon conseil. Ils savent que le libraire qui se spécialise en BD, je connais toute

une partie du rayon et donc je peux effectivement renseigner des choses en fonction de ce qu'ils ont aimé aussi.

J.: Et par rapport à la sélection des livres, à la mise en place des tables, je sais qu'ici tu ne t'en occupies pas forcément. Et donc c'est par rapport à la sélection de livres de ce qu'on met en place. Ce n'est pas toujours toi qui choisira, mais toi du coup, comment est ce que tu choisira un livre que tu mettrais en avant par rapport à un autre une fois que le distributeur l'a présenté? Ce serait quoi le critère que dira ben tien, Celui là, je le veux par contre celui là pas du tout.

L.: Il y a plusieurs choses, il y a. Par exemple, si l'auteur, l'auteur est connu ou quoi? On fait des bonnes ventes.

[Interruption client]

L.: oui auteurs connus. Maison d'édition à laquelle on fait confiance aussi. Ça peut être si c'est une suite, par exemple. Ça va dépendre des ventes qu'on a fait sur le premier tome pour le précédent. Aussi, si c'est une sortie attendue en lien avec la politique, par exemple, on va avoir une bd sur le Congo belge. Donc en Belgique et avec notre clientèle, on sait qu'a priori ça va marcher. Donc là, on va en prendre une certaine quantité et donc on va choisir la quantité en fonction de si on a en rayon ou si on veut l'exposer.

J.: Et justement, sur qu'est ce qui va faire la distinction entre ce que j'envisage de mettre en rayon ou je met sur table ?

L.: Ce qu'on va mettre en rayon ces des. Soit on n'est pas convaincu, mais on verra quand on prendra pour voir ce que c'est. Soit c'est un qu'on aime bien mais qu'on n'arrive pas bien à vendre parce que c'est trop particulier. Parce que soit on sait que le dessin est trop particulier, que le sujet un peu obscure mais nous, on le sent bien, mais du coup on va dire ok, j'en prends pour le moment. S'il est vraiment vraiment bien, j'essaierai de pousser mais en étant un peu sûr que, ben voilà c'est un peu trop particulier pour fonctionner à grande échelle. Donc ça va surtout dépendre de ça. Oui, effectivement, des sujets qui fonctionnent comme le Congo belge, un livre de Riad Sattouf, on sait que ça va partir ou on en a aussi avec les représentants. Et ils nous disent Voilà celui là, on compte dessus, on va faire une grosse promo. Normalement, ça va marcher et on fait un peu confiance.

J.: Et du coup ce qui va déterminer ce qu'on va mettre sur la table, du coup, c'est tout le contraire.

L.: Oui c'est ça et il reste un peu un choix. Moi, je tiens à ne pas mettre sur table des trucs qui sont contre mes valeurs. Si je peux l'éviter.

J.: Du coup, là c'est très subjectif comme sélection.

L.: Ouais, il y a des trucs. Voilà, je veux dire de nouveaux celui sur le Congo belge. Il y a une partie de moi qui me demande est ce que ça va être du point de vue des colons ou est ce que ça va être du point de vue des colonisés parce que ça change? Ça change fortement l'histoire.

Maintenant, dans tous les cas, celui là, on va le prendre en quantité parce qu'il va y avoir de la demande. Et comme c'est sur le Congo belge par exemple, on est à peu près sûr que Le Soir va en parler et que s'il y a de la presse dessus, il faut qu'on l'ait parce que on va avoir pleins de clients qui vont le demander. En fait c'est surtout la thématique qui va jouer. Pour être sur table, si la thématique est d'actualité ou peut parler, ça sera sur table. Il y a aussi certains livres qui se vendent que si ils sont visible. Parce que sinon ils se perdent un peu dans les rayonnages.

J.: On en a pas encore parlé ici. Par rapport à la vente en ligne, je ne parle pas du numérique. Je veux dire la vente de livre papier sur internet, par des sites fait pour ou par Amazon. Ce genre de chose par rapport à ta vision de libraire, qu'est ce que tu en penses ?

L.: J'ai un côté où je trouve ça dommage parce que on a beaucoup de gens qui vont réserver un livre et puis qui viennent dix minutes après, il y a un côté pourquoi nous obliger à courir à cause de leurs bouquins si vous allez quand même arriver bientôt après ? Un peu l'instantané d'Internet qui rend les choses un peu ridicule de temps en temps. Il y a quand même un petit quelque chose à faire.

Et... Oui, sur un certain niveau où on a eu hier quelqu'un qui, qui nous a téléphoné, pour qu'on nous livre son livre alors qu'elle habite à Saint-Lambert et pas parce qu'elle avait des problèmes pour se déplacer, parce qu'il y en a qui ont des difficultés pour se déplacer. Et évidemment, ça semble logique. Mais quand c'est des personnes qui ont la flemme ont l'habitude qu'on leur amène des choses sur le pas de leur porte. Il y a un côté, un peu improvisé.

Et on constate qu'on a dû agrandir notre espace dédié aux commandes clients parce que parce qu'on a de plus en plus de personne qui passé par là. Et évidemment, je pense pour le coup que le covid a énormément jouer. Je n'étais pas là avant pour le constater, mais en tout cas, c'est ce depuis que je suis là qu'on a dû agrandir l'espace. Donc ça a joué, c'est sûr. Et sinon? Ce qui est bien, c'est qu'avec le prix unique du livre, peu importe une commande, ce sera le même prix partout. Maintenant, c'est vrai que c'est un peu vexant qu'on a des gens qui ne sont pas pressés ou pas plus pressés que ça, qui viennent me dire : ah ben alors je le commanderai sur Internet. Ok bon ben tant pis...

Mais dans notre cas, ce qui est bien, c'est que les gens qui commandent par chez nous viennent le chercher. Donc ils rentrent quand même dans les librairies, il y a quand même un minimum d'interaction. Il y en a plein quand même qui se baladent, qui ne vont pas directement au comptoir. Donc ça laisse la librairie vivante jusqu'à un certain niveau. Mais je pense que ça ne sait pas comparer avec comment c'était avant puisque la livraison sans la commande a énormément d'importance depuis. Depuis que je suis arrivé ici.

J.: Je reprends du coup la même question qu'avec les chaînes de distribution. Pour toi, la vente en ligne comme Amazon, c'est un ennemi ou allié?

L.: Non, c'est pas du tout un allié. Ça c'est sûr ! Ça nous oblige à nous adapter. Et peut être qu'un jour, ça nous obligera à faire des livraisons à domicile. Parce que parce qu'on a de plus

en plus de demandes de livraison et je ne sais pas si ça va vraiment retomber, qu'on sera hors de cette situation économique. Je suis pas sûr que ce soit totalement lié à ça. Je crois qu'il y a une sorte de confort auquel les gens se sont habitués et du coup, ils sont plus envie de venir jusqu'ici pour le chercher quand ils savent ce qu'ils veulent, que du coup, ils ont la flemme de sortir, qu'on.

J.: Du coup pour toi c'est le manque de contact direct avec eux, où il y a un soucis ?

L.: Mais pour l'instant, je trouve que ce n'est pas tellement problématique, en tout cas ici. J'ai l'impression qu'on le vit bien. Mais de nouveau je ne peux pas le comparer avec avant, mais on a toujours pleins de monde dans la librairie. On continue d'avoir des relations avec le client etc. Maintenant, si ça devenait normalisé, je pense qu'on y perdrait beaucoup. Mais après, il faut voir parce que on a une forme de... Les gens qui aiment les librairies. Elles aiment les librairies elles ne viennent pas juste pour les livres et donc ils vont venir pour l'ambiance de librairie.

Il y avait même une de mes profs qui m'en parlait il y a une semaine et qui me disait que elle quand elle avait des angoisses. En fait, elle allait en librairie et pendant tout un moment, elle avait un boulot qu'elle détestait. Elle passait tout son temps de midi dans les librairies et il lui a fallu un moment pour réaliser que ça avait cet effet. C'est d'effet apaisant. Je pense que je pense qu'il y a toute une catégorie de la population pour qui ça a quelque chose de cet ordre là. On voit que c'est un endroit calme et agréable, quitte à ce qu'il se passe et qui ressorte sans livre.

J.: Mais du coup est-ce que les grosses chaînes peuvent avoir cette ambiance là aussi et avoir ce rôle là aussi ?

L.: Je pense que ça peut. Je pense que ça peut, mais j'ai l'impression que c'est quand même des gens qui, par exemple ceux qui vont sur leur temps de 12 h parce que je me donne une pause avec leur travail, ils vont aller au plus près. Donc si la Fnac est plus près qu'une indépendante, ben ils iront à la FNAC, mais j'ai l'impression que si par contre ils ont le choix entre les deux, ils riont dans une indépendante parce que l'ambiance est vraiment très différente. Je veux dire, si on va à la FNAC ou chez cultura, il y a de la musique en plus, y a des pub qui passent. Donc on n'est pas dans quelque chose de moins culturel, j'ai envie de dire quelque part.

[Interruption client]

J.: Donc s'il avait le choix pour le côté ambiance et le côté apaisant du lieu, c'est sur ils iraient chez un indépendant.

L.: Ceux qui aiment en tout cas. Enfin je veux dire moi même par exemple. Si je devais traîner je préférerais un indépendant que la Fnac.

J.: Il y a un côté non lieu dans les librairies indépendantes, qu'il n'y a pas spécialement à Fnac quoi ?

L.: Oui, c'est ça. Et puis. Il y a beaucoup de gens qui ne font que passer par là. Le problème dans une librairie c'est qu'on dépend du public quelque part. Y a une approche différente. Comme les librairies, c'est souvent des endroits calmes. On est entre lecteur on est entre nous. Oui, y a un côté où. Du coup, je ne sais pas comment dire, mais je pense que l'approche est différente si on va dans une Fnac l'approche est un peu plus consommateur, quelque part. Ou même Du coup, avec la pub pour montrer qu'on peut avoir la carte qui passe sans cesse, pour nous rappeler qu'ils font une promo la semaine prochaine qui passe pour dire qu'il y a un concert la semaine d'après. On est dans quelque chose de plus, plus commercial en apparence.

J.: On a fini. Je ne sais pas si tu as un truc à rajouter, une réflexion ?

L.: Je pensais juste à un truc. À une chose en plus, c'est que je n'ai pas particulièrement de lien avec les autres librairies de Liège. Mais par ma formation je vais garder des liens avec une petite dizaine de futures librairies avec qui, je pense, garder des contacts, quoi. Donc à ce niveau là, je pense qu'on forge des liens. Et je sais qu'on va se déplacer de l'une à l'autre car je pense, oui, à ce niveau là, qu'on va, on s'envoie des bouquins, on s'envoie des références, des anecdotes aussi, ça joue. Donc je trouve à ce niveau là, la formation ça joue. On va pas se retrouver largué quoi.

J.: Et par rapport à l'arrivée de Cultura ? De concurrents français en particulier ?

L.: Moi j'ai juste un côté un peu, ça sert à rien. Je ne comprends pas pourquoi la ville de Liège a autorisé l'installation de Cultura, pourquoi on a besoin de ce magasin là en Belgique alors qu'on a déjà la Fnac ? C'est juste un peu un peu de l'incompréhension avec les choix gouvernementaux. Comme souvent. Finalement, on reproche au centre de Liège de crever, mais on met des gros gros magasins qui font que les gens n'ont plus besoin de se déplacer dans le centre et on leur met des centres commerciaux qui sont sur la périphérie, comme c'est possible dans le centre de Liège. Donc c'est un peu, un peu un tout notre culture, dira un représentant. C'est bien ça, parce que parce que ça n'a pas vraiment de sens. Et j'avais une de mes camarades de classe qui était en stage chez Cultura et en fait qui disait Mais en plus, c'est complètement absurde parce que comme c'est une chaîne française que c'est la première implantation en Belgique, ils sont pas du tout adaptés au marché belge et donc ils font des choix qui fonctionnent pour le marché français. Et les responsables ont beau leur dire non, il ne faut pas faire ça ici, ils le font quand même et puis après ils se plantent. Donc je reste dans le pourquoi ils sont là.

J.: Et si nous avez eu de bonnes relations avec eux, ce que déjà personnellement, en tant que lectrice, pour voir à quoi ressemblait ou est ce que en tant que libraire ? Est-ce qu'il y a eu je ne sais pas des représentants qui sont venus dire et coucou nous sommes de chez Cultura ?

L.: Non, non, non. Je suis allée voir parce que je voulais voir un peu dangereuse pour la ville, enfin pour les magasins déjà présents dedans. Et c'est vrai qu'il y a un côté tentant de vouloir tout plein de trucs évidemment violents. Mais je dirais ce que j'ai pu constater, c'est des gens qui viennent ici avec leurs sacs Cultura donc tu sais qu'ils en viennent. Ouais, avec leur sac Cultura. Donc on sait qu'il arrive qu'on soit toujours un peu étonnant parce que vu la taille des rayons, ils ont probablement conscience de ce qu'on a ici pour avoir ça. Je sais pas vraiment.

On a pas, on n'a pas de lien avec eux en particuliers. Mais je sais qu'après, les vendeurs sont plus spécialisés que chez la Fnac. C'est vraiment ceux des libraires qui ont chacun leur rayon sur la plupart de la partie livres. C'est ça que je pense être chez Cultura parce qu'il n'y a pas 14 milliards de librairies sur Liège et que donc il y a un poste, un poste. C'est un peu comme une stratégie, mais c'est toujours mieux que rien ne peut travailler dans un temps vendeuse. Par dépit, mais je trouve, j'ai l'impression. Des échos, vu que chez Cultura ils sont plus, ils sont plus doués pour le conseil que chez Fnac. Ben non, je crois que.

J.: Ben voilà. On a parcouru les différentes questions. Un grand merci.

L.: Ben de rien. Si jamais tu as besoin de plus ou quoi hésite pas. Tu m'envoie un message ou quoi.

Indépendante généraliste, libraire 3

Profil de l'interviewée : Libraire et chef caissière, embauchée depuis 3 ans.

Jamila: Et donc s'il faut s'interrompre, je sais mettre sur pause. Ok. Alors la première question, série de question, c'est par rapport à ta vision du métier de libraire. Qu'est ce que c'est, selon toi, un libraire? Comment est ce que tu défines le métier par rapport à ta propre expérience, mais par rapport aussi à la vision à l'imaginaire selon toi? Voilà tout simplement.

Libraire: (rire) Question vaste... Un libraire ben, c'est déjà quelqu'un qui connaît le métier du livre, après... qui a son secteur bien défini dans une librairie, qui connaît les nouveautés, qui a aussi un fond, donc une culture générale sur le fond et qui s'adapte au client qu'il a devant lui. Qui sait comment remplir son rayon, comment acheter, comment mettre en avant, ses tables, ses nouveautés... Ou alors des thèmes qu'il veut mettre en avant. Et comment... Comment est ce qu'on peut dire ça? Comment balancer entre... Oui, jouer avec l'équilibre, donc ce qui rentre et ce qui va sortir, ce qu'on va retourner aussi, ce qui ne s'est pas vendu pour pouvoir avoir une rentabilité qui soit bonne pour la librairie.

Jamila: Optimale.

Libraire: Optimale, oui.

Jamila: Du coup, ici, je te demande de classer quatre critères dans un ordre d'importance qui font pour toi un bon libraire. Donc un bon libraire avant tout. C'est un bon lecteur, un bon vendeur, un bon conseiller ou un bon étudiant étudiant dans le sens où il a une formation de base solide, très précise, qui est vraiment nécessaire pour pratiquer le métier. Ou alors un critère que tu voudrais rajouter dans le tas.

Libraire: Ça, c'est vraiment une question difficile parce que.

Jamila: Tu peux justifier ou non, si tu veux mettre sur le même pied, pourquoi...

Libraire: HA HA... Je dirai... HA HA...

(rire general)

Libraire: Non non mais c'est vraiment difficile parce que j'aurais tendance à dire... Mmmh Non, même pas. Je réfléchis.

Jamila: Oui, bien sur je t'en prie pas de soucis.

Libraire: Je n'ai pas envie de mettre un bon lecteur en premier. Parce que ce n'est pas parce que tu lis beaucoup de choses que tu es un bon, un bon libraire, parce que le but, c'est justement de mettre en avant. Donc ce serait, ce serait. Je pense que ce serait en premier lieu un bon conseiller. Ce qui signifie aussi que t'as aussi une culture déjà acquise pour pouvoir évidemment. Mais tu peux. Je pense que c'est ça qui fait surtout un bon libraire, c'est que tu puisses t'adapter à la demande de la personne. C'est à dire que quelqu'un va te demander un livre, tu ne l'as pas en stock. La personne, par exemple, veut partir chercher ailleurs avant de laisser la personne partir, de pouvoir rebondir sur autre chose et de lui proposer autre chose. Donc je pense que ça, c'est toutes ces qualités.

Jamila: Conseiller alors en premier.

Libraire: On a besoin de toutes les qualités évidemment pour.

Jamila: Faire le classement. Ça ne veut pas dire que forcément les autres ne compte pas, c'est juste que dans l'ordre d'importance. Il faut d'abord être un bon conseiller à votre bon lecteur selon toi et il n'y a pas de bonne ou de mauvaises réponses.

L.: Oui ok.

J.: C'est juste vraiment avoir ton idée sur la question.

L.: OK. Bon conseiller parce qu'en plus ça veut dire que tu es à l'écoute de la personne. Et quand quelqu'un va te demander justement ce qu'il veut, c'est qu'on l'écoute. Ce n'est pas que le renvoi. Je pense que ça, c'est important pour que la personne puisse revenir aussi dans la librairie et qu'elle revienne ici et pas à la Fnac. Elle n'est pas à la Fnac ou chez Cultura, ça fidélise ensuite forcément un bon lecteur. Alors je mettrais ça en deuxième position, c'est évident. De toute façon, il faut au moins lire. On a tous son rythme de lecture. Je pense que par semaine, on y est tous en tant que libraire, donc ça, forcément, c'est important.

[interruption client]

J.: Ok donc on est reparti. Lecteur, c'est un minimum quand même, en deuxième position.

L.: Oui. Donc oui, puis là je mettrai vendeurs en troisième et étudiants en quatrième. Parce que forcément, un bon vendeur va, ça va avec, le conseil aussi. Mais voilà, c'est toutes les qualités d'un vendeur, d'un conseiller, parfois aussi de se dire J'ai un livre, ça fait longtemps qu'il est là. Bon, si je peux le vendre à quelqu'un pour que mon fond justement revienne soit neuf.

Et étudiant, parce que en dernier, parce que c'est pas justement dans mon parcours personnel, je n'ai pas un parcours de libraire, mais on peut apprendre sur le tas, et c'est pas... C'est important forcément, de connaître les logiciels, de connaître le monde du livre, les éditeurs,

les fournisseurs. Forcément, c'est très important, mais pas la première qualité pour moi d'un bon libraire.

[Interruption client]

J.: Toujours sur cette vision du libraire. Du coup, là maintenant c'est vraiment beaucoup plus personnel. C'est justement en expliquant un peu ta formation, comment tu te retrouves à travailler ici un peu ton parcours scolaire. Pas besoin de revenir jusqu'en primaire. C'est juste de quoi avoir une idée de comment tu es arrivé ici...

L.: Donc moi à la base, je voulais aller dans le cinéma. Donc après mes secondaires, j'ai fait une école de production audiovisuelle à Paris.

J.: Ah oui, sympa.

L.: Oui, oui parce que j'adore le cinéma. C'est toujours ce que je veux faire. Moi, c'est plus devant la caméra. Mais j'ai dû faire des études pour mes parents. Donc j'ai fait d'abord trois ans de communication et dans la même école. Après, on pouvait faire un bac plus et c'était deux ans de production audiovisuelle. J'ai travaillé, je suis resté là bas en tout avec mes études, six ans, donc j'ai travaillé dans la société, notamment de Luc Besson pendant un an, puis après Paris. Voilà, c'est devenu trop cher. Et donc je suis revenue en Belgique, je n'ai pas trouvé dans le cinéma, mais je suis parti vivre un an à Lisbonne. Puis après cette année, je suis revenue. Et puis là, je me suis vraiment posé la question de ce que je voulais faire en dehors du cinéma? Et comme j'ai toujours adoré lire, je ne lisais pas autant que depuis que je suis chez [REDACTED] Mais j'aimais beaucoup lire et donc j'ai postulé dans les différentes librairies et c'est comme ça que j'ai atterri. Voilà, une place s'est libérée. Je suis tombé chez [REDACTED] Et ça fait trois ans et demi.

J.: Et du coup par rapport à ça, on va aller un peu plus profondément, au sein de la librairie c'est quoi ton rôle, tes attributions ?

L.: Oui.

J.: Et, s'il y a une hiérarchie ou tu te situes dans cette hiérarchie là selon toi ?

L.: Alors en fait mon poste a évolué. Donc au tout début, j'ai été engagé moi pour m'occuper de la caisse. Donc clairement, mon rôle était défini, c'était caissière, j'encaisse. Forcément, je pouvais aussi. On ne m'interdisait pas de m'investir et de conseiller, de donner des conseils Lecture, loin de là. Mais je suis une nouvelle aussi. J'étais nouvelle et je n'avais pas encore beaucoup lu non plus comme mes collègues. Donc voilà, c'était ça mon poste. Ensuite.

[Interruption client]

J.: Donc tu disais que tu étais caissière, mais que tu pouvais conseiller. C'était pas ta fonction première. Mais forcément...

L.: On apprend le métier. Donc forcément, voilà. Et après quelques mois, j'ai commencé à montrer un peu aux autres collègues mon intérêt pour la littérature fantastique, Science

fiction, parce que j'aime bien les films de ce style, les séries, donc je me suis intéressée et ce rayon là, au départ, était vraiment pas comme maintenant. C'était plus petit, je n'avais pas de table, pas de table de présentation, donc il était plus petit et personne ne voulait vraiment s'en occuper. Voilà, un peu abandonné. Et puis personne, tout le monde n'aime pas ce genre de littérature. Moi, j'aimais bien ça. Ça intéresse plutôt le patron, enfin monsieur [REDACTED] était intéressé pour que quelqu'un s'en occupe. Donc, petit à petit, j'ai commencé à mettre en place, d'abord ranger les livres. Petit à petit, il faut apprendre, commencer des lectures, mettre des petits mots pour des conseils. Et petit à petit, j'ai pu m'occuper du réassort. Mais ça, c'est venu aussi. Au fil des années, au fur et à mesure des années, voir si les représentants donc pouvoir décider du nombre d'exemplaires que je vais recevoir à l'Office. Ensuite, j'ai eu une table.

(rire)

LA TABLE. Pour que le rayon augmente, qu'il soit bien présenter et donc voilà petit à petit de caissière. J'ai eu aussi. Donc je suis toujours caissière, mais je m'occupe aussi du rayon science fiction. Je ne suis pas vraiment libraire, je ne suis pas comment dire, dans ce sens là où je suis en dehors de la caisse, je fais que ça, non... Je fais un peu des deux, mais je trouve que c'est très intéressant parce que justement on peut avoir le rôle d'accueil de vendeur. Voilà, c'est très important, le rôle, la caisse aussi pour que les gens aient une bonne expérience. Finalement, on gère quand même pas mal de choses.

J.: Oui, c'est vrai. Les librairies, tout le monde ne les voit pas, mais les caissières forcément.

L.: Voilà. Oui, ça c'est clair. Donc c'est très important de pouvoir aussi gérer les conflits. Des choses qui n'ont pas été, pouvoir désamorcer oui, les conflits, les disputes et trouver des solutions. Ça fait partie du job de libraire, justement, dans mon libraire de l'accueil, c'est très important et donc ça renforce mon rôle aussi dans le rayon.

J.: Et maintenant, si on se concentre un peu sur une chaîne de distribution spécialisée pour ça, c'est pour moi. J'appelle ça comme ça, les sites Cultura, Fnac, Club.

L.: Oui.

J.: C'est ceux qu'on a le plus en Belgique, c'est vraiment des grosses chaînes, des grosses boîtes, mais qui ne font que dans le livre, ou à peu près que dans le livre, dans le culturel, en tout cas, par le rayon libraire chez Carrefour. C'est ça la distinction. Donc qu'est-ce que tu penses, toi, en tant que lectrice, dans un premier temps de ces chaînes, et puis en tant que libraire ?

L.: Clairement, je ne suis pas contre parce qu'on le voit ici. Ce ne sont pas vraiment des concurrentes parce qu'on n'est pas vraiment impacté par eux. Et je trouve même qu'ils ont un rôle important parce que c'est c'est le lieu où les personnes qui ne lisent pas forcément sont plus, qui veulent aller au livre... Mais...

[Interruption d'un collègue]

L.: Non mais je sais pas comment bien expliquer ça. Ce n'est pas un terme péjoratif, mais je veux dire la personne, le lecteur lambda va être constitué non.

J.: Ceux qui ne sont pas des gros lecteurs qui vont pas manger du livre tout les jours.

L.: Voilà, ils vont pouvoir dans un premier temps aller à la Fnac ou chez Cultura, parce que nous, on n'aura pas le style de livres qui vont chercher les... Comment on appelle ça... Les Bit-lit, les romance ou les bestsellers et toutes les series, ou dans une librairie, on n'a pas forcément la place. Eux vont pouvoir avoir tout ces styles de lecture. Et après, si la personne cherche vraiment quelque chose de plus, une autre expérience, moi je trouve qu'il nous renvoie aussi pas mal de clients. Donc ce n'est pas forcément.

[interruption collègue]

L.: Donc, Oui, c'est vrai, parce que c'est pas vraiment, ce n'est pas comme Amazone. Ce n'est pas la même chose non plus. Ici ce sont des entreprises qui emploient aussi des gens dont je n'ai pas vraiment un avis négatif. C'est une cohabitation je pense, qui est très bien parce qu'il y a de la diversité, ça veut dire voilà.

J.: OK, oui, oui je comprends. Donc si je pouvais résumer, dis moi si c'est pas du tout ça. L'avantage des grandes chaînes comme ça, c'est que ça permet peut être à des personnes qui ne sont pas directement dans la lecture d'avoir un premier contact avec le livre.

L.: Exactement.

J.: Comme un passage pour basculer dans le livre.

L.: Tu as très bien résumé.

J.: Mais par contre, tu dis que ce n'est pas comme Amazon, qu'est ce que tu veux dire par là ?

L.: Ben c'est quand, forcément ils ont leur site aussi ces chaînes là. Mais ici, les gens font quand même la démarche d'aller dans le magasin, aller au contact d'une personne, parce qu'il y a aussi des conseillers et aussi des personnes. Voilà, c'est pas passé par là par le site. Ce n'est pas, c'est plus personnel. Et puis en plus ce n'est pas comme Amazon. Parfois là c'est les entrepôts ou les librairies. C'est complètement déshumanisé, même si même si je ne suis pas non plus entièrement contre.

J.: Oui, voilà, ok. Du coup pour toi, toutes ces choses là sont avant tout des grandes surfaces ou des librairies, des entre les deux pour les définir.

L.: Des grandes surfaces. Oui, même si oui, même si dans les deux, ils ont quand même des, Il y a quand même des gens qui doivent conseiller dans les livres. Donc ces personnes, là, on peut les qualifier de libraires sans problème. Mais par contre les établissements, es grades surface.

J.: Oui, je vois ce que tu veux dire. Les employés, il y a quand même des vrais libraries. Ce ne sont pas des sous libraires. Mais l'ambiance générale du bâtiment, ok, je répète, c'est pour être sûr de bien comprendre, parce que comme je vais devoir le retranscrire...

L.: Tu fais bien.

J.: Puis, je vais devoir analyser ce que vous dites maintenant...

L.: Mais tu comprends très bien.

J.: On est raccord parfait

(rire general)

J.: Et alors pour toi, est ce que c'est avant tout un ennemi des librairies indépendantes ou ça peut être un allié?

L.: Moi je pense que ça peut être un alié, oui. Donc par rapport à ce que j'ai lu, que ce que tu avais dit d'un, ça peut être un premier contact que pas forcément. Je pense pas qu'il faut qu'il faut voir ça comme un danger, parce que la preuve, c'est qu'on arrive bien à cohabiter avec eux et à vivre avec eux.

J.: Et du coup, comme ils sont un premier contact avec le livre, ça pourrait vous amener des clients plus tard, qu'ils soient de futurs grands lecteurs ?

L.: Bien sûr, oui, moi, je peux jouer, je vois ça comme ça. et surtout...

J.: Ce qu'Amazon ne fait pas ?

L.: Oui, non ce qu'Amazon ne fait pas ! Et puis surtout dans ces grands magasins. Oui, il va y avoir le contact avec le libraire, mais. Mais peut être que nous, on va apporter justement la touche en plus, avec le conseil en plus. Encore plus approfondi, qu'ils n'auront pas trouvé à la Fnac ou chez Cultura.

J.: OK, ok. Et est ce que pour toi l'arrivée de grosses chaines comme ça, ça mène à la fin des librairies indépendantes? Au contraire, ça les pousse à évoluer.

L.: Oui, ça nous pousse à évoluer ce qu'on va trouver. Justement, on est obligé d'évoluer. Et juste de critiquer et de dire Ah non, c'est pas bien, c'est horrible ça, ça n'apporte aucune solution. Donc ça nous pousse à évoluer. Ici, par exemple, on a vu qu'il y avait beaucoup de demande pour les manga. Moi, je trouve que c'était une bonne idée justement d'évoluer, de se dire oui, pourquoi pas. On va commencer un petit peu et peut être que ça va attirer un autre public. Mais je trouve que c'est très important de voir tout le temps se réinventer et de trouver de nouvelles idées pour ne pas s'encroûter. (rire) Bah oui, c'est sûr, les gens y reviennent pour ça aussi, il ne faut pas diaboliser. Voilà.

J.: Donc oui, les gens reviennent pour ça aussi pour ce côté on se réinvente.

L.: Oui, pour la nouveauté, pour là, comme par exemple, on est un peu plus présent sur les réseaux sociaux, on n'est pas des pros et je pense qu'on le saura peut-être pas. Mais oui, on vit à l'époque aussi des réseaux sociaux, donc il faut utiliser les outils qu'on a aussi à disposition.

J.: Et du coup, comment qualifierais-tu les possibilités qu'ont les chaînes de distribution par rapport aux librairies indépendantes qui ont plus de moyens? Lesquelles réellement? Et est ce que les libraires pourraient copier sur eux, par exemple, certains procédés ou justement non, c'est impossible parce que ce n'est pas le même fonctionnement.

L.: Alors, moi je connais pas en détail leur procédé. Là où on doit vraiment se battre, par contre, où on a un désavantage, c'est que comme ce sont des grandes surfaces, ils vont, ils vont avoir des livres en plus grosse quantité, certains livres en plus grosse quantité et seront peut-être sur nous. On devra attendre alors que vont les avoir en priorité des gros ouvrages attendus par tout le monde. Ils vont être desservis en premier alors que nous, on aura peut-être. On sera peut-être un troisième ou quatrième choix. Donc oui, ça c'est un désavantage.

Je pense qu'il y a. Je crois que la Fnac aussi a des partenariats avec Amazon. Je ne sais plus. Je pense qu'on peut trouver sur leur site aussi en seconde main.

Maintenant. Les procédés... forcément. Ils ont plus de moyens. Toute façon, ça se voit.

C'est de plus grosses chaînes qui sont implantées un peu partout, alors que nous on essaye de s'en sortir avec UN magasin, c'est déjà pas mal. Je connais pas assez en détail.

J.: Mais justement c'est pour savoir ce que les libraires en savent et ce qui est vrai ou non dans ce qu'on croit savoir parfois. Oui, il y a des fois des visions, quoi, on ne se rend pas compte et combien ils vont subir des super avantages. Ouais mais derrière cet avantage là amène à ça... Je ne sais pas parce que j'ai pas encore été trouvé Cultura d'ailleurs. Justement, ça permet de savoir si ce qu'on pense avoir été intéressant. Donc c'était pour avoir une idée: Tu vois ça comment? Et justement, alors du coup, selon toi, leur contraintes. S'ils en ont. Quels sont les contraintes d'une grosse chaîne par rapport à des indépendants ?

L.: Les contraintes c'est surtout, je pense, les employés, c'est ceux qui veulent vraiment défendre un livre ou un rayon. Ils ne peuvent peut-être pas faire ce qu'ils veulent. Ils ne peuvent pas et doivent s'adapter. Je pense qu'ils doivent répondre. Oui, c'est plus une contrainte pour eux. Sinon? Qu'est ce qu'il pourrait avoir comme grosses contraintes? Je ne vois pas vraiment.

J.: Si tu n'en as pas, tu n'en as pas. Comme je dis, il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse. C'est vraiment un avis personnel et la vision que tu as. Une impression. Je sais pas tu dis, oh ça doit être chiant de toujours être habillé en jaune...

L.: Ah oui, c'est vrai ça, je n'ai pas pensé à ça. Oui, ce sont des grosses chaînes, donc forcément, ils ne peuvent pas ce qu'ils veulent, ils ne peuvent peut-être pas se réinventer autant que nous. Ils ne peuvent plus innover, c'est... Nous. C'est facile, on en parle en équipe et on fait et on tente. A mon avis, ça devrait être ça.

Si la Fnac ou Cultura décide, oui, ça n'a pas marché cette année les livres, on supprime ou on réduit le stock, ils n'ont rien à dire.

J.: OK, ok. Du coup, je passe sur sa relation, comment tu pourrais décrire toi une interaction avec un client, avec un lecteur. Comment est-ce que tu te comporte? Qu'est-ce que tu essayes de faire comprendre ? à la caisse ou en dehors de la caisse. C'est vraiment ta relation avec les clients.

L.: Bah oui, ça dépend de l'interaction mais tout d'abord que ça se passe le mieux possible. (rire) Forcément, ça va. Ça va être très différent d'un client qui est fâché, qui n'est pas content d'un service ou qui n'a pas eu sa commande, son livre n'est pas arrivé, on va répondre oui, ça va être très différent de quelqu'un qui demande juste un conseil. Le but ici, c'est vraiment d'accompagner le client.

[interruption collègue]

L.: Mais oui, le plus important, c'est être à l'écoute du client. Alors quand le client est agressif, ce n'est pas évident. On est tous humain, mais c'est d'écouter sa demande, puis après, de l'accompagner jusque dans son conseil ou dans une recherche. Comment trouver une solution pour résoudre un problème?

[interruption client]

L.: Oui, de toute façon, la relation avec le client, c'est, c'est primordial. C'est très important parce que sans client, il y a pas de librairie. Donc oui, pas forcément. On n'a pas tous les jours de bonnes humeurs mais. Même, le même le simple fait de dire bonjour, d'accueillir le client pour montrer qu'on est justement qu'on n'est pas, comme les grosses chaînes ou c'est plus impersonnel. Ben ici, on essaye vraiment d'accompagner le client, de montrer qu'on est là, que s'il y a un besoin, on est là pour aider.

J.: Et que peux-tu me dire de la relation avec les autres libraires qui vient juste de démarrer. Parce que ça fait que trois ans même si ça fait déjà trois ans... Est-ce que tu as déjà ressenti une impression de relations avec les autres libraires, des partenariats peut être, ou bien des liens qui se créent, des moments de rencontres entre libraires de la région?

L.: Non. Pas vraiment, parce que déjà j'ai que, avec mes collègues, sinon d'autres libraires, non parce que je ne suis pas vraiment dans ce milieu et que je n'ai pas eu l'occasion. En plus, j'étais, je crois, une fois à la Foire du livre de Bruxelles. Mais c'était pas vraiment. Non, je ne connais pas assez de personnes.

J.: Et des relations avec Cultura, ou club et Fnac. Je ne sais pas des représentants des magasins qui sont venus ici ou non.

L.: Je pense que [] et [] ont été mis en contact avec le patron par le patron, celui qui est le manager de Cultura Liège avant l'implantation justement. Mais sinon, pas de contact.

J.: Ok, ok. Et au niveau de la sélection des livres et de la mise en place des tables. Du coup, toi, c'est exclusivement sur le rayon fantaisie ou est-ce que tu peux aussi proposer des livres dans les autres rayons ? Qui choisit cette mise en place ?

L.: La mise en place, clairement là. Je suis vraiment pour l'instant en charge. On me laisse vraiment carte blanche, on me laisse tout faire. Et si quelqu'un, voilà je sais que ■■■ est beaucoup là dedans aussi, donc j'essaye de vraiment d'apprendre aussi à déléguer. C'est important aussi qu'il y ait plus de qui est justement d'autres personnes qui soient intéressées, qui puissent faire connaître ce genre, ou alors même avoir qu'on soit plus connu pour avoir un beau rayon SF. C'est important aussi de déléguer.

Mais sinon, je peux, j'aide ma collègue. En fait, c'est plus que de l'aide. Je m'occupe pas vraiment. Je ne m'occupe pas de la mise en place des autres rayons, mais quand ■■■ qui s'occupe du rayon policier n'est pas là. elle sait qu'elle peut compter sur moi pour mettre en place son rayon et pour mettre en avant, pour ranger, pour mettre en avant les nouveautés. Pareil quand je ne suis pas là, je sais que je peux compter sur elle. Mais sinon, enfin, dans mes attributions aussi, normalement j'aide les filles du dessus quand elles sont pas là. C'est moi aussi qui m'occupe de l'étage, donc je range aussi. Voilà, je sais, voilà, je circule un peu partout.

Et donc ça me permet aussi de savoir où sont rangés. Les livres, c'est très important quand quelqu'un demande, il faut aller très vite, de savoir si je sais faire la recherche. C'est important donc elles, elles me laissent aussi mettre en place les nouveautés quand ce sont vraiment des office. Je pense que les gens, le chef de rayon aiment bien voir ce qui rentre et mettre eux en place.

J.: Alors oui, tatatata... Oui ça c'est bon... Oui c'est parce que j'ai parfois des sous-questions mais tu y responds, donc je n'ai pas besoin de les dire.

Ben voilà, tu as répondu à tout. Ça me semble assez complet. Je ne sais pas si t'as un commentaire à ajouter ou un truc qui te viens ou quelque chose en plus que j'aurais pu aborder que j'ai pas fait.

L.: Ben, c'est juste. Je ne sais pas dans quelle catégorie tu pourrais mettre ça. Mais justement que qu'en tant qu'extérieur, donc nouvelle nouvelle librairie entre guillemets, c'est difficile d'aborder du changement avec justement ces libraires qui ont plus de dix ans d'expérience. C'est pas évident de soumettre de nouvelles idées. Parce qu'ils ont un certains jugements. Par exemple un collègue que je ne citerai ne veut absolument pas qu'on ait de la New Romance, ce que je peux comprendre et ce que je peux entendre. Mais quand on voit qu'il y a une certaine demande.

Oui, parce que ça fait partie, justement, la vision de ce qu'on évolue ou pas, de faire ce grand débat. Et petit à petit, ça peut faire son chemin. Et c'est comme pour le rayon SF, c'est pas ce que je vois avec le rayon. Ça m'a pris du temps pour pour que le rayon soit accepté, pour que, c'est toujours difficile.

J.: Oui je vois, y a ceux qui ont leurs visions du métier et toi tu voudrais proposer des idées nouvelles, qui ne sont pas forcément toujours bien perçue.

L.: Oui maintenant, ça va... Mais en fait, comme le métier du livre et le métier d'auteur évolue, on le voit, tout le monde maintenant écrit, et le nombre de livres qui sortent par an...

c'est affreux, ça va. Mais quand tu disais oui pour se différencier par rapport aux distributeurs. Moi je pense que quand il y a de la demande et si on veut amener les gens, je pense qu'il faut aussi accepté.

J.: Oui, je vois, il y a aussi des vieux préceptes qui sont ancrés, un côté un peu conservateur.

L.: Oui, c'est ça en fait.

J.: Ben voilà. Merci beaucoup.

L.: Avec plaisir, j'espère que ça t'aidera.

Indépendante généraliste, libraire 4

Profil de l'interviewée : Chef libraire, responsable rayon littérature de poche, embauchée depuis 25 ans.

Jamila: Alors. Du coup, la première question, c'est vraiment par rapport au métier de libraire. Donc, selon vous, qu'est ce qu'un libraire? Comment est ce que vous définiriez le métier par rapport à ce que vous, par rapport à l'idée que vous avez du libraire, mais aussi par rapport à ce que vous faites en permanence, tous les jours et autres expériences de toujours.

Libraire: Alors je rappelle toujours qu'un libraire, il ne faut pas oublier que c'est quand même sans que les notions soient péjoratifs, un vendeur de livres. Donc c'est un aspect. Je pense qu'il ne faut jamais négliger quand on se dirige vers le métier du livre, c'est l'aspect vente. C'est à dire? Il suffit pas d'aimer lire, d'aimer des bouquins. Il faut qu'il faut ne pas négliger l'aspect vente et tout ce qui découle de la vente, c'est à dire relation avec relation avec une clientèle. Et donc ça, c'est un aspect important. On n'est pas des bibliothécaires, mais on n'est pas là pour conserver des bouquins. On est là pour essentiellement la vente et obtenir une rentabilité, une rentabilité derrière. Donc voilà cet aspect là qui est souvent important. J'ai l'occasion souvent de lire des cv, des choses comme ça, c'est toujours des gens qui sont passionnés par la lecture. Ils adorent lire et tout, mais ça ne suffit pas pour après, pour après tenir dans la profession. Est ce que l'aspect, l'aspect vente et l'aspect relationnel? Qui dit vendre dit aspect relationnel donc c'est un facteur pas à pas négligé je pense dans cette optique de métier.

J.: Oui je vois ce que vous voulez dire, et du coup, si vous deviez classer dans un dans un ordre d'importance les critères ici, je vais vous dire lequel vous passez en premier. Donc il y a l'aspect lecteur, l'aspect vendeur conseiller, l'aspect étudiant aussi. Dans le sens que quelqu'un qui a quand même une bonne formation qui a vraiment quelque chose qu'une formation très particulière très précise ou un autre critère que vous lui ajoutez de parler du coût de l'aspect relationnel. Ça peut être intéressant de le mettre dans un classement.

L.: Dans la hiérarchie. Je pense quand même que le goût de la lecture, c'est un des aspects importants. Sinon, je pense que on vend quand même pas du livre comme on vend des petits pois. Oui c'est vrai que et que je n'irais pas vendre. Ce n'est pas l'aspect vente qui en premier lieu c'est engendrer des fringues que je vends des livres, ce qui n'est pas ce qui n'est pas ça. Donc en premier ou je mettrais que c'est quand même, c'est quand même. C'est quand même

le goût de la lecture et l'amour de l'amour du livre. Ça vient en premier. Ensuite, oui, je pense qu'on peut mettre. Le deuxième aspect, c'est l'aspect, c'est l'aspect, c'est l'aspect vente. Parce qu'effectivement, si, si, avec le goût de la lecture etc, il y aurait sans doute d'autres métiers ou on pourrait, on pourrait le développer, après les autres critères, je me souviens plus.

J.: Oui, j'ai aussi conseillé le côté aussi bon étudiant et relationnel dont vous avez parlé. Mais ça du vendeur.

L.: Oui, oui, je pense que oui. Le conseil aussi, ça en fait, ça en fait partie. Alors quand au niveau d'étude, moi je pense, je demeure persuadé qu'une formation de base en librairie, elle aide à mieux apprendre, d'appréhender ton métier et qu'elle est quand même importante. Même s'il y a bien des gens qui commencent à faire de la librairie, qui ont aucune formation. Mais je pense que c'est connaître au moins les bases et c'est essentiel pour appréhender ton métier. Tu vas beaucoup plus vite. Quand tu as des bases, tu apprends toujours. C'est un métier ou tu apprends toujours, ou c'est de la formation continue. Mais quand t'as une base de cours, tu sais déjà ce que c'est qu'un fournisseur, un distributeur. Comment ça fonctionne? Un système de comptabilité minimale? Ça t'aide, c'est cette aide. Le niveau au niveau de ton métier.

J.: Mais par rapport aux critères vous le placer quand même en dernier. Parce que justement il y a moyen de revenir sur ce métier même sans avoir la formation.

L.: Je pense ou avoir ou je pense. Parce que je pense que la base tu choisis ce métier, parce que parce que c'est quand même un attrait, un attrait. Mais après, ouais, sans formation, ça demeure. Je pense que tu demeures plus dans le flou et pour apprécier globalement ton métier, l'exercer au mieux. Je pense qu'une formation, c'est c'est important pour cas, moi je le pense. Tu vas rencontrer des gens à la librairie qui n'ont pas du tout de formation. Donc. Dis toi aussi que moi. C'est vrai que ça fait 25 ans que je travaille ici, mais je ne serai pas au poste où Je suis si derrière, j'avais pas eu des bases, des bases de libraires importantes, donc je pense que je suis la plus formée ici.

J.: Justement, c'est la question suivante du coup, par rapport à la formation et au parcours personnel, professionnel et scolaire, vous savez me dire un peu ce que vous êtes. Par revenir à la maternelle einh mais...

L.: Non, non, non, mais moi ça va être un peu différent. Différent, mais peut être pas très intéressant pour toi. Ma formation, elle a été faite en France. Donc moi, j'ai une formation. C'est très simple. Mon diplôme de base, c'est ce qu'on appelle une licence de lettres, option librairie et licence. À l'époque, c'était en France, c'était trois ans. C'est pas, c'est pas l'équivalent du master. Maintenant, ça a changé tout ça. Mais pour moi et donc c'était donc une formation générale universitaire en lettres et avec lequel on avait couplé une formation professionnelle qui a été donnée non pas par des universitaires, mais par des professionnels du livre. On y est allé à l'unif, mais c'était tous des libraires qui nous ont donné.

J.: Et il y avait de l'aspect édition aussi ou c'était focus...

L.: Non c'était spécifiquement librairie. Il y avait pas l'aspect édition.

J.: Et à partir de là, une fois que vous avez eu votre diplôme?

L.: Alors à partir de là, je suis allée travailler et j'ai commencé ce qu'on appelle un BEP, c'est à dire un brevet professionnel que j'ai arrêté parce que je me suis aperçu que je revoyais plus ou moins ce que j'avais vu en cours et parce que j'avais l'opportunité d'être engagée définitivement dans la librairie où je travaillais.

J.: Toujours en France, là ?

L.: Ouais, ouais, toujours en France.

J.: Et donc vous avez commencé à travailler dans une librairie directement à peu près...

L.: Oui à peu près. En fait, j'ai eu mon diplôme et j'ai commencé mon brevet professionnel en brevet professionnel. C'est comme les CAP, tu es pas payé grand chose. Donc les libraires y sont toujours. Ils sont toujours assez preneurs de ce type, de ce type de main d'œuvre. La formation alternée je travaille en librairie, puis tu suis les cours, moi, j'ai du en fait, je n'ai fait que six mois ça que dans la librairie où je travaillais, il y a quelqu'un qui est parti. J'ai repris son travail et à un moment, j'ai dit ça suffit. J'ai dit maintenant ça suffit. Et si je fais le travail des employés, j'arrête le brevet professionnel et je suis payé comme une employée.

J.: Après, c'est l'occasion qui s'est présenté, tant mieux... Puis vous avez basculé chez Pax en venant en Belgique, j'imagine pour raisons personnelles, mais chez Px comment ça c'est passé ?

L.: Mais oui, pour pour raison privée. Je suis venu m'installer en Belgique et j'ai commencé chez Pax en effectuant un congé en remplacement de congé de maternité. (rire) Et il s'est trouvé que c'était le moment où la librairie commençait à s'agrandir. Donc très peu de temps. J'ai fini le congé, puis trois ou quatre mois après, j'ai été. J'ai été embauché définitivement...

J.: Et depuis vous êtes ici ?

L.: Oui depuis je suis ici. ça fait ici 25 ans. J'ai commencé ici en 97-98.

J.: Et j'imagine que du coup vous avez vu toute la mutation, j'imagine que depuis 97-98, la librairie a fort changé ?

L.: Ah oui, oui, mais déjà moi, quand j'ai commencé, sit u veux quand j'ai fait le remplacement du congé de maternité de [REDACTED] La rue [REDACTED] n'était pas ouverte à cette époque là. Et oui, c'était que la partie avant, donc on avait par contre là où il y a un café maintenant, par contre, on avait ce qu'on appelait [REDACTED] deux. Entre les deux, il y avait une autre boutique dont les deux boutiques n'étaient pas. Il fallait sortir si tu voulais aller d'une petite boutique à l'autre. Et donc il y a eu l'opportunité de l'agrandissement rue [REDACTED] [REDACTED] Mais il y avait encore cette séparation. Puis après, il y a eu la possibilité d'avoir l'autre bâtiment. Donc à un moment, on est au rez de chaussée. Là, le rez de chaussée. Et à côté ont été étendus sur trois, trois bâtiments.

J.: Et monté aux étages ?

L.: Et montés ça s'est fait. Alors monter, c'est quand on a acquis la partie, la partie centrale, là ou maintenant on rentre. C'est à ce moment là qu'il y a eu des aménagements qui ont été changés pour avoir accès à l'étage.

J.: Et ça a du coup amené forcément à engager plus de monde, et votre place dans tous ça a change aussi ?

L.: Moi, elle a été assez évolutive au fil du temps. J'ai bougé beaucoup de rayons. J'ai eu dès le début à m'occuper du rayon jeunesse. Mais effectivement, au début, la librairie Le Rayon jeunesse, il y avait quasiment rien à ce rayon. C'est moi qui l'ai construit en fait. Le rayon jeunesse ici. Ouais ouais, ça je peux me le mettre. C'est pas trop mon genre, mais c'est vrai, c'est moi qui l'ai constitué le rayon jeunesse. Et puis je dis souvent en plaisantant Mais c'est vrai, je suis un peu multitâche, c'est à dire que je. J'ai toujours fait un peu de tout. Moi, j'ai fait des offices aussi et je faisais des offices. À l'époque, on n'était pas avec des bordereaux informatisés etc.

J.: C'était à l'ancienne !

L.: Oui, moi j'ai commencé à l'ancienne parce que en France mes bons de commande on avait pas de logiciels, c'était à la main, l'inventaire aussi, c'était à la main. Donc voilà, je suis une vieille de la vieille. J'ai connu le minitel en France pour passer les commandes. Si tu mets ça dans ton truc, on va dire : elle a rencontré un dinosaure.

(rire general)

J.: Justement par rapport à tout ça, avec les changements de rôle et compagnie actuellement au sein de la librairie. Et j'ai cru comprendre, en tout cas en venant au stage, qu'il y avait une espèce de hiérarchie, mais pas non plus complètement carrée. Et c'est pour voir un peu le rôle qu'il y a, les attributions et dans la hiérarchie où est-ce que vous vous placez dans tout ça ?

L.: Dans la hiérarchie on va dire, tu as monsieur [REDACTED] donc le directeur. Puis après tu vas avoir sans qu'on ait des appellations de ce type là. On a deux... Sous monsieur [REDACTED] on a deux sous directeurs, mais voilà c'est pas vraiment... Qui sont [REDACTED] et moi. Puis après je veux dire si on peut mettre cette hiérarchie, il y a les chefs de rayon et en dernière, en dernière ligne, je dirais. Il y a les vendeuses à la caisse, les caissières. Même si on n'aime pas cette appellation ici, on a aussi essayé de les sortir de ce rôle là aussi, qu'elle fasse pas ça uniquement. Ce n'est pas comme à la FNAC où les gens qui sont la caisse ils sont à la caisse et ils font que ça. Voilà où elle est la hiérarchie, quoi.

J.: Ok ok, je vois un peu. Alors maintenant, c'est plus sur l'aspect de votre vision des chaînes de distribution spécialisées. J'entends par là c'est tout ce qui est Cultura, Fnac, Club forcément. Ou c'est vraiment des grandes surfaces spécialisées dans les livres. Donc on est pas sur la partie librairie de chez Carrefour, c'est vraiment toutes, toutes ces grosses maisons-là. Et qu'est ce que vous en pensez? D'abord en tant que lecteur de ce genre de chaîne là, et après en tant que libraire. Qu'est ce que ça? Qu'est ce que ça vous apporte? Au contraire, ça vous embête? Comment est ce que vous voyez un peu ces chaînes de distributions spécialisées en tant que lecteur et en tant que libraire? Les deux sont peut être mêlés, mais.

L.: Alors en tant que lecteur, c'est un peu compliqué parce que je fréquente plus trop les. Les chaînes. Parce que ci je veux un bouquin, je sais où le trouver. Maintenant, je peux comment je peux en tant que je comprends très bien que des gens préfèrent un certain anonymat et un certain je dirais un certain lissage, c'est à dire que tu vas dans une Fnac ou tu vas dans un club s'est toujours rangé à peu près de la même façon. Tu vas te retrouver dans un certain anonymat parce qu'on ne peut pas dire non plus qu'il y ait présence du libraire. Très très, très, très forte. Maintenant, les chaînes ont peut être un peu changé. M'enfin, mon expérience de la FNAC reste quand même que si on a besoin d'un vendeur, il faut chercher. Cultura je sais pas trop, mais le personnel il est là, mais il n'est pas non plus super super présent non plus. Donc je peux comprendre qu'il y ait des gens qui se sentent plus à l'aise que dans une structure plus intime ou tu vas avoir les gens qui peuvent craindre effectivement d'être obligé de s'adresser, de ne pas pouvoir se retrouver tout seul et d'être rapidement interpellés par un vendeur. Voilà ça. Je peux concevoir que les jeunes vont peut être plus facilement comme ça que les gens. Il faut savoir nous, on le disait à l'époque où je faisais mes études qu'il y avait un pourcentage assez élevé de gens qui osaient pas franchir la porte d'une librairie par peur du savoir, par peur de. Et moi, quand je suis arrivé à Liège où j'étais tout jeune, la librairie ici, m'impressionnait un peu aussi. Et je n'osais pas forcément non plus franchir la porte en me disant un petit magasin machin. Quand tu es un peu, j'aime bien quand je vais dans un magasin qu'on me foute la paix, donc je suis pas, mais des gens qui eux préfèrent ça, c'est aussi chacun notre relation. Voilà ce que les. Ce qui peut être un peu différent dans une approche, dans une approche, dans une approche client. Mais c'est peut être aussi mon ressenti par rapport aussi au commerce.

J.: Et en tant que libraire du coup ?

L.: Alors en tant que libraire, je dirais que moi, ces chaînes là, à la limite, elles me dérangent pas parce que je pense que elles ont leur leur mission propre, qu'on ne retrouve pas forcément le même, le même, la même marchandise. Il y a tellement de productions que nous en tant que libraire ici, on ne peut pas tout prendre, mais qu'effectivement Cultura peut avoir plus de bouquins de chez Hachette ou que sais-je encore... Que la Fnac aussi et que le paysage éditorial il est tellement divers que eux représente autre chose et que tu trouveras peut être plus facilement, plus facilement chez eux. Ça ne me dérange pas d'aller chez d'aller avec mes filles voir des mangas à la FNAC et pas à la librairie, parce que c'est compliqué d'avoir un rayon pourquoi pas aller regarder ça veut pas dire que je vais acheter. Mais voilà, je vais trouver autre chose, non? Et je pense qu'elles ont, elles ont leur place aussi. Pour un , pour un autre service, pour un autre, pour un autre, pour une autre proposition aussi de livres, c'est voilà. Moi j'y vois pas d'inconvénient ou quoi. Et comme je vois pas d'inconvénient non plus à ce qu'il y ait des rayons librairies au Carrefour ou au Cora, ça va dans le sens d'une démocratisation de la culture aussi. Ça la rend accessible à des gens qui, effectivement, n'oseront jamais. Il y a toujours des gens qui n'oseront jamais entrer dans une librairie.

J.: Oui parce que du coup par rapport au prix, ça on ne peut plus vraiment en parler...

L.: Non. Le critère, il est plus là. Il y a quelques années, ça aurait pu être, ça aurait pu être. Ça aurait pu être un critère là, ce critère là, il est plus là.

J.: Et en tant que libraire travaillé, est-ce que vous avez vous... Forcément. Maintenant, depuis le temps que vous êtes ici, en pensant à la librairie que vous étiez jeune? Est ce que s'il y avait des grosses chaînes comme ça, ça vous aurait plus attiré de travailler plus là bas ou plus ici, non?

L.: Non, perso moi, ça ne m'a jamais, jamais attiré d'aller bosser, d'aller bosser dans ce genre de chaîne parce que j'ai une formation aussi par des libraires indépendants. Donc je pense que ça joue dans ma formation, c'est sûr. Je pense aussi que finalement, maintenant, si je devais aller travailler dans une Fnac, je pense que je serais hyper malheureuse. Ce qu'il faut savoir quand même que dans une chaîne, au moins à la Fnac, ils n'ont pas de pouvoir de décision. L'assortiment est décidé, bien au dessus. Je ne sais pas comment travaille Club ou ou Cultura, mais je pense qu'ils sont quand même soumis à des directives et des directives qui viennent vraiment de l'extérieur. Une totale liberté, c'est un peu plus un peu plus compliquée.

J.: OK ok. Et du coup, entre les deux options, je propose ou du coup ces chaînes là, ce sont avant tout une grande surface ou une librairie.

L.: (rire) Non, je pense que tu peux quand même, enfin... Ce serait péjoratif de dire que c'est... Non ça reste des librairies.

J.: Ok. Donc est ce qu'elle pourrait être perçue comme un ennemi des libraires indépendants? Ou au contraire, ça pourrait être un puissant allié?

L.: Allié, je pense pas. Parce qu'on n'a pas les, On n'a quand même pas les mêmes, les mêmes. Les mêmes objectifs. Je pense qu'il y a un souci aussi de rentabilité. Ils sont soumis à des normes que nous on a pas. Allié non.

J.: Pas forcément, un ennemi non plus ?

L.: Non, pas forcément un ennemi non plus, pas forcément un ennemi. Ça se voit ici, tu sais comme quand un client qui cherche quelque chose, quelques fois, on va lui dire non, allez voir à la Fnac. Et inversement, le nombre de gens qui viennent ici en disant c'est la Fnac qui m'envoie, parce que parce que la Fnac, elle sait qu'il y a des choses, elle ne peut pas les commander. C'est trop compliqué. Donc c'est une complémentarité. Je pense pas que ça.

Voilà, c'est sûr que c'est toujours une inquiétude quand, quand une chaîne s'installe, parce que c'est toujours l'inquiétude commune de savoir où ta clientèle, elle va aller, sachant que les gens qui aiment beaucoup lire, ils vont partout, ça faut pas se, il faut qu'il se passe. Il ne faut pas se leurrer, on a des clients très fidèles, mais je sais aussi qui vont à la Fnac. Je sais aussi qu'ils vont regarder chez Cultura et c'est normal. Je veux dire après à nous de nous démarquer pour que ce soit chez nous qu'ils achètent et pas chez l'autre.

Mais alors c'est sûr qu'on a eu quand même, au départ ouais au départ Cultura. L'arrivée de Cultura, c'était un peu mitigé. C'est ça va pas au début et ça va pas nous impacter. On s'en fiche un peu. Après, il y a une ouverture. Tu regarde un peu comment c'est... Ouais mais quand même. Et puis finalement, finalement, je crois que nous ça nous a pas, ça ne nous a pas

impacté directement. Je dirais pas autant du club rue cathédrale qui a fermé...Eh oui, mais ils ont. Ils ont les mêmes, je dirais. Ils ont une clientèle...

J.: Oui, puis sont implantés à d'autres endroits. Donc c'est surement stratégique... ça d'ailleurs, j'aimerais bien les rencontrer aussi justement pour essayer de savoir justement jusqu'où la fermeture est due à Cultura ou un choix.

L.: ça, je ne sais pas si tu sauras parce que là tu vas rencontrer chez club. C'est des gérants en quelque sorte... Mais je pense que Cultura oui, la l'arrivée de Cultura le covid. La rue cathédrale ou en fait est tellement facile de se garer, c'est plein de choses qui ont dû jouer en défaveur du club.

J.: Et alors dans la même idée entre les deux. Est ce que toutes ces chaînes de grande distribution amènent à la fin des librairies indépendantes ou au contraire les poussent à devoir évoluer?

L.: Elles doivent les pousser à évoluer et elle n'amène pas la fin. Pas ces chaînes là. Le vrai problème de la librairie actuellement, c'est le commerce en ligne.

J.: Le commerce en ligne ?

L.: C'est le commerce en ligne. C'est ça qui? C'est ça qui? C'est ça qui peut être inquiétant pour nous. Les chaînes, non ?Je pense pas. Honnêtement, moi, c'est ma perception après.

J.: Oui, oui c'est ça que je cherche. Je ne veux pas une vérité vrai.

L.: Mais nous, là, où ça... Et pas que nous. Mais oui, nous, c'est le commerce en ligne qui dit oui.

J.: OK, ok. Et du coup, toujours sur les grandes chaînes de distribution. Comment est ce que vous voyez les possibilités qu'elles ont par rapport aux librairies indépendantes? Est ce qu'elles ont plus de moyens? Ou est ce que les librairies indépendantes pourraient faire la même chose, mais qu'elles ne le font pas ?

L.: Plus de moyens? Elles ont certainement plus de moyens logistiques, c'est à dire tu es une Fnac, tu peux bénéficier du site Internet qui est déjà en place. Une gestion Internet qui fait tout ça. Donc ils ont des moyens que nous on a sans doute pas. Cultura, c'est pareil. Donc ils ont sans doute des outils que nous, on n'a pas forcément ou qu'on ne maîtrise pas de la même façon. Le fait d'être une chaîne, ça peut aussi avoir des côtés positifs. Après, je ne sais pas comment ça fonctionne, mais est ce que tu as le stock dans une Fnac ailleurs, est ce que c'est plus facile? Là dessus, je ne sais pas, mais ils ont quand même la force. Ils ont quand même la force logistique, ils ont une force logistique que nous, on n'a pas, on n'a pas forcément. Ça, c'est sûr. Sinon, la question était ?

J.: Comment les possibilités que les chaînes de distribution ont, par rapport aux éditeurs indépendantes, plus de moyens d'en parler? Et si les librairies indépendantes pouvaient faire pareil, alors il y a des trucs sur lesquels il y a moyen de se caler et de faire la même chose.

L.: Pareil, je sais pas. Oui, je pense qu'on peut. On peut toujours peut être développer l'aspect l'aspect site internet, l'aspect livraison. L'aspect de commerce en ligne peut peut être être amélioré. Maintenant ça nécessite des investissements assez importants quand même aussi. Et que nous, on n'a pas forcément eux. Ils ont sans doute des structures logistiques qui font que tu commandes tes frais de port tu n'es pas obligé. Moi ici, j'ai envoyé un truc, il faut que j'aille vérifier mes tarifs à la poste, que tu commandes sur la FNAC, c'est bon, tes frais de port, c'est ça, c'est ça quoi.

Donc nous, on a un petit côté artisanal. Donc ça peut être une réflexion. Mais c'est et comment aussi tu finis par gérer, nous, on a un site sur lequel tu ne peux pas, tu ne peux pas payer directement tes bouquins. Tout cela est possible. Mais tout ça, ça nécessite et des sous et du temps d'investissement ou quelquefois même une personne supplémentaire. Donc c'est, des aspects. Oui, là dessus. Oui, là dessus. Les librairies indépendantes ne sont pas égales vis à vis de ça. Et nous encore? On est dans une structure, une grosse structure, mais j'imagine des plus petites structures, c'est encore plus, c'est encore plus, encore plus difficile.

J.: Et du coup, je sais que vous ne savez pas tout, comment ça fonctionne chez eux. Mais de votre vision à vous et de ce que vous voyez de l'extérieur? Quelles seraient pour vous les contraintes auxquelles les chaînes de distribution doivent peut être faire face? À votre avis, s'il y en aurait? Lequel serait il le rapport à vous?

L.: Mais comme je le disais peut être, je pense qu'on est plus libre qu'elles. On est plus libres de nos choix, de nos choix. Donc nous, on a une liberté, une liberté que, que la chaîne, ne doit pas avoir. Maintenant, je ne sais pas si Cultura est ce quelqu'un? C'est quelqu'un qui a un coup de cœur et qui veut en commander 20. Est ce qu'il peut? Est ce qu'il peut pas? Est ce qu'il doit se référer à sa hiérarchie? Mais je suis pas sûr. En tout cas, par rapport à Fnac, et ce que j'en entends dire et les fonctionnements... Normalement le vendeur de chez Fnac, on lui amène les bouquins, ils sont étiquetés et il doit les ranger ou on lui a dit de les mettre d'accord ou pas d'accord. Mais nous on est encore, on est encore capable de dire oui, moi je le mets là, moi je le mets pas là, je décide.

J'ai vu une conversation Facebook qui était assez rigolote là dessus, c'était sur le prix Goncourt, le dernier prix, et un libraire a raconté qu'il était allé au Fnac et qu'il l'avait demandé et qu'on l'avait emmener, Je ne sais pas si je t'en avais parlé, aux rayons littérature étrangère, donc littérature africaine. Alors on en fait quoi de ce prix Goncourt? Oui, il est Sénégalais, je ne sais pas. Il est d'origine sénégalaise parce qu'il est français, est-ce qu'il est français, pas français. En tout cas, il écrit en français. Doit on le mettre en littérature sénégalaise? Il a un Goncourt. Doit on mettre en littérature française? Sauf qu'à la Fnac, on lui a répondu oui. En littérature étrangère, c'est comme ça, ça se décide au dessus, j'ai pas le droit de changer. Donc, c'est assez, c'est assez caractéristique. Moi, je ne me pose pas trop la question. Prix Goncourt, met en littérature française, je pense qu'on a été confronté. Quand on a reçu le poche, on était là, on le met en littérature francophone ou en littérature littérature africaine.

J.: C'est vrai qu'ici, vous avez encore le classement par langue d'écriture plus que par origine de l'auteur.

L.: Voilà donc. Et donc là, ce n'est pas simplement ton classement electre ou ton classement, le classement de Ton ordinateur qui va te, c'est à toi. Et à un moment donné tu dois trancher si tu ne peux pas te retrancher derrière le logiciel. Donc là dessus, nous, je dirais qu'on a quand même plus de liberté. On décide, on met socio, on met pas en socio, en actualité, on ne met pas en actualité. Il y a des bouquins qui peuvent être à plusieurs endroits. Dans une chaîne, si on te dit on le met là ben tu le mets là.

J.: Et dans la relation que vous avez avec les, avec les clients, avec les lecteur, est-ce que vous pouvez me decrier une interaction avec un client ? Evidemment, j'en ai vu plusieurs pendant mon stage. Mais vis-à-vis de vous, comment est ce que vous comportez? Qu'est ce que vous essayez de comprendre, de faire avec le client? Quand il y en a un qui vient vers vous, je cherche un livre avec plus ou moins de précision, si ce n'est pas l'important. Mais c'est plus la relation que vous entretenez, comment vous le ressentez...

L.: En fait, c'est autant de relation que de client. C'est ça aussi. Je pense que quand même, dans une librairie comme la nôtre, on est quand même. Et c'est ça qui fait la richesse de notre métier. C'est quand même quand on a une relation de conseiller et soit par une demande, soit parce que tu vois, tiens, tu as une demande précises; et puis tu n'as peut-être pas mais tu peux proposer autre chose. Tiens, si ça vous a intéressé, je viens de lire ça. C'est vachement intéressant aussi ça rejoint un peu. Donc on a quand même une relation, une relation de conseil et d'écoute du client on ne se contente pas juste d'écouter la demande des clients. C'est l'intérêt du métier et c'est ça aussi. Et puis voilà, il y a des gens avec qui le contact va être plus facile. Tu va commencer à discuter. Et puis il y en a d'autres. C'est une demande, une demande, mais c'est quand même l'intérêt du métier.

J.: Oui, puis vous le disiez tant tôt aussi et je l'ai vu un peu pendant mon stage. On va quand même assez rapidement vers les client, que les gens sachent qu'on est là.

L.: Oui, je pense que ça fait partie. C'est bon, c'est personnel aussi. Je pense que c'est vient aussi de ma formation. C'est ce que je pense que les gens attendent de notre librairie. Et voilà, c'est l'intérêt d'une librairie indépendante, c'est pas pour... Je pense qu'on est dans une Fnac ou un cultura, des fois tu peux tourner pendant des heures, mais je ne suis pas sûr que tu as quelqu'un qui va, à la fnac, en tout cas, je ne suis pas sûr qu'il y ait quelqu'un qui vienne tout trouvé en disant peut être que vous cherchez quelque chose parce qu'il faut savoir qu'il y a des gens qui ne vont pas aimé. Il y a des gens qui ont le bouquin en face de leur nez, qui vont me demander mais des gens qui n'oseront pas demander.

Donc normalement, je pense que ça fait partie de la qualité du service qu'on peut offrir tout en ayant et du coup, ne pas donner l'impression non plus d'harceler ton client. Là, c'est un art subtil et il y a des gens plus disponible que d'autres. Parce que on est pas des robots. Si c'est souvent ça aussi des commentaires Facebook ou des commentaires méchants, quelle que soit envie de leur dire. Ben ouais, un commentaire négatif ben ouais mais tu es peut être pas tombé sur le bon jour, ça arrive à tout le monde ou toi-même n'étais peut-être pas, ça arrive aussi. Il y a des gens qui, il y a des gens qui engendrent des comportements out tu es pas forcément super super cool avec eux, mais on n'est pas des robots.

J.: Ben du coup, c'est la dernière partie. C'est par rapport à la sélection de livres et la mise en place des tables. Comment est ce que les. Comment est ce que les livres sont choisis pour être mis en rayon? Une fois qu'on a un livre qui est présenté par le distributeur ou par l'auteur, parfois directement. C'est quoi les critères qui vont dire Ah tiens, je choisis celui là plutôt qu'un autre ?

L.: On a plein de critères qui sont que je vais mettre sur table ou pas sur table. D'abord parce que c'est un critère ou tu sais que tel auteur doit se trouver sur table. Parce que tu sais qu'il va y avoir de la presse qui va être faite donc on va en parler, il est le critère de ta clientèle parce que tu connais aussi un peu de clientèle. C'est aussi un peu ce à quoi elle s'attend retrouver sur les tables. Puis après il y a des critères subjectifs. On peut avoir un coup de cœur pour quelque chose qui n'est pas forcément, qui va pas forcément recevoir les honneurs de la presse tout de suite. Et puis toi tu décide de défendre parce que toi, tu l'as lu, tu l'as aimé.

J.: Oui et là alors c'est purement personnel.

L.: Oui, oui puis des fois, tu vois des bouquins et tu sais que si tu les mets en rayon, tu vas pas les vendre. Ils ont besoin d'être, d'être, d'être exposés.

J.: Et au niveau des tables? Est ce que vous êtes plutôt [REDACTED] ou vous, qui décidez quel ouvrage?

L.: C'est [REDACTED] qui fait les tables en littérature, c'est lui qui les fait.

J.: Ben voilà, je ne sais pas s'il y a un commentaire que vous voudriez rajouter ou s'il y a une question ou ?

L.: Non, c'est juste, moi je pense que si on résume, c'est quand même... La grande force de la librairie indépendante, c'est quand même sa liberté par rapport, je pense aux au grande chaîne. Et je pense que là ou on doit, nous, en tant que librairies indépendantes, se démarquer, c'est dans notre qualité de service, dans notre connaissance et dans notre connaissance du livre et dans notre ouverture à tout ce qui touche à tout ce qui nous entoure et à notre capacité à interagir avec le client, mais dans un esprit de liberté. Je pense que le mot liberté, c'est important. OK, il y a des classements, les meilleurs livres, les machins. C'est pas forcément obligé de dire sur cette table j'aimerais que les dix meilleures ventes de tous les classements qu'il peut y avoir.

Et par exemple, je trouve très bien, je veux dire, mon collègue qui a vendu le balcon en forêt de Gracq et on en a vendu beaucoup d'exemplaires. Et bien je trouve ça très bien qu'il est remis à l'ordre du jour comme ça. Parce que c'est un livre que j'adore et que je n'ai jamais osé proposer à la clientèle.

Ben ça, c'est voilà, je trouve que c'est la force de la librairie, de la librairie, de pouvoir se dire pourquoi pas un jour, je mets un truc en avant qui n'est pas forcément une nouveauté et je t'en vends quand même 30 exemplaires parce que j'ai décidé de le pousser et ça c'est notre liberté. C'est pas la FNAC qui va le faire. C'est pas un vendeur de la Fnac qui va pouvoir dire je ressors ça ou même pourquoi pas un Balzac ou un machin? ça, c'est notre force.

J.: Ben voilà, un grand merci en tout cas !

L.: Avec plaisir.

Indépendante généraliste, libraire 5

Profil de l'interviewé : Nouveau directeur et actuel propriétaire de la librairie, la reprise il y a 8 ans.

Jamila: Là ici, la première partie c'est plus par rapport aux métier de libraire. C'est la vision que vous avez du libraire pour vous, qu'est ce qu'un libraire? Et comment définiriez vous le métier par rapport à ce que vous imaginez ou à ce que vous faites au quotidien et à ce que vous rencontrez au quotidien?

Libraire: Un libraire, c'est évidemment la définition d'un marchand de livres, un commerçant de livres. Je crois que les deux mots sont importants. D'abord, d'abord, ou en tous les cas, c'est un commerçant, donc c'est quelqu'un qui doit avoir en tête une certaine forme de rentabilité, de capacité de vente, des convictions. Mais ce n'est pas non plus n'importe quel produit. Donc le mot livre est aussi important que le mot commerce. On ne vend pas un livre tout en étant tout en étant modeste. On ne vend pas un livre comme on vend une savonnette comme on dit, ou même comme on vend la mode.

Il faut une certaine éthique, je dirais. Il faut aussi, pas pour tous les livres, il y a des livres qui sont des livres, des livres qui se vendent au kilo je dirai, ou à l'hauteur. Pour certains livres, il faut vraiment être soi même convaincu que le livre en vaut la peine et qu'il y a une adéquation entre les goûts qu'on connaît ou qu'on devine ou que le client définit et le livre en question.

Est ce vraiment différent d'un autre commerçant? Oui, parce que. Parce que... Ou plutôt, non d'abord parce que c'est du commerce et oui parce que le livre a quand même une certaine charge culturelle, sociale, politique. Bref, pas tous, einh. Quand on vend, quand on vend un livre, un livre, on prend l'exemple extrême : Arlequin. Vous connaissez cette collection là ?

Jamila: Oui je vois très bien.

Libraire: On parle de livres de gare, ce n'est pas la même chose que si on vend un livre. Je prends un exemple. A contrario, un Zemmour, on devrait pouvoir ne pas le vendre à tout le monde ou d'un point de vue plus positif. Si on vend un chef d'oeuvre de la littérature. Donc voilà, commerce, commerce, mais commerce d'un produit qui a une charge culturelle importante.

Jamila: Et du si vous deviez. Si vous deviez classer les critères que je vous donne ici?

Libraire: D'accord, il y en a combine ? Parce que sinon je risque de ne pas retenir.

Jamila: Il y en a 4 ou 5...

Libraire: 4, 5 Mmmh ça va allons-y

Jamila: Alors, un bon libraire, c'est un bon, avant tout, c'est un bon lecteur, vendeur, conseillé, un bon étudiant dans le sens où il a une formation de base qui est très précise ou un critère que vous voudriez ajouter ?

Libraire: Conseiller, c'est une bonne chose.

J.: Conseiller en premier ?

L.: Je mettrai conseiller en premier.

J.: Il reste, lecteur, vendeur, étudiant.

L.: Étudiant ça veut dire qui a étudié ça... Mmmh, ça c'est le dernier, c'est le moins important. Le lecteur pourra être un bon conseiller ou vendeur aussi. Lecteur, vendeur, à mon avis. Mettez d'abord vendeur, puis lecteur ou lecteur, je ne sais pas. Mais le plus important, c'est conseiller et le moins important, c'est le fait d'avoir fait des études là dedans. Parce que même si ça peut aider pas, c'est pas indispensable...

J.: Si vous voulez ajouter quelque chose par rapport à ça, vous pouvez...

L.: Non, je crois que c'est un métier que tout le monde n'est pas capable de faire, que le fait d'avoir fait des études littéraires aide évidemment. Mais je crois, je suis convaincu qu'il y a des gens qui ont fait des études littéraires, qui ne seront pas des bons libraires parce qu'ils ont pas ça en tête, parce qu'ils n'ont pas envie ou parce que le contact ne leur convient pas. Et à contrario, il y a des gens qui n'ont pas fait ses études là et qui pourront être de très bons conseillers ou qui ont la culture... (s'éloigne du micro) Oh pardon, je ne sais pas, vous m'entendez toujours là vous croyez ?

J.: Oui, oui, normalement il n'y a pas de problème. Normalement avec la résonance de la pièce ça devrait fonctionner.

L.: Ok. Donc voilà, ça va.

J.: Oui, tout à fait. Et alors, vous comment est-ce que vous vous êtes retrouvés du coup à être directeur de chez [REDACTED], c'est quoi un peu votre formation ?

L.: Alors, moi, c'est tout à fait atypique. Donc, j'ai été ingénieur et travailler dans le business jusqu'à 60 ans. Et puis à 61 et à 60 ans, j'ai terminé ma carrière et j'ai racheté la librairie parce que ça me plaisait et les livres me plaisaient. Je n'aurai pas racheter un autre... Donc, oui c'est très atypique.

Je n'ai pas fait les études, je n'ai pas fait l'expérience de libraire. Je suis libraire puisque je suis propriétaire de librairie. Je ne me considère pas quand même comme un libraire, à égalité avec des gens comme tous les autres ou quoi, qui ont l'expérience qui ont la formation. Pour certains, la plupart d'entre eux ont des études la formation. Donc moi par contre, j'ai toujours beaucoup lu et en particulier des livres de sciences, ouais moins, d'économie, de géopolitique et d'histoire en ordre décroissant et de littérature. En littérature, j'avais lu quand j'étais jeune les classiques, il y avait 25 ans. Je dirais que je n'avais quasiment plus aucun lu aucun roman entre vingt-cinq ans et maintenant.

J.: Et du coup, ça vous a replongé dans le livre.

L.: Maintenant, j'en ai relu beaucoup. Mais j'étais resté très, très longtemps, sans livre aucun, ni classique, ni a fortiori, la littérature du moment présent.

J.: Et alors, par rapport aux chaînes de distribution spécialisées. J'entends par là.

L.: Cultura, Fnac... Oui, que je commence à bien connaître.

(rire general)

J.: Oui, j'appelle ça de la grande distribution mais spécialisé... même si on a eu deux mois spécial pour chaque nouvelle grande chaîne, j'ai cessé. Je crois qu'en chaîne culturelle ou chez mon papa.

L.: Sur LivreHebdo, ils ont un mot special pour ça. Il appelle ça, grande chaine culturelle... GCC je crois, ou grande chaine. Enfin bref ok, ça va.

J.: Oui voilà, donc pas les rayons libraries de chez Carrefour.

L.: On dit toujours de chez Cora je sais pas pourquoi. On dit toujours de chez Carrefour et chez Cora. Ok d'accord, Cultura, Fnac... Ouais...

J.: Je mets Club aussi. En Belgique, c'est vraiment les trois.

L.: Oui je vois bien.

J.: En tant que lecteur. Et puis après en tant que directeur de librairie. Qu'est ce que vous pensez de ces chaîne de distribution là?

L.: oui. Bon, on va d'abord être pas supérieur ou méprisant, mais on va quand même parler de club. Bon, ça, c'est vraiment quand même le niveau 0,5 de la vente de livres. Je crois que ça peut. Parfois, c'est plutôt l'exception que la règle bien se passer si on a un bon animateur, un bon conseiller, un bon libraire, mais, je crois que ce n'est pas souvent le cas. D'abord parce qu'il n'engage pas sur ce critère là et parce que ceux qui sont bon ne reste pas là. Ils sont pas bête, ils sont pas contents et j'ai bon club, je dirais, c'est quand même en dessous du niveau minimum.

Par contre FNAC que je connaissais très bien jusqu'en 2010. J'étais peut être un plus gros client chez Fnac que chez Pax.

J.: On ne va pas le dire trop fort...

L.: (rire) Non pas trop fort. Je trouve qu'il était très bien. Je trouve qu'il était très bien. Je parle de la Fnac de Liège et de la Fnac. J'ai travaillé en France, je suis parfois aller dans la Fnac, dans des petites villes du nord de la France. C'était vraiment bien au niveau des livres, au niveau du choix, au niveau qu'on appelle ça l'éventail de livres, du fond, du stock, en l'occurrence tout ce qu'il y avait de disponible au niveau des conseils. À Liège, il y avait deux personnes en littérature qui étaient très très bien. Bon, ça s'est cassé vraiment la figure.

Il y a toujours un choix que je trouve, même si je vais plus très souvent y aller maintenant. Pour moi, c'est un peu comme faire de l'espionnage industriel. On peut faire une fois ou deux mais pas dix fois quoi... En plus les gens me connaissent, enfin bref... Donc, je crois que, au niveau du fond, de tout ce qu'il y a en stock, l'achalandage, ça va.

Je crois qu'au niveau du conseil, ça ne va plus. Parce qu'ils n'ont plus le temps. Je crois qu'ils n'ont plus engager suffisamment de personnes au niveau plusieurs fois et j'ai pas pu le vérifier mais on m'a dit plusieurs fois au niveau du réassort ou des commandes, c'est zéro. C'est vraiment devenu très très très insuffisant.

En réalité, les commandes sont faites à partir de Bruxelles ou à partir d'un centre quelconque pour la Belgique, aussi bien pour les nouveautés que pour le réassort et pour les commandes. Et donc ça ne marche pas. Donc si un jour vous même, personnellement, Jamila, vous allez à la FNAC ou acheter le livre qu'il y a. Tout va bien. Mais si vous rentrez dans le processus, de prendre, passer une commande, il est vraisemblable que, pas 9 fois sur 10 mais x fois sur dix vous n'aurez pas votre bouquin. Donc vous perdez votre temps.

Quant à Cultura, je ne connais qu'un seul Cultura, c'est celui du centre de Liège. J'y suis allé deux fois. Tout au début, il ouvrait ou il arrivait. J'ai trouvé qu'il avait en tous les cas, en termes de nouveautés, je sais plus quand c'était, c'était juste avant le confinement, une rentrée littéraire donc septembre. Il y avait quand même, un très gros choix en terme de fond. Ça se construit pas en quelques minutes ou en quelques, ou en quelques semaines ou en quelques mois. Comment ont-ils évolué, je ne sais pas. Je ne saurais pas vous en dire plus. Je suppose que [REDACTED] n'a rien su vous dire non plus.

J.: Oui, c'était plus son avis personnel. Son choix de fréquenter ou non ce genre de chaîne.

L.: Ah oui, ça...

J.: Oh mais il y a pas de problème...

L.: Je crois que pour un jeune, c'est peut-être moins Enfin ça sera peut-être une autre question après ?

J.: Non, non, il y a pas de soucis. Dîtes ce qui vous a passé par la tête.

L.: (rire) Ah... C'est une de nos tactique ou une de nos stratégie ou un de nos plans, c'est d'attirer les jeunes, en laissant peut être un peu moins, notre réputation universitaire. Ça, c'est une chose, don't je veux à tout prix nous débarrasser dès lors qu'on ne crache pas sur la clientèle universitaire, mais pas au point d'être un peu comme une forteresse dans laquelle des gens plus simple ou moins expérimentés n'oseraient pas n'oseraient pas s'introduire, n'oseraient pas entrer.

J.: Que par contre, Cultura et Fnac sont plus accessible ?

L.: Bah rien que par leur situation sur la grande place à Liège, par le fait qu'il y a un Mac burger ou un machin à côté, par le fait qu'ils ont des grandes portes. C'est clair que c'est moins, c'est beaucoup plus impersonnel. On est là sans que personne... Et ne rien prendre.

Chez nous aussi, on peut très bien, mais. mais je suis convaincu qu'il y a des gens qui doivent pas avoir cette facilité. Raison pour laquelle tout en voulant rester une librairie de niveau de classe. De classe (rire), j'entends par là de bon niveau. Moi, je n'ai pas de soucis avec... On a par exemple cette table de livres simple et faciles, les gros bestseller genre Perrin, Musso, Levy et autres autres trucs comme ça.

J.: Oui, vous voulez vraiment être accessible pour tous quoi.

L.: Tout à fait. Et on commence comme ça. Certains s'arrêtent là et d'autres vont plus loin. Et le problème, c'est donc garder la qualité plus que la classe. La classe ce n'est pas un mot... Chargé...

J.: Connoté.

L.: Oui connoté, Bravo! Donc oui, c'est la qualité mais pas l'élitisme. C'est vraiment notre...

J.: Leitmotiv.

L.: Leitmotiv, oui.

J.: Et du coup, pour qualifier ces chaînes là. Est-ce qu'elles sont avant tout des grandes surfaces ou des librairies?

L.: D'abord, elles ne sont pas que des librairies, c'est clair. Mais dire que c'est des grandes surfaces, non. Oui, il y a des grandes surfaces par vocation, par leur surface. Mais je crois que j'appellerais ça les grandes surfaces culturelles qui offriraient une grande surface culturelle aux grandes chaînes, grandes surfaces culturelles. Bon, pour club, j'ai quand même un petit, mais les deux autres oui.

J.: Et est-ce que pour vous, elle serait un ennemi des librairies indépendantes...

L.: Non.

J.: ... Ou elle pourrait devenir un allié ?

L.: Un allié, je ne crois pas. Mais un ennemi, sûrement pas. Non, non, non, non, non. Je crois que plus il y a... Bon par exemple, je serais très... très marri... C'est un peu snob ça (rire) non très déçu, très... triste le mot est un peu fort... Très marri...marri, oui.

J.: Marri, c'est celui qui convient, il est là pour ça.

L.: ça convient oui... que Cultura ou même ou même la FNAC doivent fermer ses portes en tant que librairie ou choisissent de fermer leurs portes. Bon, je dis Fnac en tant que librairie parce que je crois... Enfin, je ne sais pas. Tout ça est tellement, tellement sujet à de telle contrainte et de telle variable. Je crois que la FNAC ça marche bien en tant que fournisseur de GSM, de télévision, mais sûrement pas de cd et de livres je ne sais pas. Mais donc je crois pas que la la fnac fermerait ou fermera. Ils sont comme fortement structure. Mais ça m'embêtera qu'il ferme en tant que libraire.

Et Cultura, on m'a dit enfin, c'est les représentants qui sont un peu les pipelettes...

J.: Les concierges...

(rire general)

L.: C'est toujours les concierges, pas qu'ils n'ont rien d'autre à faire au contraire, mais ils parlent beaucoup. Et il paraîtrait que Cultura Liège marche assez bien, mais pas les livres. Donc, moi je ne voudrais pas qu'il ferme. Pourquoi ? Parce que ça crée justement une forme d'offre globale.

Ce n'est pas de la concurrence. Si bien sur, tous les livres qu'ils vendent, c'est ceux que je ne vendrai pas. Mais je suis convaincu que s'ils ne les vendaient pas, ils ne viendraient pas chez nous. La majorité, en tout cas. Ne viendrait pas chez nous, n'ira pas chez Livres aux trésors, etc. Ms il irait surtout en grande majorité sur Internet ou sur Amazon, sur d'autres trucs comme ça. Donc oui, sinon des alliés, du moins ils font partie du paysage de l'offre complète quoi.

Mais il y a plein de mes collègues, enfin mes collègues...d'autres libraires qui ne pensent pas la même chose.

J.: Ah mais oui, mais c'est pour ça que je vois plusieurs...

L.: Ah oui, vous irez en voir d'autres, oui...

J.: J'ai rendez vous avec le livre Trésor, avec toutes directions, Kazabulles, etc. J'essaye d'avoir vraiment des profils très distinct... C'est ça vraiment qui est intéressants, c'est d'avoir l'avis personnel. Ce n'est pas chercher à me donner une vérité pure et dure, c'est vraiment d'avoir un avis.

L.: Oui c'est vraiment prendre des statistiques, à la limite... Oui, je ne sais pas ce que les autres en penseront, mais vous le découvrirez...

J.: Et est ce que les grandes chaînes amènent la fin des librairies indépendantes ou au contraire, les poussent à évoluer?

L.: Pour une fois, la fin de la librairie indépendante, non? Mon prédécesseur, que vous verrez peut-être. Une personne intéressante que vous pourriez interroger à ce sujet. Enfin, bref, je ferme la parenthèse.

Il m'a raconté que dans les années 80, quand la Fnac s'est installée et qu'il n'y a pas de prix plancher, il n'y a pas de crise. Mais en France également, il n'y a pas de prix unique du livre. En France d'ailleurs, cette vente est encore chez nous à peu près dans les années 80. Il m'a dit que du jour au lendemain, vous avez perdu tout ce que j'ai cité. C'était colossal 30 % du chiffre d'affaires, 30 % du chiffre d'affaires énorme. Donc il a cru un moment qu'il allait fermé, comme beaucoup d'autres ont fermé. Je sais pas si vous connaissez le moment, moi je ne connais pas.

Bref, ça, c'était le moment où il y a dû avoir la fin de la librairie indépendante. La fin provoqué par les grandes surfaces culturelles su été à ce moment là. Maintenant, il y a une répartition. Bien sûr, ils ont pris une part de marché, le passage aussi. Deuxièmement, il y a maintenant le prix unique du livre, le prix imposé question que d'ailleurs la Fnac respectait plus ou moins aussi depuis très longtemps, ils se sont rendu compte qu'ils ne parviendrait pas autrement, qu'ils devaient respecter le prix, le prix du livre, sauf pour quelques livres par an, comme Astérix, comme ils font comme chez Cora ou Carrefour. En bref, eux ne représentent certainement pas la fin de la librairie indépendante mais dire qu'il nous force à évoluer. Non!

Parce qu'ils sont, comme je l'ai dit moyen, disons, médiocre, moyen quoi. Donc c'est pas eux qui nous forcent à évoluer. C'est évidemment le seul vrai ennemi. On es tous concourent, mais le concurrent ennemi. Pas concurrente avec lequel on peut cohabiter... C'est Amazon ! Amazon, c'est tout ce qui est en vente en ligne, mais donc c'est 99 % en Belgique, c'est Amazon. Et cela nous force à évoluer, oui bien sûr.

Alors, il y a le minimum minimorum a accueillir les clients il fut un temps où les libraries étaient une espece de porte de prison. Mais tout ça, c'est tellement vieux, ça ne va pas, ici.

Mais il fut un temps, il n'y a pas moyen de commander en ligne. Maintenant, nous et pas que nous, on peut commander en ligne. Les petits libraries et même les moyens ont développé Librel qui est aussi une manière de commander.

Nous on ne s'est pas inscrit parce qu'on a notre propre système. Et ce n'est pas deux systèmes pas tout à fait compatibles. Oui, mais qu'il n'y a pas de synergie possible. Bon, bref, tous les libraires dignes de ce nom ont une commande en ligne la possibilité de commander en ligne avec bonheur pour certaines personnes de livrer chez eux. Seule exception dans cette gamme les personnes âgées ou ceux qui ont des grosses commandes. Mais ça reste une exception, chez nous.

M'enfin, ces gens savent quand ils viennent leur livre, il est là. Ils n'ont pas besoin de faire la file. Enfin si la file, mais ils n'ont pas besoin de chercher, etc. Donc pourquoi on fait ça, d'abord parce que c'est une évolution normale des choses. C'est clair que l'existence d'une maison comme Amazon. C'est eux qui nous force à... Vous avez lu l'interview de Paul Magnette qui disait vouloir revenir au commerçant, le e-commerce, c'est l'horreur. Enfin, il a pas dit ça comme ça. Mais, il a dit: Je voudrais revenir à un monde, il y a plus de e-commerces où tous les jours dans les magasins, etc ce qui est une belle chose.

Mais c'est comme dire on voudrait remonter à l'époque de... Je ne sais pas quoi mais... La locomotive à vapeur, c'est rigolo, mais ce n'est pas ça pas efficace, ça n'existera pas. Donc voilà le concurrent ennemi, mais qui nous force à évoluer. C'est Amazon.

J.: Mais les grandes distributions ?

L.: Non, ce n'est pas un ennemi. C'est quelqu'un, ils sont là, ils ont leur part de marché, on a notre part du marché. On voit peut être l'avenir qui sera un peu comme de dire on va revenir un moment où la petite librairie avait 100 % de marché, on peut le dire, mais ça ne sera pas capable de fournir. Et je crois qu'il y aura moins de demande parce que c'est le seul avantage

d'Amazon, je crois. C'est qu, il amène peut-être à la lecture des gens qui sans ça ne lirait pas ou ne lirait plus, qui habitent au fin fond des Ardennes ou a fortiori en France, ou les distances sont beaucoup plus importantes. Où il y a pas de librairies dans un rayon de 50 kilomètres ou de 40 kilomètres. Et s'il n'y avait pas Amazon, ils n'achèteraient pas de livres quoi.

J.: Oui tout à fait, je comprends ce que vous voulez dire.

L.: Tant mieux, tant mieux.

J.: Et comment est ce que vous faites qualifieriez les possibilités des chaînes de distribution par rapport aux libraires indépendants qui elles, ont des moyens en plus ou en moins?

L.: Je suppose qu'elles ont en plus une certain... pouvoir, un certain pouvoir d'achat par pouvoir d'achat. J'entends un pouvoir de négociation avec les fournisseurs, avec les éditeurs, les fournisseurs. Enfin vous connaissez la différence...

J.: Oui, oui, tout à fait.

L.: Ben oui, je me doute, mieux que moi, mieux que moi.

J.: (rire) Oh ça je ne suis pas sûre...

L.: Mais disons, je ne crois pas qu'ils ont des dizaines de pourcent supplémentaire. Je sais pas si...une remise normale pour des gens comme nous dépend du fournisseur, c'est entre 35, ça c'est le minimum minimorum et 40 %, c'est le maximum maximum, jamais vu qu'on avait plus, ou pas beaucoup plus. Il faut quand même qu'il en reste un peu pour les autres acteurs de la chaîne. Je vois ça comme un gros avantage.

La pub ils n'en font plus en tout cas sur le livre.

Et alors les désavantages qu'ils ont, c'est , ça c'est parce qu'à la limite, le livre ne les intéresse plus, tant que ça, dirais-je. C'est ces problèmes de centralization, de l'administration centralisée, de l'inflexibilité. Nous ici, chez nous en tout cas, n'importe qui enfin n'importe qui... Tout member ici chez ■■■■■, peut commander un livre. Il n'a pas besoin de demander s'il peut ou pas, quel que soit le prix du livre. On n'est pas dans des trucs à 100 000 €, même, ■■■■■ la plus jeune qui peut commander les BD. ■■■■■ regardera. Mais il ne changera pas.

Alors qu'à la Fnac, c'est pas comme ça. Là, tout passe par la central. Je dis la Fnac, parce que c'est celui que je connais le mieux Cultura, je ne sais pas. Tout passe par une centrale d'achat qui même ne prend pas en compte les désidératas d'un bon, je suppose qu'un livre sur Liège qui sort, il interroge quand même Liège pour savoir combien il en faut, mais là encore tout est centralisé et ça c'est un véritable casse tête. Dans tous les cas, c'est un ennui majeur dans les ventes et dans la possibilité de réaction. Je vois ça comme principal avantage un peu de marge en plus et comme principal défaut, à savoir un manque total relatif de disponibilité commerciale.

Sinon qu'est ce qu'il peut y avoir...

J.: Non, ça me semble bien, si vous n'avez rien d'autre à dire... Mmmh. Je ne sais pas. Par contre, vous, si vous intervenez dans le choix des livres, je pense que ça c'est quand même plus les responsables de rayon.

L.: Oui, oui c'est Claire. Absolument. Justement, c'est une chose que j'ai modifiée. Il y a encore des librairies où c'est soit le patron soit une personne qui a défini, qui n'est pas nécessairement un patron qui s'occupe de l'ensemble des achats. Chez nous, c'est tout le monde. Enfin, chacun achète pour son propre rayon.

Mais moi je ne modifie ou vetoise aucune décision parfois, je dis ouh là c'est quand même un peu exagéré. Mais parfois je dis oui, je vois un livre, on parle, c'est rare einh, mais on en parle dans le journal, on l'a ou on a. Et donc bref résumé votre réponse, votre réponse été faite dans votre propre question. Je ne m'occupe pas assez, ça résume bien la situation, donc oui.

Par contre, j'insiste fortement sur la caractéristique. Sur le fait que le stock ne soit pas gonflé, ne soit pas vieilli, ne soit pas irrécupérable. Mais encore faut que là, il y a des critères d'efficacité qui se traduisent par une prime importante. Il faut que le stock soit 85 % du stock au moins d'un an, ça veut pas dire qu'on ne prend pas des livres de fonds. On se comprend bien ! Le problème est qu'il y a des gens qui confondent le fond et des livres qui ne se vendent pas, non, ce n'est pas juste. Camus, c'est du fond, mais ça se vend donc tandis que...

J.: Oui bien sûr, il y a des livres qui sont toujours en rayon mais n'est pas l'exemplaire acheté il y a...

L.: Oui tout à fait. Ça, j'insiste beaucoup là dessus et ça ne sert à rien d'avoir des livres qui ne se sont plus vendus depuis douze mois. Mais on en a toujours. J'admets 15 %, même si en vrai c'est un peu moins, c'est même plutôt 10. Il faut pas en avoir plus qu'un. Ça ne sert à rien d'avoir trois fois un livre que ne s'est plus vendu depuis. Donc ça c'est mon intervention. Mais on a un stock qui est très sain grâce à ça.

J.: Ben du coup, ici les autres questions ça concerne plutôt les librairies, sur la mise en place des tables etc... Donc moi ici j'ai ce qu'il me faut merci.

L.: Avec plaisir, à une prochaine.

Indépendante généraliste, libraire 6

Profil de l'interviewée : Libraire, responsable du rayon jeunesse.

Jamila : La première question, c'est par rapport au métier de libraire. Qu'est-ce qu'un libraire selon toi? Comment est-ce que tu définis le métier, par rapport à ce que tu imagines et à ce que tu fais au quotidien ?

Libraire : Les libraires, c'est un opérateur du monde de la culture, c'est quelqu'un qui sélectionne des livres. Du coup, à la base, il y a un choix culturel et en étant indépendant, on a la possibilité de faire ça. C'est-à-dire, il n'y a pas une « médiation », quelqu'un qui choisit les livres à notre place, c'est simplement nous qui faisons ça. Ça signifie se mettre à jour lire et, évidemment, mettre « devant » notre choix. Nous voilà, c'est faire une sélection culturelle à

proposer à nos clients. C'est de la responsabilité. Le métier de libraire, c'est un beau métier, mais c'est une grande responsabilité.

Jamila : Et du coup, si je te donne les quatre critères ici, est ce que tu pourrais me les classer dans l'ordre d'importance selon toi? Donc, avant tout, un bon libraire, c'est un bon lecteur, vendeur, conseiller, étudiant (étudiants dans le sens où il a une formation très très précise, très particulière qui est vraiment nécessaire). Si tu veux en ajouter, tu peux aussi.

Libraire : C'est d'abord un bon lecteur, forcément. C'est quelqu'un qui sait conseiller. Oui, parce qu'évidemment, le libraire doit deviner à la place de ce qu'il a devant lui. Il y a un côté psychologique en fait et c'est très important ça, je trouve. Ensuite, c'est un étudiant. Oui, parce qu'une formation, c'est quand même nécessaire pour faire ce métier et, pour finir -mais ça ne veut pas dire qu'il n'est pas important- c'est un bon vendeur. Il y a un aspect commercial évidemment dans notre métier. Nous sommes dans le commerce, ce n'est pas un détail. Mais voilà, je trouve que d'abord, il faut avoir vraiment une espèce d'attitude caractérielle, psychologique et culturelle aussi.

Jamila : Parfait. Est-ce que tu peux revenir de manière personnelle par rapport à ta formation. Comment t'es tu retrouvée à travailler ici, chez [REDACTED] quelle est la formation que tu as suivie, sans remonter jusqu'à l'école primaire.

Libraire : Oui oui, moi j'étais libraire en Italie. J'avais une expérience d'environ sept ans en Italie. J'ai travaillé dans des librairies très différentes : librairies universitaires, librairie généraliste, librairie de chaîne. Mais quand j'avais je crois vingt-sept ans, j'ai choisi de faire un master sur la littérature pour enfants, jeunesse et enfance. J'ai vécu à Bologne et Bologne c'est en fait la capitale européenne pour la littérature jeunesse. Il y a une foire chaque année - quand il n'y a pas de problème évidemment- qui fait un peu le cadre mondial autour de la littérature jeunesse. Et j'ai eu l'occasion de faire ce master avec l'association culturelle qui organise la foire de Bologne. Là, ça a été vraiment une plongée dans cet univers que j'ai rajouté mon expérience de libraire. Comme formation, moi, je suis historienne de l'art. Je trouve que ça aussi, ça rapporte un gros rapport avec la littérature jeunesse dans tout ce qui est illustration. C'est vraiment deux choses les plus actives et les plus intéressantes en ce qui concerne les arts visuels.

Jamila : Tu disais que ta formation en histoire de l'art t'a beaucoup aidée par rapport aux arts visuels etc. Parfait.

Libraire : Mais du coup je vais pas parler de mon master.

J. : Comment est-ce que tu t'es retrouvée à venir d'Italie jusqu'ici ? est-ce que c'est pour des raisons personnelles, ou ...

L. : C'est des raisons personnelles mais par rapport au métier de mon compagnon qui est venu travailler à l'Université de Liège et j'ai décidé de le suivre à un moment donné.

J. : Dès que tu es arrivée, tu es venues directement ici chez [REDACTED] ?

L. : Non, je travaillais d'abord en tant que professeur de langue italienne dans une école de langue et ensuite j'ai cherché des libraires et j'ai trouvé ici.

J. : Est-ce que tu pourrais un peu m'expliquer ton rôle dans la librairie ? Quelles sont tes tâches ? Tes attributions ? Et s'il y a une hiérarchie particulière ? Ou est-ce que tu te situes ? Ou...

L. : Non ici on a pas vraiment de hiérarchie.

J. : J'ai déjà eu la réponse mais je pose la même question à tous le monde.

L. : Chacun est responsable d'un rayon. Chaque libraire est responsable d'un rayon, mais on travaille toujours en binôme. C'est à dire que quand le libraire responsable n'est pas là, il y a toujours quelqu'un qui sait bien se débrouiller dans ce rayon. Ensuite, nous sommes obligés, entre guillemets, car ça fait partie du métier, de savoir se débrouiller dans les autres tâches. On fait tous de la caisse, moi en étant en bas je m'occupe aussi de la réception. Je suis habitué avec les offices à réceptionner, réassortir et tout ça, le rangement des documents. Voilà, disons qu'il faut savoir faire tout. On est en quête de polyvalence. Oui, la polyvalence, c'est évidemment la spécificité de ce métier. En plus, nous sommes tous dans l'accueil du client, dans l'écoute du client et ça aussi. Ça fait partie du métier.

J. : Par rapport à ta vision des chaînes de distribution spécialisées. Alors moi, je donne ce nom là à tout ce qui est Cultura, Fnac, Club et ce genre de choses. Donc c'est vraiment les grands magasins qui vendent des livres et à la rigueur d'autres choses mais surtout du livre. Par le rayon libraire chez Carrefour par exemple. D'abord qu'est-ce que tu en penses en tant que lectrice, puis en tant que libraire ?

L. : Disons que j'ai eu une expérience. Ma première expérience en tant que libraire, c'était dans une grande surface, dans une librairie de chaîne en Italie. Ensuite, comme lectrice, j'ai toujours privilégié évidemment les livres des librairies indépendantes. Et maintenant, j'ai la chance de travailler dans une librairie comme ça. Voilà, je trouve que ce qui change, c'est le rapport avec les références. C'est ça qui fait la différence. Dans une librairie de chaîne, évidemment, on peut s'orienter du coup on trouve vraiment une grande disponibilité de titres, de possibilités de lecture. Mais ce qui change, c'est vraiment l'absence d'un libraire auquel on s'adresse, avec qui on peut se confronter sur les lectures, sur les sorties, sur les parutions. Voilà, c'est ça qui fait la différence. Après, je ne veux pas juger, c'est quasi le même métier parce que souvent, les libraires qui travaillent dans les grandes surfaces ne sélectionnent pas les livres. C'est pas eux qui sélectionnent les livres du coup ça fait vraiment une grande différence.

J. : Mais pour toi, ces chaînes là, c'est avant tout une grande surface ou une librairie ?

L. : Mais c'est les deux. En fait, c'est vraiment les deux choses. C'est une librairie, mais qui suivent les règles, voilà les normes des grandes surfaces.

J. : Et est ce que pour toi, ça pourrait être un ennemi des librairies indépendantes ou un allié ?

L. : Je ne parlerai pas d'un ennemi. Voilà c'est deux positions différentes. Par exemple, ici à Liège, on a un Cultura et d'autres qui ne sont pas du tout loin d'ici. Mais voilà, on garde toujours nos clients. On grandit, on monte en chiffre, ça veut dire qu'on a vraiment des choses différentes. Le public sait choisir ce qu'il cherche.

J. : Et du coup ce n'est pas un allié ou ça l'est quand même un peu ?

L. : Je ne parlerai pas ni d'alliés ni d'ennemis. Dans une ville vivante comme Liège je trouve qu'il y a de la place pour les deux. Ensuite, c'est vrai que c'est un choix politique de mettre deux librairies de chaîne dans une ville qui propose déjà une belle position de librairies indépendantes. Mais ça, c'est de la politique.

J. : Est ce que pour toi, les chaînes amènent à la fin des librairies indépendantes ou, au contraire, est-ce que ça les pousse à évoluer ?

L. : Non, je pense que c'est vraiment deux chemins parallèles. Oui, et nous, on en a vraiment la preuve. La démonstration que c'est comme ça. On a rien perdu, peut-être même on a gagné.

J. : Et toujours en rapport avec les chaînes de distribution. Comment est ce que tu qualifierais leurs possibilités, les moyens qu'elles ont? Est ce qu'elles ont plus de moyens que les librairies indépendantes? Lesquels ?

L. : Mais oui, c'est clair, ils font des achats massifs et du coup les remises qu'ils savent obtenir sont plus importantes par rapport à nous. Mais voilà, c'est ça l'avantage qu'ils ont, surtout par rapport à nous. Pour le reste, nous, on a la possibilité de travailler vraiment avec nos clients fixes on va dire. Et ça c'est important, ça fait la différence.

J. : Et par contre un désavantage qu'ils ont par rapport à une librairie indépendante ou une contrainte ?

L. : Mais c'est surtout qu'ils ont moins la possibilité de personnaliser en fait la librairie. Ils ont des achats obligés, au budget imposé, c'est surtout ça. Du coup, les gens savent bien qu'ils se retrouvent dans un endroit avec une bonne proposition de livres. Mais voilà qui est moins étudiée, moins ciblée en fait sur les goûts, sur les tendances, etc. Et le personnel est aussi moins spécialisé que dans une librairie indépendante, ils ne sont pas obligés de lire des livres, de défendre des lectures, etc. Ensuite ça dépend des libraires mais voilà. Pour finir, en fait, là c'est plutôt les vendeurs.

J. : Je vais en venir maintenant vraiment à ta vision du libraire, de la librairie, etc. Dans ta relation avec le client, est ce que tu saurais me décrire une interaction? Comment est ce que ça se passe? Qu'est ce que tu cherches à comprendre ou à ou à faire avec le client?

L. : D'abord, il faut être très poli. Évidemment, il faut donner le sens de l'accueil, mais sans être intrusif. C'est-à-dire qu'il ne faut pas se lancer sur un client en cherchant à lui vendre des choses. Ça, jamais et c'est quelque chose qui, par contre, arrive souvent dans les librairies de chaîne. Du coup, laisser flâner les clients, c'est le plaisir de regarder, de voir un peu quelle est la réaction du client par rapport à notre travail de choix, de sélection de livres. Et ensuite, aller

vers les clients qu'on s'est rendu compte qu'il cherche quelque chose et qu'il ne trouve pas ou qu'il désire un conseil. Oui, ça c'est normalement ce qu'on fait avec un client. Donc tout d'abord la politesse, l'accueil et là, mettre à disposition, notre formation, notre culture.

J. : Et est-ce qu'il y a une relation particulière avec les autres librairies de la région. D'ailleurs, ici, le fait d'avoir le rayon jeunesse, je ne sais pas s'il y a un contact particulier avec des librairies jeunesse.

L. : Oui, mais ça, c'est très personnel. Je vais dire c'est moi que je donne régulièrement, par exemple, à la parenthèse ici, on parle un peu avec le libraire, ça se fait aussi. Il faut toujours garder la curiosité. Ça, c'est très important en tant que libraire, il faut être curieux en fait, aller vers les autres, vers les autres libraires, les autres librairies, etc.

J. : Et pour tout ce qui est de la sélection des livres, la mise en place des tables, comme tu es responsable de tes rayons c'est qui choisit tout ce que tu mets en place. Mais comment est ce que tu fais ce choix? Telle couverture, tel auteur ?

L. : D'abord, il faut exposer les nouveautés. On reçoit régulièrement des nouveautés, il faut les mettre en place. C'est vraiment en mettant en place les nouveautés qu'on a les possibilités de mettre en avant le livre. Comment je fais mes tables ? C'est selon mes goûts. En fait, je choisis soit une thématique, soit un auteur. Normalement, j'ai une table de fonction, une table documentaire, une table pour les petits, c'est vraiment comme ça. Et je fais tourner les choses.

J. : Au niveau de la vitrine, quand tu as l'occasion d'en faire une ?

L. : Peu la vitrine, c'est un peu la même chose il faut mettre en avant les nouveautés. Mais là aussi, c'est sympa de faire des vitrines thématiques. Là, on a l'occasion aussi de ressortir de vieilles parutions mais qui sont en relation avec les nouveautés. C'est très sympa. On privilégie aussi des auteurs, des thématiques. Parfois, on fait des vitrines purement esthétiques, c'est à dire des vitrines en couleurs. Ça aussi, ça peut être un critère. On peut vraiment être créative à ce niveau là. On a la possibilité d'être créatif, oui.

J. : Et bien voilà, c'est parfait, j'ai les réponses à toutes mes questions, un tout grand merci. Je ne sais pas si tu as quelque chose à rajouter.

L. : De rien, il n'y a pas de problème, c'était avec plaisir. Je trouve le sujet du travail très intéressant. Et puis voilà, ça montre que le libraire est à la base de toute la pyramide.

Indépendante généraliste, libraire 7

Profil de l'interviewés : Chef libraire, responsable du rayon littérature.

Jamila: Par rapport, au métier de libraire. Selon toi, qu'est ce qu'un libraire? Comment as tu défini le métier? Et soit selon un imaginaire, soit selon ce que tu pratiques ?

Libraire: Le métier de libraire, c'est le métier de... En fait, il y a pas énormément de différence entre un libraire et un vendeur de tomates, en soit. On vend un produit à un client. La grande différence. Je crois que c'est que on vend un produit culturel. C'est déjà une

première chose. Donc, c'est ça notre métier, c'est faire passer les produits culturels qui sont principalement le livre. Ça peut aussi être des produits annexes, il y en a qui en font. Mais c'est principalement le livres.

Et la grande qualité du libraire, je crois que c'est d'être curieux car il faut être très, très curieux. Il faut s'intéresser à tout et il ne faut pas limiter son horizon à ce qu'on aime bien lire. Il ne faut pas limiter un genre à un style, à une maison d'édition, à un type de littérature. Je crois qu'il faut que dès qu'on voit un livre, tient, qu'est-ce que c'est ? Et alors on revient à la fonction primaire vendre le livre.

Et donc là aussi, en étant curieux, on va trouver des livres et nous, on va essayer de trouver le public qui va être intéressé par ce livre. C'est ça vraiment notre mission. ça peut être un livre de cuisine. Celui là, c'est super. Je vais le conseiller à ma tante qui adore le poulpe, parce que c'est un livre spécialisé sur ça. Ça peut-être un bouquin de management, parce que mon beau frère adore le management et ça, c'est un nouveau truc qu'il ne connaît pas. Tout comme ça peut être un super roman, parce que voilà. Le job, c'est de s'intéresser. C'est vraiment ça, s'intéresser à tous les livres et essayer de trouver le lecteur...

Jamila: ok.

Libraire: C'est bien ?

Jamila: Oui c'est bien. (rire) Après, je ne cherche pas de vérité vraie, c'est vraiment l'avis personnel. C'est justement l'intérêt, c'est d'avoir les différentes visions. Et si tu devais classer ce que c'est pour toi un bon libraire. Je vais te donner quatre critères et tu vas les mettre dans l'ordre d'importance. Celui qui est en dernier, ça ne veut pas dire forcément qu'il est éliminé, c'est simplement que par rapport aux autres voilà. Donc, selon toi. Avant tout, un bon libraire, c'est un bon lecteur, un vendeur, un conseiller ou un bon étudiant. Dans le sens, où il a une formation très spécifique de base, qui est vraiment nécessaire au métier.

Libraire: Je dois répondre dans ce que tu m'as dit ?

Jamila: Dans quel ordre tu les mets ? Donc lecteurs, vendeurs, conseillers. Maintenant, si tu veux ajouter un critère...

Libraire: Oui ! Curieux. Le libraire, c'est quelqu'un de curieux. La première chose, c'est curieux. Après, il doit être bon vendeur. Et puis il doit être bon lecteur.

Jamila: Et étudiant et conseiller là dedans ?

L.: Je ne sais pas. Si ça sert à grand chose d'étudier, je crois que tu apprends beaucoup sur le tas. Donc conseiller... Mais tu vois, je trouve que vendeurs, lecteurs, conseillers je pense que ces des termes qu'on a l'habitude d'associer à la... Au monde de la librairie.

Mais par exemple, qu'est ce que c'est lire ? Est-ce que c'est lire le livre d'un bout à l'autre. Je crois que lire 30 ou 40 pages de plein de livres, c'est plus important que de lire des livres complets. Tu vois ce que je veux dire, il faut savoir ce qu'il y a dans tes ouvrages et parfois...

Pierre Bayard disait, "Lire un livre c'est en condamner un autre". Donc si tu commences à lire tout, tout, tout, tout, tout, tu ne pourras jamais t'intéresser à d'autres.

Donc peut-être Curieux, vendeur, lecteur, conseiller, il y a aussi avant ça, savoir faire le tri. Tu vois, c'est très important.

J.: Et donc tu mettrais: Curieux, savoir faire le tri

L.: Et donc lecteurs lecteurs, pour moi ça fait partie du tout, c'est transversal tu dois être un curieux lecteur, qui doit être un lecteur critique, qui doit être un vendeur lecteur, qui doit être un conseiller lecteur.

J.: Ok.

L.: C'est compliqué einh ?

J.: Non, non. Je comprends ce que tu veux dire, et c'est vrai... Et au niveau de ta formation, de manière tout à fait personnel. Comment est-ce que tu t'es retrouvé dans la librairie ? Quel est ton parcours professionnel scolaire? Pas besoin de remonter au primaire, évidemment, mais comment est-ce que tu en es arrivé là?

L.: J'ai fait des études de lettres. J'ai commencé comme étudiant chez eux, en dernière année, la librairie avait besoin d'engager quelqu'un. En plus, à ce moment là, ils m'ont proposé de rester après mes études et je suis resté. Donc, je n'ai pas de formation spécifique à la librairie.

J.: Quand tu dis formation en lettre ?

L.: Les romanes, ici à l'univ'.

J.: Et par rapport à ton rôle dans la librairie, quelles sont tes tâches, tes attributions ? Est-ce qu'il y a une hiérarchie et où tu te situes dans cette hiérarchie ?

L.: Concierge.

(rire general)

L.: Je suis responsable du rayon littérature. Ça c'est ma fonction, après au delà de ça je fais d'autres choses. Je m'occupe de diverses tâches administratives, d'envois des commandes, achats/ventes, la dynamique des ventes

J.: Et par rapport à la hiérarchie au sein de la librairie ?

L.: Bah on va dire, qu'il y a notre directeur et puis il y a juste en dessous, [REDACTED] et moi. Elle et moi étant plus ou moins à égalité.

J.: Et le fait d'être aussi haut dans la hiérarchie, est-ce que ça t'a amené des responsabilités en plus, des tâches particulières ?

L.: Oui, il y a une forme de responsabilité. Je m'assure que la librairie tourne bien. Je m'assure que tout fonctionne bien quand le patron n'est pas là. Je m'efforce de penser aussi

parfois sur des enjeux à plus long terme. Pas toujours être dans l'immédiateté, on doit aussi imaginer des choses, organiser des animations.

J.: Ok, ok et par rapport à ta vision des chaînes de distribution spécialisée. Donc, moi j'appelle ça, c'est tout ce qui est Cultura, Fnac, Club, donc pas le rayon librairie chez Carrefour. C'est vraiment les grandes chaînes qui font du livre notamment.

L.: Les grandes surfaces commerciales du livre. Oui, qu'est-ce que j'ai comme vision de ça ?

J.: Comment est ce que tu les vois? Comment est ce que tu les qualifierai en tant que lecteur et puis en tant que libraire ?

L.: Alors, je n'y vais jamais. je n'y allais déjà jamais avant. Je n'y vais toujours pas maintenant. Je n'ai pas vraiment d'avis sur la qualité des libraires là-bas. Je crois que ça doit être des gens qui bien. Mais de mon point de vue, c'est qu'ils doivent être certainement contraints par une hiérarchie. Plus que nous, en terme de lecture, de défense de bouquins. C'est comme ça que je l'imagine. Ils ne sont pas tout à fait libres de leurs choix. Tandis qu'ici je le suis totalement. Je peux lire et vendre ce que je veux.

Pour peu que ce ne soit pas quelque chose de reprehensible. J'ai une grande marge de manœuvre. Notre patron pourrait arriver et nous dire, tiens ça j'en ai pas spécialement envie, mais ça n'est jamais arrivé. Ça fait 12 ans que je suis là, on ne m'a jamais rien dit.

J.: Et pour toi, ces chaînes, c'est avant tout des grandes surfaces ou des librairies ?

L.: Bonne question. Mais déjà, je crois que c'est une grande différence, si on voit en France ou en Belgique, parce qu'en France, c'est...

J.: Moi, je me centre sur la Belgique et je me centre sur Liège. Maintenant, si tu veux nuancer, je t'en prie.

L.: Alors, si tu parles de la Belgique, si tu parles de la Belgique et de Liège, y en a que deux. Il y a la Fnac et Cultura.

J.: Il y a le Club aussi, médiacité, mais il est plus éloigné.

L.: J'ai l'impression que Fnac, n'est pas du tout une librairie. Le livre est un produit parmi d'autres. J'ai l'impression que Cultura attache un peu plus d'importance aux livres, mais c'est, il ne se concentre pas, leur activité n'est pas concentrée là dessus et je ne suis pas certain que ce soit le but de leur activité de vendre des livres.

J.: Chez Cultura et j'ai Fnac ça ?

L.: Je crois que, en fait non, je suis quasi certains, qu'à la Fnac, le livre a longtemps été un produit d'appel qu'il n'est plus aujourd'hui.

J.: Et tu voulais faire une nuance par rapport à la France ?

L.: Ben parce qu'en France, il y en a beaucoup plus de chaines. C'est parce que tu te concentres sur Liège, mais sinon, on pourrait parler des Furets du Nord, il y avait Decitre. Donc il y a certaines chaines en France qui sont quasi des librairies indépendantes. Les Furets du nord, c'est plus proche de notre schéma que d'un schéma Cultura, j'ai l'impression.

J.: Et par rapport à Slumberland ? Qui elle, est une chaîne uniquement en Belgique.

L.: Oui sur la bande dessinée.

J.: Tu considères que c'est une chaîne ?

L.: Non je l'aurai considéré comme une librairie indépendante aussi. Franchisé peut-être. Je ne sais pas comment ça fonctionne chez eux, je ne les vois pas forcément inféodé à une centrale d'achat.

J.: Et pour toi est-ce que tu toutes ces chaînes...

L.: Oui, tu vois, c'est exactement ce que je voulais dire. Je crois toutes ces chaînes, Cultura, Fnac sont inféodé à une centrale d'achat le libraire, n'a pas totalement, inféodé à une centrale, c'est un beau terme. Voilà comme ça tu peux le mettre.

J.: ça va, dixit [REDACTED] Et, est-ce que pour toi, ces chaînes sont des ennemis des librairies indépendantes ou au contraire des alliés?

L.: Alors ça va être très bizarre ce que je vais dire, mais je crois que c'est un allié. Je crois qu'ils ne feront jamais le travail que nous on fait. Ils ne seront jamais aussi pointus que nous, ils n'auront jamais autant de lectorat que nous. Mais en étant là, il capte quand même une partie du public liégeois et lecteur. Peut-être celui qui ne vient pas chez nous. Mais s'il n'était pas là, il y aurait d'autres librairies à Liège. D'autres qui pourraient peut-être entrer en concurrence avec moi. Si tu veux, j'ai ici une chaîne culturelle qui ne me fait pas vraiment concurrence, mais qui empêche l'apparition d'autres concurrents peut-être plus dangereux. Par exemple, les Furets du Nord, j'aurai très peur qu'ils viennent ici.

J.: Ok, je comprends ce que tu veux dire. Donc c'est un allié dans son rôle de capter du public et d'amener du monde en ville quoi ?

L.: Oui et empêché d'autres concurrences d'émerger.

J.: Oui si la place est prise...

L.: Oui, s'il y a d'autres librairies à Liège, ça pourrait mais ça sera des plus petites pas quelque chose qui peut rivaliser avec la taille de chez nous.

J.: Et est-ce que pour toi, ça amène à la fin des librairies indépendantes ou est-ce que ça les pousse à évoluer ?

L.: Tu peux répéter ta question ?

J. : Selon toi, est-ce ça amène à la fin des librairies indépendantes ou ça les pousse à évoluer ?

L.: Je crois que la question est pas tout à fait pertinente. Je crois que ça ne les pousse ni dans un sens, ni dans l'autre.

J.: Ok. C'est deux schemas un à côté de l'autre plutôt ?

L.: Oui voilà, elles évoluent sur deux lignes différentes qui ne se croise pas vraiment. Moi, c'est mon impression en tout cas. Je suppose que c'est personnel, ce que tu veux qu'on réponde.

J.: Oui, c'est ça. Tout à fait. Et est-ce que tu pourrais me decrier, selon ce que tu sais ou selon ce que tu crois sur les chaines par rapport à ce qui se passé dans les librairies indépendantes. Quelles sont les possibilités, les moyens que les chaînes possèdent ?

L.: Je pense qu'ils ont plus de moyens que nous. Ou en tout cas, il consacre plus de moyens que nous à la promotion donc c'est à dire à la communication. J'ai l'impression qu'il passé plus de temps à ça. Je ne vois pas d'autre chose. Je ne pense pas enfin je suis même sure qu'ils n'ont pas plus de remise que nous. Je ne pense pas qu'ils aient des facilities d'achat en tout cas avec nos fournisseurs habituels. Concernant, les gros, je sais qu'il fonctionne plus ou moins comme nous. Je me trompe peut-être.

J.: Je le vérifierai peut-être. Et concernant leur contrainte ?

L.: Est-ce qu'ils ont plus de contraintes que nous ? Oui, parce que déjà ils sont inféodé à une central d'achat. Je pense qu'il y a quand même une ligne qu'ils doivent suivre, certainement que une partie de leur achat où il y a une image de marquee à promouvoir, à un moment donné, ils ne peuvent pas tous promouvoir des choses différentes, sinon ils perdent leur image de marque, j'ai l'impression.

J.: Et cette absence de choix, c'est une des contraintes principale...

L.: Oui, qu'il soit limiter dans leur choix plutôt qu'absence. Je pense qu'ils choisissent quand même aussi, il y a quand même des libraries là-bas qui travaille bien. Peut-être qu'on leur dit plus en haut: écoutez, y a un nouveau Joel Dicker, vous le mettez devant. Que moi je peux decider, à je le mets là ou là ou là qu'eux, ils n'ont pas le choix.

J.: Oui, d'accord. Ici, je reviens par rapport au métier et toi comment tu travailles. Est-ce que tu pourrais me decrier ta relation clients. Je sais qu'il y a plusieurs cas, mais voilà de manière générale, comment tu décrirais ta relation avec les clients ? Quand tu interagis avec un client ?

L.: Le but premier, c'est de vendre un livre, voir deux si possible. Donc le but premier quand j'interagis avec le client, c'est ça. Après, c'est aussi créer une relation de confiance avec lui. Parce que pour pouvoir le conseiller, il faut qu'il ait confiance en moi. Et que quand je lui donne un livre. Il faut qu'il me dise : ah ben ce libraire là, généralement il me connait bien.

Donc, un vendre un livre et deux créer une relation de confiance. Et puis après, dans le troisième temps c'est aussi parfois prendre un peu de temps pour découvrir, dialoguer et faire connaissance. Ça fait partie d'une relation de confiance, mais c'est aussi se connaître, partager nos lectures. Parce que finalement, les gens qui lisent beaucoup. Ils aiment aussi donner leur

avis sur le livre et donc après me le donner à moi, ça leur fait plaisir aussi. Et moi, ça m'enrichit aussi parce que parfois ils me parlent de livre que je n'ai pas lu.

J.: Et est-ce qu'il y a une relation particulière avec les librairies de la région ou avec des librairies plus lointain ? Est-ce qu'il y a moyen de se rencontrer ?

L.: Des occasions de se rencontrer oui. Elles sont principalement les réunions organisées par les éditeurs justement. Mais je trouve que non sinon, il y a très peu de liens. Il y a très peu d'interaction entre libraires. Moi, j'en connais quelques uns que j'ai croisés à diverses rencontres avec qui j'ai gardé quelques contacts. Mais c'est très, très peu.

J.: Et là, c'est vraiment des relations amicales, plutôt humain ?

L.: Ça reste des échanges de livres, en fait, on ne se voit jamais, c'est juste de temps en temps. Je peux l'appeler pour dire Tiens, ça tu l'as lu qu'est-ce que tu en as pensé ? Tiens, chez tel fournisseur, j'ai vu que tu avais eu telle remise ? Comment tu as fait ? Enfin tu vois. Non, c'est plutôt des relations amicales-professionnelles.

J.: Oui, tu vas pas forcément aller boire un verre avec eux quoi ?

L.: Je pourrais boire avec eux si je les croise. Mais on ne s'invite pas pour aller boire un verre.

J.: Es-tu-ce qu'il y a ce renvoi régulier vers d'autres librairies, si vous n'avez pas tel ou tel livre ? Et si c'est le cas, c'est plus vers un indépendant ou une chaîne ?

L.: Jamais vers des chaînes, toujours vers des indépendants. Et euh, on le fait régulièrement. Si ça peut aider le client à avoir le livre tout de suite, c'est plus malin de le faire. Maintenant, si nous on en l'a pas, il y a peu de chances que les autres l'aient. Ça dépend de ce que c'est évidemment. Si c'est pour une lecture scolaire. Oui. Peut-être que la parenthèse a plus stocké que nous. Donc on peut l'envoyer là-bas.

Mais un livre assez pointé en Histoire, je pense que notre rayon Histoire est plus costaud que celui des autres. Je pense que notre rayon littérature est plus fourni un truc très spécifique. Je vais les renvoyer, mais avec peu de convictions.

J.: Et je ne sais pas ce que tu penses du site Librel...

L.: Je suis complètement contre Librel.

J.: Ah, ok. Mais je me disais que peut-être par ce site là il y avait moyen d'avoir du lien entre les librairies ?

L.: Je pense pas non. Parfois je regarde si le livre est disponible ailleurs pour le renseigner à mon client mais...

J.: Et la relation avec les chaînes maintenant ? Est-ce qu'il y a eu un lien qui a pu se créer ?

L.: Alors au début, au moment où Cultura s'est implanté. Le directeur et moi, nous sommes allé salué les gens de Cultura et je m'enendais bien, enfin, j'avais rencotnré et j'avais essayé de construire un lien avec l'ancien responsable mais qui est parti depuis et je n'ai plus d'autres contact depuis.

J.: Et y a pas eu chez eux ?

L.: Non. Je sais qu'une ancienne libraire de chez nous travaillait là-bas, mais je ne sais pas si elle y est toujours.

J.: Et du coup, c'est maintenant qu'on va parler, c'est par rapport à la sélection des livres et à la mise en place des tables. C'est qui qui décide de ça ? Je sais que vous êtes plusieurs à discuter et à pouvoir mettre tout ça en scène. Mais comment est-ce que vous choisissez quell livre sur quell able ? Plutôt qu'un autre. La vitrine aussi. Est-ce qu'il y a un critère particulier ?

L.: Tout ça est assez compliqué. Ben déjà en fonction du rayon. Le responsable du rayon décide ce qu'il met sur ces tables. Donc le rayon cuisine, c'est elle qui decide ce qu'elle met sur ses tables. Après, parfois on en discute aussi. Tiens, j'ai vu ça que peut-être toi tu n'as pas vu. Je l'ai lu, ça serait pas mal de le mettre sur table. *In fine*, la decision lui revient. Donc en literature aussi. Le responsable de rayon decide ce qu'il met sur table.

Pour la vitrine, en fonction de laquelle on fait. Celle de la jeunesse est entièrement dédié à ma collègue de jeunesse. Donc on ne regarde pas trop. De temps en temps on la sollicite pour faire quelque chose. La vitrine derrière la caisse est plutôt gérée par moi et les autres petites vitrines. L'autre grande vitrine du numéro six est divis par case en fonction des rayons et fonctionne de manière assez indépendante..

Il faudrait que je trouve une personne responsable de toutes les vitrines, mais on a jamais réussi à le faire.

J.: Oui, surtout que j'imagine que le choix de ce qui apparait en vitrine revient quand même aux responsables des rayons.

L.: Oui, mais par contre, arrivé à quelqu'un qui crée une dynamique dans les vitrines, ça pourrait être sympa. Que toutes les vitrines se répondent, que sit u mets des livres sur la nature d'un côté, il y en a aussi de l'autre. De l'architecture, de la cuisine, de l'histoire, que finalement il y ait du mouvement dans les vitrines et là, je trouve qu'elles sont très segmentées.

J.: Oui, chacune à sa...

L.: Après c'est peut-être ça qui fait, ça peut être chouette aussi mais...

J.: Oui toi tu voudrais un truc un peu plus uniformes entre les vitrines.

L.: C'est ce dont je rêve. Ou alors mettre un peu plus de decorations. J'en reviens à ce qu'on disait sur les chaines tout à l'heure. Je crois qu'elles ont plus de budgets que nous pour ça.

Bien que leu vitrine sont généralement moche dans les centres... On est bien d'accord. Mais eux, ils svent faire des grands panneaux, s'ils voulaient, ils pourraient le faire.

Ils ont fait le choix qu'elle était moche, mais en soi... Elles sont raccords...

J.: Et on en revient à Librel du coup...

L.: Bon, je crois que ça ne sert à rien.

J.: Pourquoi ?

L.: Théoriquement Librel c'est un site pour vendre du livre numérique. But qui a explosé mais qui n'a pas vraiment décollé. On est d'accord. Donc l'idée de Librel était d'aidé les librairies à vendre du livre numérique.

Pour se faire, ils ont fait appel à un prestataire qu'on appelle Tite-Live qui leur fourni un site internet qui vend des livres numériques. Ils se trouvent que tite-lie travaille aussi directement avec les librairies.

Et donc on a utilisé beaucoup d'argent pour développer un portail commun alors qu'il aurait été plus intelligent de chacun développé un petit site internet. Qu'on utilise le même prestataire, mais pour faire chacun sa propre enseigne en ligne plutôt qu'un seul site. Créer son image est plus intéressant.

Alors tout mélanger, il y a des plateformes comme ça qui existe en France. Et ça marche. C'est normal à Paris ça marche. Si ton libraire a pas le bouquin, tu prends le metro et trois stations plus loin tu as d'autres librairies.

Mais ici, je suis sur Librel et la librairie de Namur l'a de stock... Je connais personne qui va faire 50 bornes pour avoir le livre à dix euros.

J.: ça aurait été plus intéressant par ville alors...

L.: Mais même dans une ville, on est pas assez de librairie. Alors à Liège on est plsueirus ok. Mais à Gembloux y en a qu'une, à Huy, y en a qu'une... Je crois que Librel n'est pas du tout adapté à notre territoire.

Peut-être que ça marche à Bruxelles et encore, je ne le vois pas du tout adapté pour la wallonie.

Et l'autre défaut qui joue là dessus, c'est la taille des librairies. Je veux dire, on a quand même plus de references que Livre aux Trésors donc par défaut, c'est negative pour eux. Donc si un client voit qu'on a toujours ses references et qu'il a jamais rien chez Livre aux Trésors, ben, il va finir par ne plus jamais aller chez eux et venir chez nous. Alors qu'il aurait peut-être continue à commander là bas et rester client fidèle là-bas.

Y a un côté, ben chaque fois que je vais chez celui-là, c'est toujours l'autre qui là donc forcément je vais chez l'autre.

Y a une question de taille, de zone géographique. Je crois que c'est pas un système...

J.: Sur le même plan ça favorise certain et ça défavorise d'autres quoi...

L.: Oui. Certains réseau fonctionne comme ça Paris mais c'est sur des librairies de même taille et dans le même coin. Alors peut-être que d'autres trouvent ça génial. Mais globalement je pense qu'on est un échec et une grosse perte d'argent. Tout cet argent aurait pu être consacré, je crois, à la mise en place d'un site internet pour pleins d'autres librairies qui ne l'ont pas.

Moi je suis effaré de voir aujourd'hui, une librairie qui n'a pas de site internet. Surtout quand je vois que nous ça nous apporte. Qu'on puisse consulter le stock. Les gens sont aussi frénétique d'achats sur Internet. Ils sont en train de commander, ils font des paniers qu'ils ne feront jamais en vrai.

J.: Oui, ne serait-ce que de devoir porter autant de livres en vrai...

L.: Tout à fait.

J.: Ben moi du coup, j'ai toutes mes réponses à mes questions. Je ne sais pas si tu veux ajouter quelque chose en plus. Par rapport à mon sujet ou autre chose, quelque chose qui te tiens à Coeur.

L.: Qui me tiens à Coeur ?

J.: Ben je sais pas, il y en a qui m'a dit ça serait bien de mettre en avant les formations IFAPME. Par exemple.

L.: Oui effectivement. On a une chance de fou d'avoir cette formation ici à Liège mais elle devrait être reformer en profondeur.

J.: (rire) Oui, mais c'est pas le sujet ici. C'était si toi tu avais un truc à ajouter.

L.: Euh comme ça, ça ne me vient pas non. Tu as su noter tout ce que j'ai dit ? J'ai dit des choses différentes des autres ?

J.: Y a des choses communes et d'autres que tu nuances autrement. C'est ça el but, donc c'est parfait.

L.: Ben j'espère que tout s'est bien enregistré.

J.: Merci beaucoup.

Chaine, grande surface culturelle régionale, libraire 1

Profil de l'interviewée : Libraire embauchée depuis 2 ans, responsable rayon manga

Jamila : Alors d'abord les premières questions, c'est vraiment par rapport au métier de libraire en tant que tel. Je veux bien juste que tu me dises selon toi, qu'est-ce qu'un libraire ?

Comment est-ce que tu définirais le métier par rapport à ce que tu imaginais par rapport à ce que tu fais ?

Libraire : Voilà alors clairement moi, donc du coup, ma vision du libraire, elle est différente de ce que je fais chez [REDACTED] parce que pour moi, chez [REDACTED], je suis vendeuse avant d'être libraire. Malheureusement, parce que pour moi un libraire, c'est vraiment quelqu'un qui donc s'y connaît en ... en littérature en tout cas dans le domaine qui. Qui conseille et les gens viennent chez le libraire pour quelque chose de spécifique. Parfois, c'est même juste pour regarder. Mais généralement, on a quand même une envie de quelque chose. Moi par exemple, ce que je vis chez [REDACTED], c'est plus des gens qui sont dans le coin, qui savent pas trop quoi faire de leur journée et qui viennent juste voir, se balader. En plus, on a la particularité d'avoir une ... un segment papeterie. Donc forcément, on a aussi, donc on n'est pas vraiment libre, on est libraire - papeterie et on est de plus en plus à à ouvrir vers le jeu, vers les goodies vers les gifts. Donc du coup on va de moins en moins vers le côté librairie donc du coup effectivement on est plus polyvalent que ce que j'imaginais être un libraire à la base. Parce qu'en plus moi j'ai pas fait de ... de formation librairie et cetera. Je suis pas du tout dans ce milieu là à la base. Donc du coup ça donc je dirais avant tout. Métier de ... de libraire, c'est le conseil avant tout parce que j'ai l'impression que Bah on va chercher quelque chose, même si c'est juste Ah j'ai envie de lire au bord de la piscine, Ben normalement un libraire pourra conseiller la personne ou c'est à la recherche quelque chose de précis comme j'ai besoin de tel ouvrage de Asimov. On le trouve plus dans cette édition là, est-ce que je peux l'avoir, et cetera ? Donc c'est ce qu'on fait aussi chez club hein, mais on va dire que c'est 20, 30% à peu près notre clientèle par rapport à ... à la majorité.

Jamila : Okay, okay et on reviendra sur la formation, et cetera après, mais est-ce que t'as eu d'autres expériences ? ou t'avais l'impression que c'était une impression, un imaginaire qui dit oui mais les autres ça se passe autrement ? Déjà une expérience vécue. Je remarque quand dans les autres librairies c'est plus ou

Libraire : Alors du coup en tant que vendeuse libraire, c'est mon premier boulot chez [REDACTED] donc du coup j'ai pas un... un rapport de ... de d'expérience par rapport à ça mais par rapport en tant que cliente oui forcément enfin moi du coup je suis très manga par exemple donc j'ai forcément dans les boutiques spécialisées BD manga et c'est ça exactement et maintenant je n'y vais plus parce que j'ai des promotions chez club donc du coup ça m'ennuie un petit peu ce que je suis pour... pour le local, et cetera. Mais voilà, et donc du coup effectivement, ça j'ai eu des... pires expériences dans certaines librairies, donc vraiment on se sent pas du tout conseillé vu que c'est moi, c'est ce que je recherche en librairie, c'est pas ce qui me... enfin c'est du coup c'est très perturbant, on sait pas forcément.

Et moi j'habitais à Louvain-La-Neuve auparavant et j'adorais y aller parce que toute mon enfance, j'étais là, ils étaient super sympas, les gens et cetera. J'y retournais tout le temps. J'ai été une fois à celui de Liège et bah du coup je ça s'est pas bien passé avec la personne qui était là et depuis je n'y suis plus retournée. J'ai été justement chez Kasabulles dans d'autres boutiques donc du coup je pense qu'effectivement ce côté contact au client est très important pour que les gens reviennent en fait. Parce qu'on peut passer en librairie comme on est

passage, on est en touriste, et cetera. Mais quand on habite dans la ville, généralement on aura tendance à soit retourner là où on s'est bien senti, où retourner au plus facile et au plus proche. Ça c'est certain. Que voilà après. Voilà la notion de de de proche est vraiment différente selon les gens selon aussi, ils ont une voiture ou pas. Par exemple, j'ai pas de voiture donc pour moi le proche c'est une demi-heure à pied par exemple quoi donc ?

Jamila : Voilà je vois tout à fait. OK, y a des questions. Je me rends compte en fait qui pouvaient paraître bateau en demandant mais c'est juste c'est exprès justement, entre guillemets, je sais déjà la réponse, c'est pour avoir le ressenti de la personne

Libraire : Et comme ça tu pourras ajouter aussi en plus

Jamila : C'est ça exactement. Donc voilà c'est pas que, c'est juste voilà

Libraire : Je ne juge pas, J'ai dû faire ce travail aussi. Je sais que parfois on a des questions bêtes mais j'en avais, j'en ai besoin pour mon introduction justement pour une citation ou quoi

J : C'est amusant de voir aussi le schéma de pensée, tiens, il va penser d'abord à ça ou à ça. Enfin voilà, voilà. OK et toujours dans cette idée de définir ce qu'est un libraire, je vais te donner, c'est combien de critère, 1,2,3,4. Donc 4 critères. Si tu sais me les classer par ordre d'importance.

L. : OK.

J. : En le mettant en dernier ça veut pas dire que c'est pas du tout important, c'est moins important par rapport aux autres. Donc un bon libraire avant tout c'est un bon lecteur, vendeur, conseiller ou étudiants dans le sens où il a eu une formation très spécifique qui est vraiment indispensable.

L. : Alors pour moi donc en premier c'est le conseiller. Y a pas trop de suspens là-dessus. Ensuite, je dirais, c'est lecteur, vendeur. Et puis étudiants, forcément vu ma propre formation. L'étudiant vient en dernier dans le sens que oui, c'est important comme tu dis, c'était pas forcément on s'en fiche, mais j'ai l'impression que je peux quand même être libraire et pas une mauvaise libraire, tout en ayant pas du tout une formation dans ce domaine là. Donc je pense que si on a les premiers, c'est plus important. Finalement ça peut complètement contrebalancer l'autre.

J. : OK exactement. Ben voilà, parfait et alors du coup d'un point de vue tout à fait personnel, quelle est ta formation ? Comment tu t'es retrouvé à travailler dans la librairie, pas besoin de revenir depuis les primaires einh...

L. : Ouais OK, alors moi du coup, schématiquement j'ai fait donc un bachelier en histoire de l'art. Spécialisation musicologie au départ avec une mineure en japonais. Je suis d'ailleurs venu à Liège uniquement pour cette mineure. Maintenant, ils ont à l'ULB où j'ai commencé mes études, mais ils l'ont mis après, donc j'étais heureuse hein. Forcément mais bon, voilà. Je me suis rendu compte que la musicologie, moi j'aimais bien l'histoire de la musique, mais pas l'étude, vraiment de l'analyse de partition donc j'ai pas voulu aller en master et du coup bah

logiquement entre guillemets je me suis dirigé vers le master de ma mineure, c'est à dire. C'est un titre, très ronflant donc je m'en souviens plus exactement, mais c'est étude des langues, langue et culture orientale, spécialisation Extrême-Orient. Donc Chine-Japon. Et donc j'ai fait ça pendant 2 ans. Je suis partie au Japon, donc en Erasmus.

Voilà j'ai quand même fait mon mémoire sur les instruments de musique parce que c'est toujours mon dada. Et puis bon bah je me suis retrouvée avec mon diplôme et je me suis dit, Qu'est-ce que je vais faire ? J'ai cherché du travail pendant un an j'ai pas trouvé. J'ai postulé un peu partout etc, mais sans vraiment non plus m'y mettre à fond et j'ai décidé de refaire une année de master en à Maastricht cette fois-ci en art héritage, donc vraiment histoire de l'art de nouveau un peu mais plus ce management etc. Un an du coup je l'ai refait donc c'était en 2019 et quelques mois plus tard ensuite donc du coup j'ai j'ai fini mes études.

J'ai voulu continuer à bosser en tant qu'étudiante, donc j'ai fait un une sorte de... pendant 6 mois et ensuite au 30 avril 2020, j'ai commencé à travailler chez [REDACTED] Euh ? 2020, 2021 pardon 2021. Oui parce que j'ai écrit mon mémoire pendant le confinement et du coup j'ai laissé... Donc oui, en 2021 parce qu'en fait Ben oui, il y a eu confinement, il y a Corona qui arrivait et du coup forcément il fallait que je trouve un travail rapidement. Il y avait une sorte de méli-mélo dans le milieu de l'emploi, c'est à dire qu'on ne recrutait pas beaucoup. Il y a beaucoup de gens qui avaient été licenciés à cause du Corona etc. J'avais pas beaucoup d'expérience professionnelle parce que dans mes études. J'ai pas fait beaucoup de stages donc du coup c'est assez difficile de trouver quoi que ce soit et à un moment il faut bien un taf parce ce qu'on doit manger et donc du coup je m'étais dit Bon j'ai pas envie d'aller Call Center etc, je vais essayer de trouver quelque chose qui me plaît donc du coup je vais postuler. Bah chez [REDACTED], j'ai postulé dans d'autres trucs culturels.

Moi je visais au départ des musées. Pour être honnête, parce que je pouvais travailler sur la musique etc. Bon, ils m'ont pas rappelé, et cetera, ça voilà et donc du coup, ces [REDACTED] qui m'ont rappelé parce qu'ils cherchaient justement quelqu'un à ce moment-là parce qu'ils avaient une place. D'ailleurs dans 2 magasins, donc du coup j'ai eu la chance de pouvoir choisir mon magasin, Wouhouuu. Et donc du coup, voilà, c'est comme ça que je me suis retrouvée chez [REDACTED]. Donc du coup maintenant ça fait ouais un an et je suis toujours en CDD jusqu'au fin de cette année et fin de cette année ils vont peut-être, m'offrir le CDI peut être pas. On croise les doigts, on verra bien si le magasin survit...

J. : Si le magasin survit sérieusement ?

L. : Ben en fait du coup c'est un peu c'est les. Le problème de la galerie, qui est extrêmement cher, ouais, et du coup qui en plus, c'est un public qui est pas très respectueux, c'est à dire qu'on a beaucoup de vols par exemple et donc du coup en terme de chiffre d'affaires on a un peu en train de ballotter donc du coup c'est est-ce que ça va rouvrir ou pas ? C'est plus des suppositions personnelles hein.

J. : En haut lieu, qu'est-ce qui se passe, on ne sais pas... Okay, okay, Okay

L. : Tu me dis hein, si je parle trop vite ?

J. : Non non, pas de souci en soit, j'ai l'habitude avec les cours. Puis, d'où l'enregistrement qui est aussi très utile pour ça.

J. : OKOK par rapport au rôle dans la librairie que toi tu as personnellement ici chez [REDACTED] ? Euh, quelles sont tes attributions ? Quelles tâches ? Tu sais un peu décrire ta journée, entre guillemets enfin, voilà.

L. : OK. Alors du coup, comme je l'ai dit au départ, moi je suis vendeuse sur mon contrat il est marqué vraiment vendeuse donc je suis pas libraire. Moi je mets généralement sur mon CV, vendeuse-conseillère parce que ça me fait un peu mal au cœur d'être juste une vendeuse et de juste être là pour faire du chiffre parce que c'est pas du tout ma vision de la librairie comme t'as vu avant. Et donc du coup ben généralement donc on est sur... Moi. Je suis en 24h en termes de contrat donc du coup c'est à dire que j'ai des roulements et je bosse généralement 4 jours par semaine donc, du coup avec la galerie, on est sur un horaire de 10 à 20h00 et on est censé faire 2 fermetures semaines mais ça change selon les semaines, etc. Enfin c'est hyper flexible comme. Comme truc.

Et donc du coup Ben généralement, j'arrive, je pointe et du coup bah il y a forcément il y a la caisse qui est hyper... ouais une attribution ben que tout le monde passe en fait à la caisse, on est toujours au moins 2h en caisse, peu importe la personne, peu importe l'ancienneté c'est peut être moins là manager qui forcément elle a du boulot à faire en en bureau derrière donc. Elle est moins en caisse que nous. Et vu que plus on est nouveau, plus on est en caisse parce qu'on connaît moins en fait des programmes, etc. Et plus on est là depuis longtemps, plus on va aller nous mettre à l'info, à faire des trucs derrière etc. Et là, pour l'instant, l'équipe Ben la dernière nouvelle est arrivée en décembre, donc on est à peu près tous au même niveau, donc du coup y a plus une personne qui est en caisse pendant 4h et voilà. Donc du coup, il y a la caisse.

Ensuite, il y a le rangement. Enfin, il y a la réception et le rangement du stock. Qui sont assez importants, soit la réception vers 10h 10h30 du matin, donc à l'ouverture le matin.

J. : Tout les matins ça ?

L. : Non, trois fois par semaine. Et en période de fête le lundi en plus. Ouais, parce qu'on travaillait avec un système de centrale, donc du coup on a très peu de stock en magasin et on a un peu tout le temps en flux tendu. Donc du coup on doit recevoir beaucoup parce que forcément notre magasin est pas extrêmement grand, on n'a pas extrêmement de stock derrière. Voilà donc du coup on est en réception.

Une fois qu'on a réceptionné, on peut ranger donc du coup là on a divisé le magasin par segment donc forcément on a le segment cuisine à le segment machin. Euh. Voilà, et sinon moi, ma spécialité. Du coup, c'est le rayon manga pour ça qu'on m'a engagé au départ, malgré mes études qui n'avaient rien à voir avec la librairie. Donc du coup j'essaye bien de tourner plus dans le rayon manga pour ranger etc parce que les gens sont incapables de ranger les tomes par numéro apparemment... Voilà, et du coup. On a pas mal de vols comme j'ai donc du

coup j'ai aussi un rôle de surveillance, ce qui est pas forcément très agréable parce que du coup on sent un peu comme un flic dans le magasin quoi.

Mais d'un autre côté, y a pas trop de solutions, donc du coup on vérifie que forcément les gens qui restent longtemps dans un rayon à rien faire, bah qui sont pas en train de glisser un livre dans leur sac, voilà, c'est pas agréable, mais c'est ce qu'il faut faire.

Et sinon Ben on en Conseil c'est à dire qu'on tourne autour. On demande aux gens s'ils ont dans le Conseil et cetera, voir s'ils sont intéressés par quelque chose qui ont l'air de chercher quelque chose directement, d'aller vers eux. Demander ce qu'ils ont besoin.

Et en dernier, on va plus être sûr. Du coup, la gestion des stocks. On va appeler ça donc c'est généralement ce qu'on fait après avoir rangé, donc plutôt sur la fin de la journée vu que forcément le matin on réceptionné le midi après-midi, on range et fin de journée Ben on fait des retours, c'est à dire que Ben on va renvoyer ce qui est trop vieux en magasin. Parce que comme j'ai dit, on n'a pas de place, on a pas beaucoup de stocks.

J. : ça circule beaucoup...

L. : ça circule beaucoup. En moyenne, on garde pendant 3 mois. Donc, du coup, un livre qui est sorti en novembre en Janvier-février déjà... ça dépend si c'est un best-seller, forcément on va garder parce qu'on a déjà recommandé. Ça dépend aussi de des arrivées, des nouvelles en fait, parce que en période par exemple estivale, on a moins d'arrivées.

J. : Vous vous pouvez vous donner un peu...

L. : On est un peu plus tranquille mais par exemple.

J. : Mais ça, c'est vraiment dû à l'espace ou c'est une politique de [REDACTED] ?

L. : C'est une politiques de [REDACTED]. Je pense qu'il y a les 2, mais c'est une politique de [REDACTED]. Moi, au départ, je pensais que c'est vraiment une question d'espace parce que je la trouve assez, enfin pas exigü, mais quand même assez petite, surtout quand on dit que. Je sias pas si tu as déjà été mais...

J. : Oui, parce qu'il y a encore toute la partit papeterie en plus, etc.

L. : C'est ça, la partie papeterie maintenant, il y a des jeux, on a des gifts, on a des on appelle ça des cochonneries avec mes collègues. Mais c'est vraiment les petits, les petits trucs qu'on offre pour la fête des mères machin, les cadeaux. Mais tu dis c'est c'est pas ouf quoi. Enfin voilà et donc du coup finalement, la librairie fait à peu près 1/3 du magasin en en grosso modo quoi elle est peut être une demi mais c'est vraiment.

J. : Sachant qu'il y a 2,3 exemplaires de chaque livre au moins...

L. : Ça dépend des livres aussi, etc. Mais oui effectivement donc du coup on est un peu en en rab de place. Et bah oui, quand on a des nouveautés qui arrivent, c'est pas tout le temps les mêmes nouveautés mais quand on a un nouveau Amelie Nothomb, on a 50 exemplaires quoi, il faut la place pour les mettre en fait et on a une petite réserve qui est notamment dédié en fait

à la papeterie et donc, du coup en réserve. On a très très peu d'ouvrages en tant que tel. Sauf en BD-manga. Je touche du bois.

Voilà et donc du coup je reviens sur la fin de journée. Pardon donc du coup on gère le stock à dire qu'on va faire les retours. Que l'on trie généralement par fournisseur pendant la journée. Quand on range et sinon on va faire des avis de stock, c'est à dire qu'on va voir ce qui a été vendu le jour même ou dans les semaines. Enfin, dans la semaine avant. Et en faire des recommandés en fait, pour être sûr qu'on est encore du stock justement pour ce qu'il vend bien les nouveautés etc. Et du coup, c'est à peu près voilà, forcément à d'autres chose, on a les mails, on a des réservations machin mais c'est c'est plus ponctuel et on a bah on a les commandes aussi faut appeler les gens etc. mais ça reste vraiment petit dans la journée quand franchement.

J. : Et tu disais ici, que tu étais responsable du rayon manga. Mais du coup, est-ce que chacun chaque libraire à ses attributions ou bien tout le monde circule un peu et c'est juste un peu une affinité que toi t'avais ?

L. : Alors c'est un peu des 2 dans le sens que. Tout le monde a forcément pas les même affinités pour tous les genres hein. Clairement, moi par exemple, la chick lit, c'est pas du tout mon domaine, je n'en lis pas et quand je dois en conseiller c'est toujours là. Vraiment je suis en roue libre et essayer de conseiller quelque chose que je n'en lis vraiment pas. Oui, les gens aiment bien et on m'a dit que c'était bien, mais je peux rien dire de plus. J'aime vraiment pas et mais personne aime dans notre notre équipe, on est 7 dans l'équipe actuellement. Avec une manager simplement et pas d'assistant parce que on gère bien sans assistant, mais normalement, il y a un assistant. Bref et donc du coup oui, on a chacun un peu notre domaine d'activité et par exemple donc quand je te dis qu'on refait du stockage, on fait l'avis de stock.

Moi je fais l'avis de stock manga parce que je sais quelle série marche, quel tome il faut pas reprendre, et cetera. Si c'est nouveautés et que je sais que c'est juste en fait un poste de la centrale je dis non, on en a déjà 3 exemplaires, on ne les a déjà pas beaucoup vendu, j'en veux pas. Et ça se voit d'ailleurs quand une autre personne fait l'avis de stock manga parce que parfois on fait le stock complet parce que il faut libérer de l'espace et je suis là : « mais qui m'a recommandé ça c'est pas possible »

Et donc du coup dans notre équipe, il y en a une qui est déterminée littérature, on va dire classique et une qui est santé, bien-être, on appelle ça. Une enfant, moi, je partage en fait le non, c'est BD manga parce qu'on n'a pas un rayon manga énorme mais en fait j'ai un collègue qui est spécifique BD donc du coup on se partage le BD manga mais ça fait vraiment 2 personnes pour un tout petit rayon mais dans notre côté c'est un rayon que les autres personnes en fait n'aiment pas du tout dans la TEAM donc compléter on complète vachement parce que bah même en jeunesse ou en classique même si on connaît pas trop enfin j'ai aussi lu des bouquins en science-fiction machin enfin. On peut quand même avoir et donc du coup on aide là aussi.

La nouvelle va essayer de prendre actu-média donc pour l'instant en gros elle a eu son évaluation et la manière lui dit bah y a ce qu'il y a un rayon qui t'attire plus qu'un autre et donc du coup elle a dit Bah je veux bien essayer actu-médias.

Donc en gros quand on est responsable, on doit le tenir en ordre. On doit faire les retours. De ce rayon là, donc vérifier pour cette durée des 3 mois, et cetera. Et on doit essayer de le ranger et voir même si on veut pas commander des choses en plus.

Donc en fait chez nous, il y a beaucoup de la centrale qui commande ce qu'on va avoir. C'est à dire que il voit qu'il y a cette nouveauté qui sort. Ils en commandent direct 25 pour être sûr. Nous, ce qu'on peut faire de temps à autre, c'est se dire ce manga là où ce livre là, je l'aime bien, je pense qu'il va bien marcher, je vais le commander. En plus.

Donc c'est nous qui prenons une décision. Si ça marche pas, c'est pas grave, on le renvoie. Si ça marche, tant mieux et donc du coup on peut le mettre peu à peu dans le mur. On appelle ça le mur, c'est à dire ce qui reste à l'année à peu près tout le temps. Par exemple, en manga, moi, j'avais, c'était Blue Period, c'est mon manga préféré de tous les temps. Quand je suis arrivé, j'ai, c'est vraiment un manga de niche. Enfin voilà, et j'ai vu que le premier et 2e tome quand je suis arrivée chez club, venait de sortir et je ne savais pas qu'il était sorti en français. Donc discrètement je l'ai mis dans le mur, puis j'ai continué à recommander le 3, le 4 à chaque fois qu'il sortait pour être sûr de l'avoir et j'ai mis une petite étiquette et depuis il est dans le mur vu que c'est moi qui gère le rayon, qu'on le vend plutôt bien et que bah du coup c'est peu à peu intégré quoi donc du coup j'ai prit cette décision là qui a marché.

J. : Quand tu dis s'intègre dans le mur, c'est dans le mur... physiquement ?

L. : Oui en gros tous les murs sont occupés et donc du coup les tables généralement ça va être des nouveautés. On va mettre les nouveautés sur la table et le mur, c'est le stock, mais qui est disponible à tout le monde. C'est bah forcément le stock qu'on a beaucoup trop d'exemplaires ou même les vieux mangas à un moment...

J. : Mais ça restera localement dans le mur de ton magasin mais c'est pas pour ça que ça va rentrer dans les listes de la centrale ? Ou ça peut être une suggestion à la centrale ?

L. : Alors ça dépend, ça dépend, parce que du coup le mur c'est assez particulier. Donc, comme je dis, on a cette histoire de 3 mois, ça c'est pas officiel, c'est à dire que c'est chaque magasin, c'est un peu comme il l'entend. 3 mois c'est le minimum pour que les fournisseurs veulent bien reprendre le livre et nous le nous le facture en fait parce que en fait, le système de [REDACTED] c'est qu'on achète ce livre là et si on vend pas on peut être remboursé en fait.

J. : Oui c'est le système avec les distributeurs etc

L. : Voilà pas ouf comme système, mais bon, pas le choix. Donc c'est 3 mois le minimum ensuite le maximum. Non, le conseiller, c'est 6 mois. C'est à dire que sur nos étiquettes, généralement, on a les dates quand c'est arrivé et quand on doit le renvoyer, ça, c'est le conseiller par les éditeurs et par les fournisseurs, mais nous on ne peut jamais le respecter parce qu'en fait on reçoit trop de nouveauté tout le temps et donc du coup on renvoie

beaucoup plus vite au bout de 3 mois et ensuite le maximum. C'est un an, c'est à dire que ça fait plus d'un an que le livre est là. Après, on est obligé de le garder.

Et parfois ça nous ennuie parce que parfois c'est des erreurs, c'est juste qu'on n'a pas bien vérifié dans nos truc. On se dit Ah Ben celui-là on va le vendre à Noël, et cetera. On l'a pas vendu et le temps qu'on vérifie et cetera, on est déjà repassé et fait ça fait plus d'un an. Allez quand ça fait 3 jours ça fait plus d'un an on peut tenter mais sinon on doit le garder et généralement alors on fait ça. On est en sur stock. Et donc du coup, les autres magasins club le voient et peuvent nous le demander en transfert quand ils ont un client qui le demande, et cetera beaucoup plus facilement. Donc voilà.

Mais sinon effectivement le stock du magasin reste le stock du magasin. C'est une fois qu'on renvoie à la centrale, c'est le stock de la centrale. Les 2 sont vraiment séparés parce qu'en fait vu qu'il faut quasiment une semaine pour qu'on sorte quoi que ce soit de la centrale, on peut pas considérer ça comme étant le même stock pour un truc. Liés quoi donc ?

J. : OK, je pars dans tout les sens parce que ça respecte pas l'ordre de mes questions mais comme ça se met bien là maintenant ben voilà. Euh... Ok...

L. : Oui, c'est comment vient la conversation, il y a pas de soucis.

J. : Alors, par rapport à ta vision des chaînes de distribution spécialisée. Donc tout ce qui est forcément Club, Fnac, Cultura etc, je parle pas des magasins genre Carrefour qui ont un rayon librairie. C'est vraiment spécialisé dans le livre ou dans le domaine culturel, en tout cas. En tant que lectrice, qu'est-ce que tu en penses en tant que libraire pareil ? Et puis en plus toi étant libraire dans une chaîne ?

L. : OK, on va essayer de faire ça simplement, donc en tant que consommateur consommatrice du coup en vrai. Comme j'ai dit moi par exemple, pour le manga et cetera, je vais dans des librairies spécialisées, ici par exemple, je connais Manu, je viendrai ici pour les trucs de voyage mais quand j'ai besoin d'un livre et que j'ai pas de truc spécialisé dans le coin ou que je ne connais pas, j'irais à la Fnac ou chez Cultura..

Pourquoi bah j'habite pas loin en fait j'habite à 5 Min du centre de la Fnac. Du coup particulièrement et bah du coup vu que j'ai jamais eu aucune mauvaise expérience, bah j'irai là-bas en gros moi c'est vraiment un terme d'expérience si j'ai une mauvaise expérience par exemple disons. Bah comme je t'ai dit avec [REDACTED] bah j'y vais plus, même si c'est un truc spécialisé, je fais tant pis y en a d'autres qui existent, ils ont pas une quelque chose de tellement précis qui me pousse à revenir en fait.

Et pour la Fnac et Cultura, Bah c'est pareil dans le sens que oui, ils ont plein de choix. Donc du coup c'est cool, mais généralement en fait, je vais là pour voir ce qu'ils ont maintenant que je travaille chez [REDACTED]. Et puis je vais voir si moi, dans mon stock etc je vais pas l'avoir. Parce que comme j'ai dit j'ai des avantages, y a rien à faire. Je ne commande pas pour le magasin, je le commande personnellement mais oui je fais ça maintenant parce que bah oui j'ai un avantage financier donc du coup bah j'en profite parce que c'est le seul avantage que j'ai à travailler chez [REDACTED]. Donc voilà, mais effectivement Ben genre je vais à chaque fois,

je dis les noms, mais à la Fnac ou chez Cultura, c'est parce qu'en fait pour passer le temps justement comme je t'ai dit donc c'est pas forcément pour rechercher un conseil quand je vais là-bas.

J. : C'est plus se promener.

L. : Voir ce qu'il y a effectivement quand j'y pense je fais Ah oui par exemple les trucs de langue à chaque fois je regarde ce qu'ils en japonais parce que bah. Parfois, ils ont des nouveautés qui sont intéressantes parfois, ils ont généralement rien, hein, mais de temps à autre, je vais voir aussi dans les CD et cetera. Ce que moi, Ce que j'aime bien aussi. Bah vu que j'aime bien la musique par exemple. Bah Fnac, Cultura par exemple ça m'intéresse énormément pour tout ce qui est CD.

Cultura moins mais Cultura c'est plus les arts plastiques que...

J. : Oui, ils ont quelques instruments et des vinyls.

L. : Ouais c'est ça voilà et les instruments sont... Mmmmh voilà.

J.: Ah, ben voilà, moi, j'y connais rien en musique...

L. :Voilà. Mais du coup, autant aller dans une vraie boutique de musique. Pour acheter, un instrument. Mais voilà, pour les enfants, et cetera, je comprends tout à fait et c'est plus facile d'accès. Il y a rien à faire.

Enfin, avec les travaux du tram, maintenant peut-être moins, mais c'est vachement plus facile d'accès... Et puis comme j'ai dit par exemple pour le côté créatif, bah Cultura, j'y vais certes mais je vais d'abord aller voir chez Schleiper s'ils ont pas ce qu'il me faut. Par 1 fidélité, et 2 parce que je sais que bah c'est un truc qui est spécialisé, donc tu auras forcément plus de produits que si tu vas dans une grosse chaîne qui aura certes du choix mais pas forcément ce qu'il me faut, en qualité et en diversité on va dire. Voilà donc ça, c'est vraiment en tant que consommatrice.

En tant que professionnel. Je t'avoue que bah. Du coup mon avis a même dégringolé depuis que je travaille chez [REDACTED].

J. : Ah sérieux ?

L. : Dans le sens. Ouais bah Ouais Bah j'ai toujours bien aimé hein les librairies c'est un endroit, j'y vais facilement, même en vacances dans un pays je parle pas la langue, je vais dans les librairies, tu vois alors que je peux rien acheter mais c'est le livre est un produit que j'adore je trouve, c'est trop cool.

Et du coup ouais, parce que chez [REDACTED]. j'ai bien vu que c'était hyper bah industriel comme j'ai dit 3 mois, paf ça part et moi je trouve que c'est dommage parce que par exemple bah au départ j'étais en mode bas ce manga-là peut-être que maintenant on vendra pas mais je suis sûr que ça pourra faire plaisir à quelqu'un. Je pourrais le conseiller pendant la période des fêtes. Tu sais-je me projette énormément et. Et ma manager bah, elle est là, forcément, pour

que tout aille bien, selon les directives de chez [REDACTED]. Et les directives à la Médiacité en tout cas c'est bah il faut qu'on rentre dans nos clous et pour rentrer dans nos clous : Bah. Faut les nouveautés, faut pas les vieux trucs que tu gardes pendant 6 mois voir un peu plus longtemps et donc du coup c'est ce côté d'usine qui est assez perturbant.

Le côté bah oui, on a presque pas de livres en réserve donc du coup c'est toujours sur la commande toujours. Et du coup je me dis Bah chez Fnac et Cultura c'est pareil. Ah c'est pareil, c'est hyper similaire et de ce que j'ai entendu, mes collègues disent les travailleurs, sont encore moins bien traités chez Fnac et Cultura. Apparemment...C'est du ouï-dire, mais ça m'étonnerait même pas. Parce que parfois je me dis effectivement, dans des énormes structures pareilles, vu la taille des magasins, en fait, c'est pas facile d'être bah bien considéré de pouvoir bien faire ton boulot, et cetera.

D'ailleurs je pense que par exemple à la Fnac y a pas une personne spécialisée BD manga, c'est une personne spécialisée sur les, c'est même pas spécialiser tu as un...

J. : Un spot librairie...

L. : un spot. Et c'est jeux-enfants-BD-mangas. Il est devant l'escalator et tu dis mais c'est la personne qui est là est ce qu'elle est spécialisée ? J'en sais rien. 2 si elle doit tout gérer et cetera c'est pas facile pour elle. Donc je me dis Ouais c'est peut-être pas hyper bien mais. C'est effectivement j'y vais. Ben par faciliter quand j'ai pas le temps, quand je rentre du boulot.

Et effectivement depuis que je travaille j'y vais beaucoup moins parce que Ben je suis dans un environnement tout le temps de livre et donc je vois ce que j'ai envie donc du coup...Voilà.

J. :OK. Et du coup pour toi ? Une chaîne, c'est avant tout une grande surface ou une librairie. ? Là, c'est chaîne de manière générale, pas uniquement ton magasin.

L. : Oui, bien sûr. Je pense que c'est une grande surface. Clairement.

J. : Spécialisé, on est bien d'accord ?

L. : Bien sûr, mais c'est comme enfin, je veux dire, même chez Carrefour Hein, t'as des gens qui sont là pour te conseiller dans le rayon viande. (rire) Enfin, ils sont là les gens. En fait, c'est le côté. Par exemple, chez [REDACTED]. Bah, on est toujours à regarder les chiffres d'affaires mois après mois. Et du coup, en mode à ce mois-ci, le panier a baissé. Qu'est-ce qu'on peut faire ? On peut leur vendre plus de sachets payants...

Mais bon, enfin, les gens ont pas d'argent en ce moment, c'est la galère économique. Enfin, vous avez vu le prix de l'essence, c'est normal que les gens achètent moins. Et eux, ils sont en mode : non, il faut leur faire acheter plus parce que nos chiffres... Il y a un côté très désincarnés je trouve quand même.

(rire général)

J. : Pardon je rigole, je juge pas du tout, mais ça me fait rire le : on va leur faire acheter des sachets, comme tu l'as dit...

L. : Oui c'est ça. Bah déjà le fait que Ben maintenant partout les sachets sont payants mais tu dis oui Ben non c'est pas la solution quoi. C'est voilà donc c'est le côté ouais de grande surface quoi. Et ce qui est assez triste avec [REDACTED], en particulier. C'est que au départ, c'est belge, c'est le seul qui est vraiment belgo belge et qui était très ouais, c'est ça très on va dire familial dans, dans l'esprit. Il voulait vraiment faire des trucs assez petits, d'envergure assez petite en fait. Contrairement à la Fnac et et Cultura, et en fait depuis quelques années. Et ça, c'est ma collègue qui l'a depuis 10 ans qui me dit en fait, vu qu'on a été racheté par [REDACTED], donc une grosse boîte néerlandaise.

Et donc du coup [REDACTED] appartient à [REDACTED]. On est plus du tout séparé, c'est juste qu'on est la branche francophone.

Du coup, tous nos outils de travail sont en néerlandais. Voilà dès qu'on a besoin du service technique. C'est une personne néerlandophone qui vient. Donc moi ça me dérange pas. Mais je parle pas très bien néerlandais et donc du coup c'est pas facile parfois de communiquer avec la personne : mon imprimante ne fonctionne plus parce que telle ou telle calibrage et que la personne forcément parle pas très bien français non plus.

J. : Woh, c'est chaud...

L. : Voilà donc c'est ça en fait on a été racheté et depuis ben on sent qu'il y a. Clairement une volonté, une politique d'industrialisation tout en gardant la façade de. Nous sommes une petite entreprise familiale, on doit la gérer en bon père de famille, etc. Mais, on a été dans des vraies librairies, on va dire particulières, on sent la différence de suite, c'est pas pareil.

J. : Ouais ouais. Et alors, pour toi est-ce que les chaînes sont des ennemis des librairies indépendantes ou des alliés ? Ces 2 mots très fort des 2 côtés exprès.

L. : Ouais, c'est difficile à émettre un jugement parce que je pense qu'effectivement. Ça va fragiliser les petites librairies. Le fait qu'une grosse on va dire chaîne arrive dans le dans le voisinage. C'est comme pour tout en vrai hein, c'est pas un carrefour qui arrive. Les petites boucheries et cetera. Bah forcément elles vont avoir des difficultés, surtout quand on prend en compte les difficultés financières actuelles qui pas sont plus forte que jamais. Je vais pas exagéré comme ça mais qui sont quand même assez difficiles.

Enfin je veux dire voilà l'électricité, l'essence et cetera, ça devient cher et donc forcément bah. Une personne qui veut acheter un livre, déjà elle va, si voulais acheter, 3 livres, Bah elle en acheter que 2 parce qu'elle a besoin d'argent et si elle a des réductions et des promotions, qui a généralement avec les chaînes, avec les cartes de fidélité, et cetera. Bah c'est comme moi. J'ai une promotion chez club, je vais maintenant chez club alors qu'avant j'allais chez Kazabulles. Je n'ai plus été chez Kazabulles depuis 2 ans. Enfin, depuis un an. Aussi parce que le COVID mais voilà, on se comprend, voilà.

Mais donc oui, je pense que à force ça va déforcer les petites librairies. Et la plupart des gens ne les connaissent même plus. En fait, c'est à dire que ils vont venir au centre de Liège et ils vont se dire Bah ouais, je vais acheter un livre. Je vais où ? Bah je vais à la Fnac. Puis maintenant le Cultura qui est juste en face ? Ben je vais au Cultura juste en face. Cultura a des

trucs d'art ? Et ben super, je vais acheter là, je vais même plus me taper Schleiper qui est pas si loin que ça et qui est là depuis je sais pas combien d'années à Liège installé là.

D'ailleurs je suis pas censé le faire au magasin mais parfois on me demande des trucs hyper spécialisés et Ben non on a pas ça chez nous. Enfin ça me paraît absurde en fait d'aller chercher très spécialisés dans des chaînes même si on peut commander et cetera. Et généralement, moi je renvoie vers d'autres librairies... Je suis pas censée le faire, je le fais quand ma manager n'est pas là mais généralement je leur dis aller chez Schleiper pour avoir ça parce que ils auront certainement. Pour les livres de voyages, je dis allez ici...

J. : Tu n'es pas censé le faire ? Tu as des directives qui dit : on le fait pas ?

L. : Non, c'est c'est plus un non dit mais c'est c'est c'est de la concurrence parce que. Techniquement, je pourrais tout faire pour qu'il commande via notre site, et cetera. Je suis même pas sur qu'on pourrait commander ça, mais je suis en mode bah si vous avez la foi de marcher 15 Min vers le Centre, allez voir dans cette librairie là parce que peut être que peut être qu'elle aura pas alors à chaque fois je leur dis allez voir hein, si jamais vous trouvez-vous pouvez commander sur notre site comme ça j'essaye de rattraper en disant...Voilà comme ça.

Mais d'un autre côté je suis, bah oui non, allez voir un truc spécialisé. Je sais que tout le monde n'a pas l'opportunité de se déplacer au centre hein, c'est voilà, c'est ça. Voilà une personne âgée, une personne à mobilité réduite, des parents qui viennent de je ne sais pas où et qui sont là en voiture. Bah oui, venir au centre c'est pas facile et parfois je le vois à leur tête quand je leur dis par exemple ils cherchent des jeux, je leur dis, allez à La Parenthèse. Ils demandent où c'est et quand je dis : C'est rue des carmes près de l'université près de la passerelle, Ah, c'est loin. Oui, enfin non, parce que c'est 15 Min à pied. Enfin ouais, c'est ça. Enfin moi je vais au boulot à pied tous les jours, c'était une demi-heure, ça va, c'est pas la fin du monde quoi. Oui c'est chiant à Liège avec tes travaux, mais ça se fait et donc voilà, ouais c'est je pense que ouais c'est. Je pense que ça déforce vraiment les librairies l'arrivée des grosses chaînes.

Après, ça dépend où elles sont implantées par rapport à la librairie quoi, au niveau de proximité géographique par exemple. Club dans le coin, après je connais pas bien le coin d'outremeuse mais dans le coin de la médiacité je pense pas qu'il y ait beaucoup de petites librairie. D'ailleurs, Bibliopolis a fermé, donc c'est la seule librairie de la médiacité actuellement. Donc du coup bah forcément ça attiré des clients.

J. : Donc plus vite un ennemis alors ?

L. : Ouais je pense on si on devait mettre sur un étant un ennemi et 10 en alliés, je pense qu'on serait sur le 2,3 quand même.

J. : Et est-ce que, mais ça répond un peu. Enfin, tu as déjà un peu répondu dans un sens. Est-ce que les chaînes amènent à la fin des librairies indépendantes, ou au contraire, ça les pousse à évoluer ?

L. : Je sais pas. Franchement je sais pas parce que... Elle propose pas forcément les mêmes choses dans l'esprit de la plupart des gens, elles proposent les mêmes choses, mais quand on connaît la librairie et cetera généralement, à chaque fois je prends l'exemple des mangas parce que c'est ce que je consomme le plus. Mais quand je vais à la Fnac, c'est pour voir les promotions et pour voir les nouveautés, voir ce qu'ils ont, et cetera. Mais quand je veux un manga en particulier, je vais d'abord aller voir dans les petites librairies parce que je sais qu'ils l'auront. Après, est-ce que la présence de la Fnac va faire évoluer les petites librairies parce qu'il propose tous les 2 le même le même produit ? Je pense pas forcément.

Je pense que tant qu'elle tienne les petites librairies, elles vont continuer à faire ce qu'elles faisaient parce que ce que les gens vont rechercher en fait. D'après ce qu'on entend par évolution, hein ? Je pense, ben la Fnac ça fait longtemps qu'elle est là mais par exemple pour Cultura qui vient d'arriver. Je pense pas que ça ait changé quoi que ce soit à la façon dont les librairies du coin... Qu'ils aient changés leurs habitudes de vente et leurs habitudes de conseils, et cetera, ou même la façon dont ils exposaient leur truc, et cetera.

Je pense que là Cultura, est plus une, une concurrence à la Fnac qu'aux petites librairies. D'après. Toujours d'après moi.

J. : C'est le but. OKOK et donc du coup. Ça n'amène pas forcément à leurs fins. Est-ce que ça les poussera évoluer ? Peut-être pas. Donc là on est plutôt au milieu. Par rapport à tantôt où on basculait quand même.

L. : C'est ça ouais mais. Euh l'ennui en fait, c'est que on peut pas juste prendre l'arrivée des grosses chaînes et dans la bulle, c'est simplement du monde de la librairie. Puis comme j'ai dit à chaque fois, bah là par exemple une crise économique qui arrive, bah ça va tout changer de nos habitudes de consommation et donc des gens qui effectivement aller dans leur librairie de quartier pour acheter un livre et peut-être plus facilement le samedi à la Fnac pour acheter le livre 0,20€ moins cher. Parce qu'ils vont faire des économies, donc je pense que le contexte fait que ça va pousser les gens vers les chaînes.

Après, ça dépend des habitudes de chacun parce que y a le côté-là fidélisation aussi des petites librairies qui bah forcément vu qu'on en soit des bons conseils. Enfin, on revient. Enfin moi, comme je dis moi, vu que le Conseil le plus important qu'autre chose. Bah oui, une librairie qui me conseille bien. Je vais retourner. La Fnac, j'y vais pas du tout pour chercher un conseil, j'y vais passer du temps à littéralement.

Voilà donc je pense qu'effectivement. Ça va peut-être nuire dans un sens, mais je pense que c'est plus. C'est très cliché... Mais c'est la faute du capitalisme. (rire) Mais c'est, c'est un peu ça, c'est c'est l'évolution de de notre façon de consommer qui fait qu'effectivement qui met en danger, les petites librairies. Et les chaînes de grande distribution ne sont qu'une facette de ça. En fait, en réalité.

J'ai vu d'ailleurs que Carrefour commencé à vendre des mangas, ça m'a rendu dingue parce que... C'est très triste, mais c'est les mêmes mangas qu'on a chez moi... à peu de choses près. Et Ben oui, c'est normal en fait. Parce que c'est pas moi qui décide. C'est au-dessus qui décide.

C'est des gens qui n'en ont rien. Enfin, je prends les mangas, parce que c'est ce que je connais, et cetera, mais ils n'y connaissent rien. En fait, c'est très nouveau le manga. D'ailleurs ils sont toujours en mode : Oh mon Dieu, on a augmenté de 15%, je sais plus les ventes en manga depuis l'année passée, nanani nanana Parce que c'est vraiment quelque chose qui est en expansion totale et donc du coup derrière à la centrale je connais pas ces gens-là bah y a des gens qui n'y connaissent rien et qui se disent Ah bah oui ça ça marche, on va. On va commander 45 exemplaires de ça.

Oui, mais celui-là aussi il marche. Il faut commander en fait...

J. : à la rigueur fait 20, 20 et pas 45 que de ça ?

L. : C'est ça, voilà. Parce que du coup les 45, je dois les stocker quelque part et parce que je vais stocker quelque part, je peux pas prendre d'autres trucs que je trouve plus intéressant ou plus sympas et cetera. D'ailleurs, j'ai même arrêté d'essayer de commander des mangas qui m'intéressent, personnellement moi... à part Blue period. Ce manga, je mourrais pour qu'il y soit. Ce sera mon héritage.

(rire général)

Mais c'est pareil, pour mon collègue BD. Donc là, comme on contrôle assez peu parce qu'en fait les murs comme je t'ai dis, on appelle ça des PLANEAUX, c'est à dire que c'est des gens au-dessus qui vont PLANIFIER la tête de notre mur. En tout cas, ils l'ont fait en BD et ils l'ont fait en cuisine maintenant. Actuellement. C'est à dire qu'il décide que on a 1 M de pour pour les BD. Lesquels BD on vend le plus ? : Kidpaddle, les Schtroumpfs, Cédric etc. Et donc on va avoir à chaque fois une zone pour ces BD là. Donc y a plus aucune zone pour la liberté, y a plus aucune zone pour la créativité.

J. : Attends, attends, donc la composition du mur...

L. : C'est ça...est décidée par les ventes parce qu'en gros comment ils ont décidé ça c'est quel BD on a le mieux vendu ces 5 dernières années. Et donc du coup moi, mais ça c'est particulier à toutes nos enseignes. Mais en particulier le mien, mon collègue râlait parce qu'en fait il existe dans d'autres clubs, ils ont laissé 2,3 trucs de libre pour mettre les BD qui voulaient.

J. : Oui, mais là comme y a pas la place.

L. : Vu que là y a pas la place et bah lui là on lui a sucré, tu vois et ça le rend dingue parce qu'il enfin ça le rend dingue. Il commence à s'en détacher, forcément... Mais il aurait bien voulu mettre un peu de ses BD qu'il aime bien et qui sont pas forcément les plus populaires mais que bah vu que tu les aimes bien, tu les vends bien, tu les conseilles bien vu que tu y es attaché. Forcément on sent la passion des gens quand ils ont une œuvre qu'ils adorent. Enfin mon collègue vraiment il a... Sa BD préféré, c'est Les Nains. On les Orcs, les Gobelins, on a les elfes, on a les mages. Mais on n'a pas les Nains dans le mur. C'est quand même dommage. Vous pouvez mettre les mains quand il y a les 4 et voilà...

J. : Donc ouais, il y a une communication qui est descendante, mais dans l'autre sens il y pas moyen...

L. : Il y a prêtre moyen mais y a pas beaucoup en fait parce qu'en fait c'est vraiment c'est hyper, c'est vraiment un arborescence hein, parce que moi du coup je suis une vendeuse, ensuite j'ai. Normalement une assistante que je n'ai pas. On a la manager qui est dans le magasin avec nous, ensuite on a le responsable régional qui lui même a quelque chose. Je pense qui est un responsable de la section vu qu'on est séparé de la partie néerlandaise. Et ensuite y a encore des gens au-dessus. Tu vois.

Donc du coup y a quand même pas mal de chaînes et là c'est encore le le basique parce que les gens qui font les magazines, des gens qui font les commandes, je ne les connais pas. Je ne sais même pas. Qui, quoi, comment ? Je sais juste que...

J. : C'est obscur.

L. : C'est ça. Dans mon logiciel, je vois que quelqu'un a commandé 25 trucs. On appelle ça commande d'armement. C'est [REDACTED] qui a commandé pour notre magasin 25 exemplaires de ce truc là parce que, ils ont fait des études, que ça a marché, parce que enfin c'est vraiment hyper obscur en fait. Donc nous on est on est vraiment plus. Des des, des des effectivement, des vendeurs quoi. On est des vendeurs. On est des exécutants, voilà, c'est le termes que je cherchais.

Quand je, quand je vais chez Cultura, avec mon expérience, maintenant, je sais qu'il y a un PLANEUX parce que ça ressemble, c'est énorme. Mais après c'est normal, tu dois ranger d'une certaine façon. Mais quand je vois les, les séries qui sont dedans c'est pour 30 aller 80%. C'est les mêmes et celles qu'on n'a pas c'est parce qu'en fait chez moi on a pas la place. Parce qu'on a moitié moins de place à peu près chez Cultura, mais quand je vois les séries, je suis en mode, mais oui, c'est les séries les plus populaires. Je le vois parce que je les connais ces séries. Et si on me laissait l'opportunité de les rajouter ? Je les rajouterai.

Mais aussi par exemple en manga. Y a que les nouveautés, c'est normal. Y a pas la place, mais c'est quand même bizarre d'avoir juste le tome 25 et 26 mais pas du tout, même le un de la série. Donc c'est vraiment...

J. : Après faut dire que le manga là-dessus, ils font des séries de je sais pas combien...

L. : Ah Ben oui, mais moi one pièce, on est à 101 tomes et moi on me demande d'avoir les 101 en magasin on me demande, c'est les représentants des fournisseurs si j'arrive à les avoir alors du coup c'est les autres qui diminuent forcément quoi c'est. C'est la série que j'aime moins. Du coup que moins. On m'a prévenu en février, je devrais avoir un PLANEUX pour les mangas. Je n'ai toujours pas eu, donc je touche du bois.

J. : Et là, pour l'instant, comme tu l'as pas, c'est toi qui décides, de ce que tu mets ?

L. : Je décide plus ou moins parce que comme... en fonction du stock que je reçois en fonction des représentants de fournisseurs qui passent en magasin...

J. : Ah donc vous voyez quand même les représentants en magasin ?

L. : Ouais, ils passent et du coup ils ont leur petite liste et ils te disent Ah mais ça j'aimerais bien avoir 2 tomes de ça, j'aimerais bien avoir un tome de ça celui-là, vous l'avez pas, il faudrait le rajouter.

J. : Ah, il vous impose ?

L. : Il nous impose... Il nous conseille fortement sur ce qu'ils aimeraient bien voir en magasin et après, c'est à nous de voir si effectivement bah ça vaut la peine qu'on le vendra ou pas. Donc c'est à dire qu'on a quand même le choix de le commander ou pas, de commander, de fragiliser.

J. : Ces représentants là, ils viennent des éditeurs directement ou de la chaîne ?

L. : Ils viennent des éditeurs. C'est pas ils sont pas liés à la chaîne. Ils sont liés à nos fournisseurs qui eux-mêmes sont liés à des éditeurs parce que parfois c'est uniquement Glénat par exemple. C'est un représentant qui regarde que les trucs de Glénat donc je sais que c'est lié à l'éditeur Glénat tu vois et je sais que c'est l'équipe de marketing derrière qui lui dit en plus parce que il n'y a pas beaucoup de liberté non plus parce que quand je vois les mangas qu'ils me demandent.

C'est ceux que Glénat a beaucoup poussé au début de l'année en faisant les gros hits de cette année, naninana. On l'a pas vendu donc moi j'ai décidé de bah en garder un ou 2 tomes et de mettre le reste en réserve parce que j'ai pas beaucoup de place et je sais qu'on le vendra pas. On n'a pas vendu les 3 premiers, on va pas vendre le 4 et le 5 c'est pas logique sauf que bah lui il veut. Et non il dit je veux 4 tomes de du premier 4 tomes du 2e et je fais non ? Enfin, je lui dis pas non parce que généralement je ne le croise pas. Je reçois la feuille dans mon bac après parce que du coup on a des horaires variables, et cetera. voilà et donc du coup oui c'est moi qui décide quand je fais mon avis de stock où mon restockage manga que je fais de temps à autre en disant Ben est-ce que ça vaut la peine de rajouter cette série là ou pas ? Le représentant la conseiller, effectivement, c'est une bonne série, on l'a déjà demandé 2,3 fois. Bah oui, je vais le remettre si on l'a jamais demandé et que c'est une série que je le trouve personnellement pas ouf et que on a eu les premiers tomes et qu'on n'a pas vendu qu'on n'a pas la clientèle. Forcément ça vaut pas la peine mais du coup ça je peux le faire que en manga parce que je m'y connais et c'est pour ça qu'on a nos zones de spécialisation aussi, et que c'est difficile de prendre une nouvelle zone de spécialisation parce que bah faut qu'on qu'on apprenne énormément.

Je suis complètement partie hors de la question.

J. : Mais franchement y a aucun souci parce que c'est... ça va voilà, je laisse vraiment aller à penser, je sais pas si je garderais tout mais il y a des éléments...

L. : Oui, c'est pas grave. Généralement on garde 30% des interview dans le mémoire.

(rire général)

J. : Ah ben voilà. Et au niveau de...Comment est ce que tu qualifierais les possibilités des chaînes de distributions par rapport aux librairies indépendantes. Est-ce qu'elles ont plus de moyens et ce qu'elles ont plus de ci ou de ça. Mais qu'est-ce qui est l'avantage d'une chaîne ?

L. : Y a l'avantage que chez nous en particulier, la en gros. La chaîne. Fonctionne par groupuscule régional. Et j'ai dit, j'ai un responsable région et du coup moi en tant que employé. Si mon magasin venait à fermer, on va me trouver un poste dans un autre magasin de la région de Liège. C'est dans mon contrat. Donc du coup c'est une sorte de sécurité et d'ailleurs c'est un des gros avantages qu'on le dise à l'emploi.

Donc ouais, il y a plus de moyens, il y a plus de monde, forcément y a plus de monde qui travaille enfin. On fait peut-être 2 fois la taille de Toutes Directions, on est 7. On est pas en magasin, on n'est pas 7 en magasin, on est généralement 3 à 4 en magasins en même temps, sauf jour de pointe, heure de pointe où on peut aller jusqu'à tout le monde est là. Pour les fêtes parce que on a besoin d'être 2 en caisse plus une personne emballage, plus des personnes en Conseil, plus une personne à l'info pour répondre au téléphone. On a besoin d'être beaucoup, mais des jours classiques, je veux dire. Hors mercredi et samedi, on est 3 à 4 environ et encore, on est. Le matin, on est 2 le soir, on est 2 et c'est dans le reste de la journée qu'on est 3 à 4.

Donc y a plus de gens, y a toute la chaîne, forcément de de derrière parce que bah y a une centrale quand on a des soucis avec les fournisseurs bah c'est jamais nous c'est un service d'aide qu'on dit Bonjour, la commande n'est pas arrivée. Qu'est ce qui se passe ? C'est quelqu'un dans un bureau, je sais pas où qui s'en occupe, qui va aller machin fournisseur donc du coup y a un côté. On a très peu de de responsabilités en tant que tel sur la chaîne du livre par exemple.

Qui est un côté bon, on voit comme les choses comme on veut, mais c'est aussi rassurant dans le sens que Bah oui, on est juste là. Bah pour effectivement vendre des livres et s'occuper du magasin n'est pas là pour gérer toute la chaîne du livre et aller ennuyer le fournisseur parce qu'il nous a pas livré nos livres, parce que par exemple.

Toujours en manga. Je suis désolée, mais il y a toute une une une mode en ce moment, c'est les collectors

Donc le tome 18 sort et puis il va avoir le tome 18 collector avec un bidule en plus un livre en plus, et cetera, qui coûte généralement quelques euros de plus et qui est fourni en moins d'exemplaires. Bref, un collector... Et du coup forcément il y a beaucoup de demande pour ça. Je peux comprendre.

Du coup nous à un moment, c'était pour le collector de One pièce, je crois. Et en fait, on nous avait promis qu'on allait en avoir et on n'en a pas eu. C'est gênant quand on fait un concours sur notre page Facebook. Nous, on n'a pas décidé, on a, on n'y Touche pas, c'est au-dessus qu'ils ont fait le concours pour, je suppose, la région de Liège et du coup on se dit Bah oui mais nous on n'a pas les mangas à leur donner vu qu'en fait on les a pas reçus et donc du coup on fait remonter l'information et on me dit Ben oui nous non plus en fait on est coincé. C'est

l'éditeur qui n'avaient pas pu fournir les collectors. Parce que malgré notre commande, parce que c'est des collecteurs et que du coup ils sont plus petits exemplaires.

Et ça s'est produit plusieurs fois et moi, ça c'est c'est vraiment. C'est une observation hyper personnelle. Je pense que les éditeurs ne se préoccupent pas de la Belgique et fournissaient d'abord la France et les chaînes de traduction française, même en Belgique. Donc on a fourni Cultura avant de nous fournir parce qu'on est belge.

J. : OK, mais par contre à l'inverse, c'est quelles sont les contraintes selon toi d'une chaîne par rapport à une indépendante ? On en a un peu parlé en tant que chaîne, l'absence de choix, etc.

L. : Oui, c'est ça. Bah comme je l'ai dit, on est, on est vendeur avant d'être conseillé. C'est à dire que c'est le chiffre avant tout. C'est bah par exemple chez moi, on a une marque de liseuse. Voilà bah parce que chaque chaîne a sa marque de liseuse hein. Et voilà la Fnac aussi et Ben du coup forcément on nous pousse à la vendre.

Tu fais c'est super mais moi si j'ai beaucoup de liseuses j'ai plus de boulot, c'est on est dans ce côté un peu absurde du je mets quelque chose pour ne plus être employé dans quelques années. Et surtout, on veut qu'on avait au minimum 2 par mois, c'est un objectif, et cetera. Et donc du coup on doit tout arrêter, presque ce qu'on est en train de faire quand quelqu'un s'intéresse à une liseuse pour aller conseiller la liseuse, parce que vraiment il faut absolument qu'on la vende. Tu vois alors que. Enfin, pour moi, j'ai j'ai tous les arguments en tête parce que c'est ce qu'on doit dire aux clients pour qu'ils achètent mais c'est pas forcément ce que tu penses.

Enfin voilà mais oui donc on a ça, on est vraiment là pour le profit en fait et c'est c'est pas c'est pas très agréable, c'est assez frustrant comme je dis y a pas beaucoup de liberté. En termes de de choix de ce qu'on veut. Alors oui, on a un petit peu hein, je vais pas non plus dire que tout est contrôlé, mais vu que la place est réduite forcément bah les trucs que tu essaies, bah tu vas faire en petite quantité ou tu essaies de trouver de la place mais vu qu'en réalité tu es responsable de rayon certes. Mais en réalité, tout le monde vient ranger quand même dans ton rayon et tout le monde peut venir dans ton rayon pour enlever les trucs. Bah tu as un contrôle assez limité. Je suis partie en vacances. Pendant 6 jours, je suis revenue mon rayon manga n'était plus le même parce que là manager avait décidé de passer à travers pour enlever tous les retours, et cetera. Sauf que moi il y avait des trucs que les gens me demandaient souvent. J'avais gardé exprès parce que je savais que bah ils me le demandaient assez souvent. Ben non, ils étaient en retour et même un manga que je voulais m'acheter, moi il était en retour.

Et mon collègue BD, c'est pareil. Il m'a clairement dit :C'est pas mon rayon, je l'appelle mon collègue BD mais il me dit C'est pas mon rayon parce que on a un contrôle, on a peut-être aller 20% de contrôle sur le rayon à peu près. On peut pas s'approprier et même quand on essaye parce que bah parfois je me dis Ah j'ai envie de proposer ça ou ça. Puis c'est changer de toute façon pour une raison X.

En plus, tous les rayons on pas la même place parce que moi du coup en manga j'ai 3 M de mur. Et 1 M de table. Ce que ma manager est très contente de me rappeler en disant, mais tu sais, il y a 2 ans, on avait que 1 M de manga super mais avec une croissance exponentielle tu peux pas te permettre et c'est carré, carré. À la limite, je pourrais essayer de bouffer 1 M de table au BD, mais on est déjà tellement serré sur les BD aussi. Par contre, en littérature classique, on a. 9 M classiques, 1 M Chick lit. 6 ou 9 M policiers en mur et on a, je pense. 16 M sur table. Je sais pas comment calculer enfin, c'est par mètre en fait on calcule pas. Mais voilà quoi. 2 tables, c'est genre 3M, j'ai 3 M de Manga donc je je calcule par rapport à ça et c'est pour ça je suis pas sûre de mes chiffres mais bref

J. :OKOK du coup. Maintenant c'est par rapport vraiment à la relation client de toi personnellement ou que tu observes de manière générale dans le magasin t'en as déjà un peu parlé aussi. Comment est ce que tu pourrais décrire cette interaction là ?

L. : Alors ça dépend de ce qu'on fait naturellement, ce qu'on fait quand la manager est là et ce qu'on fait après une remontrance. En gros, bon bah du coup le dicton de chez club c'est qu'en gros il faut vraiment qu'on les accueille avec le sourire forcément qu'on soit limité à leur pied, qu'on soit disponible directement, et cetera, et cetera. Donc vraiment. Le le service client à outrance. Y a 4 principes, mais comme je les ai oubliés, donc tu vois qui sont très importants. Je pensais accueil Conseil. Euh. Je sais plus, je sais plus les 2 autres, mais voilà. Bref, c'est dans ce style là y a un truc vraiment bateau que enfin quand tu es dans la vente, forcément que tu vas le faire, si t'es une personne normale et polie.

Du coup généralement en fait ce que je fais... La plupart du temps c'est les clients qui viennent vers nous parce qu'en fait, on a 2 caisses à l'entrée et l'info qui tout au fond du magasin avec marqué en INFO en rouge. Voilà. Mais du coup, Ben la plupart des gens s'arrêtent à la caisse parce que on va pas faire tout le tour du magasin. Sauf que ce n'est pas notre job en caisse, nous on encaisse.

En gros parce que en fait, ça dépend de de l'influence, de l'influence. Mais depuis le COVID, forcément, on a des baisses d'influences de plus en plus, hein, de plus en plus. Sinon ça, ça varie, ça fluctue, mais on a moins que en 2019, moi j'étais pas là en 2019, mais les chiffres parlent. Ma manager l'a dit, on a moins de personnes. Bref donc voilà, voilà, c'est des chiffres hein. Les chiffres, c'est la base de tout, c'est horrible. Bref donc du coup en caisse, on est censé renvoyer les clients vers l'info en disant Ben on a des collègues au fond du magasin qui sont disponibles pour l'info parce que c'est là qu'on fait les commandes. Enfin on a on peut prendre le temps alors qu'en caisse si on prend le temps de conseiller quelqu'un. Soit Ben on fait une commande, ça prend du temps, et cetera. La caisse. Bah commence à accumuler. Soit on va chercher un livre en rayon parce que la personne ne l'a demandé, mais notre magasin est fait de telle sorte qu'il y a une zone où on ne voit pas du tout la sortie. Sauf que laissez la sortie sans surveillance. Alors qu'on a déjà beaucoup de vols, c'est pas faisable. Donc généralement on fait pas. Donc, je pourrais avoir un renseignement s'il vous plaît ? Non écoutez, il y a l'info au fond du magasin, c'est marqué en rouge, allez y donc voilà.

j'ai dit à l'info qui est vraiment dédié à ça ? Donc généralement on fait autre chose à l'info mais parfois bah quand y a pas de retour à faire ou quoi ? Ben on est juste là uniquement pour

répondre au téléphone et répondre aux clients à faire des commandes. Oui, on a un téléphone. D'ailleurs, on peut pas faire de commande via téléphone. C'est la direction qui nous a dit non. Voilà une décision de plus qu'on doit expliquer aux clients qui me demande, mais pourquoi on peut pas ? Parce que celui de Bonnelles, on peut ? Écoutez bon, ils sont indépendant, donc ils font ce qu'ils veulent. Donc oui on peut faire des réservations aussi genre de choses donc et renseigner les gens forcément.

J. : Ok je vois...

L. : Et on est aussi soumis à un rating. À une note, les clients peuvent noter.

J. : Personnellement ?

L. : Personnellement, non. Le magasin de manière générale. Et on a un certain pourcentage à obtenir chaque mois.

J. : Ah, vous avez des objectifs pour ça aussi...

L. : On a des objectifs et l'objectif pour être dans le positif, pardon c'est 65% ou 70%, donc c'est pas 50% de de donc c'est... Mais la plupart des gens quand ils notent jamais 10 c'est ils vont mettre 7 ou 6 si ça s'est bien passé. Enfin moi en tout cas généralement je mets ça enfin je mettais ça. Maintenant depuis j'augmente toutes mes notes en disant c'est horrible en fait. Bah je le vis tout le temps parce qu'en gros du coup. Si on n'a pas eu un bon pourcentage bah là manager donc du coup va pas nous engueuler mais va un peu nous taper sur le doigt quoi.

En disant, il faut bien dire Bonjour, il faut bien... Et donc elle va nous rappeler à l'ordre sur les 4 grands conseils j'ai oublié. (rire). Non, mais c'est sur une affiche en fait. elle les a jamais dit, mais bref Ah oui donc du coup elle va rappeler sur le tableau ce qu'il faut faire, et cetera. Enfin bref. Sauf que généralement, bah forcément pour peu que nous on soit tous, bah, aimables, et qu'on fasse tous notre boulot mais qu'il y ait une personne qui soit moins aimable.

Ben quand on va se dire, est ce que ma journée chez le club c'est bien passé ? Ben tu vas dire, non, c'est pas bien passé parce que j'ai eu elle machin alors que tout le reste s'est bien passé mais on va se souvenir d'une négatif et donc c'est normal c'est normal mais du coup effectivement.

J. : C'est fou ce système de cotation.

L. : Ben oui, parce que on va juger toute interaction humaine qu'on a avec quelqu'un. Alors je sais bien que c'est pas agréable, qu'on va dans un magasin et qu'on se fait traiter. Bah. Par une personne qui est pas contente, et cetera, mais on peut aussi comprendre que on a des jours, ça va et des jours où ça va pas et que du coup on est tous humains et qu'on est tous justement, on est pas des robots, on est pas des interfaces automatique. Il y a des jours avec et des jours sans.. Puis certains clients... On nous dit de discuter avec le client etc ben il y en a à qui ça va pas plaire et qui vont du coup mal vivre leur passage chez nous. Ou bien y en a d'autres qui veulent parler pendant 25 Min et du coup Bah c'est super difficile parce que on peut pas contenter tout le monde et ce système de notation me rend folle.

J. : Surtout qu'il faut vouloir le faire aussi...

L. : Ben oui c'est ça, t'as envie de la faire quand il se passe un mauvais truc quand ça se passe bien, c'est magnifique, tu vas le dire à la personne. Franchement. Alors que maintenant, enfin je le fais pas, mais du coup maintenant, dès que je suis dans la vente, je le fais parce que je sais que ça a des répercussions. Je suis pas sur les vendeurs et même si la personne était pas ouf bah du coup je lui mets des notes d'habitude j'aurais mis un truc genre 6 mais là je mets que les 8 et 9 parce que je sais que finalement ben le 6 ou le 7 n'est pas suffisant quoi...

J. : Oui, j'ai jamais pensé que ça servait à ça... C'est fou quand même enfin voilà. Tout n'était pas dans l'ordre, mais je crois qu'on a fait toute mes questions. On a parlé de pleins de choses intéressantes. Merci beaucoup, je ne sais pas si tu veux ajouter quelque chose ?

L. : Euh non. Comme tu dis on a beaucoup parlé (rire). Enfin voilà, j'espère que ça te sera utile.

Chaine, grande surface culturelle régionale, Libraire 2

Profil de l'interviewée : Actuel responsable de l'enseigne à Liège, libraire

Jamila: Voilà donc la première question. En fait, c'est par rapport vraiment à la vision du métier de libraire. Donc, selon vous, qu'est ce qu'un libraire ? Comment est ce que vous définiriez le métier par rapport à votre propre expérience, par rapport à ce que vous imaginez? Qu'est ce qu'un libraire?

Libraire: C'est quelqu'un qui conseille des lectures pour d'autres personnes dans un magasin de livres.

Jamila: Ok. Et selon vous, si je vous donne les critères du lecteur vendeur, conseiller et étudiant dans les sens où il a une formation très précise. Comment est ce que vous les classeriez pour définir un bon libraire? Donc il y a le lecteur vendeur conseillé ou étudiant.

Libraire: Je ne comprends pas la question.

Jamila: Si vous deviez faire une définition du mot de libraire et que je vous donne les critères que je viens de vous donner. Pour les classer dans l'ordre d'importance selon vous? Est ce que c'est un bon lecteur? Est ce que c'est un bon conseiller, un bon vendeur? C'est quoi le plus important pour vous?

Libraire: Pour le métier de libraire.

Jamila: Oui. Selon vous, je n'ai pas besoin d'une réalité.

Libraire: Pour être libraire, il faut des clients. Mais c'est pas les clients...

Jamila: Vous voulez mettre les clients en premier?

Libraire: Maintenant, non, mais je ne comprends pas ce que vient faire le client là-dedans.

Jamila: Mais, j'ai pas mis clients... J'ai mis lecteurs, vendeurs, conseillers et étudiants. Dans le sens où il y a une formation de base qui est très précise et qui est vraiment nécessaire au métier.

Libraire: Euh... Non, il n'y a pas besoin d'être étudiant, ça c'est vraiment en dernier, alors pas besoin de faire des études pour être libraire.

Jamila: Donc, lecteur, vendeur ou conseiller.

Libraire: Il faut être conseiller, ça c'est le premier truc. Vendeur, le deuxième, puis lecteur, le troisième et puis étudiant en dernier.

Jamila: Vous avez envie de justifié ou bien c'est simplement...

Libraire: Ben il faut avoir envie de conseiller. Si on n'a pas envie de conseiller, ça sert à rien d'être vendeur et donc si on n'est pas vendeur, ça sert à rien d'être libraire.

Jamila: Ok.

Libraire: Et forcément, il faut lire pour pouvoir les conseiller.

Jamila: Et du coup, par rapport à vous, personnellement, quelle est votre formation? Comment est-ce que vous êtes arrivés ici? D'un point de vue scolaire, mais aussi professionnel. Est-ce que vous avez travaillé avant ailleurs?

Libraire: Non. J'ai fait des études de compta, j'en ai eu marre. Alors j'ai été voir la Marque Jaune s'il avait une place de stagiaire pour commencer l'IFAPME. Il y en avait une, donc j'ai commencé ça et en même temps qu'IFAPME, je coûtai moins cher à l'entreprise. Donc c'était pas plus mal.

Jamila: Donc vous avez démarré à la Marque Jaune alors. Et au sein de la librairie? Est-ce que vous avez une place en particulier? Quel est votre rôle, vos attributions ?

L.: Je suis la responsable du magasin. C'est moi qui m'occupe des commandes, des réductions, de plein de choses.

J.: D'accord. Et du coup, vous disiez que vous vous occupiez des commandes, donc c'est vous qui faisiez le réassort, les offices.

L.: Ouais, ouais.

J.: Et aucun autre dans le magasin, c'est à chaque fois par vous qu'on passe ?

L.: Les offices, c'est automatiquement par moi, le réassort quand je ne suis pas là. Par exemple, pendant les vacances, ils peuvent les faire, mais c'est du réassort réduit qu'ils peuvent faire.

J.: Et c'est dû au fonctionnement de [REDACTED] ou c'est vous qui avez ce fonctionnement là ?

L.: Non, non, c'est le fonctionnement de [REDACTED].

J.: **Donc**, oui, il y a une certaine hiérarchie quand même. Vous êtes la responsable et de fait les deux autres sont plus responsables de rayons ou bien libraire entre guillemets “simplement”. Ce n’est pas péjorative quand je dis ça.

L.: On est une petite entreprise, donc on doit pouvoir conseiller de tout à tout le monde. Donc on est quatre et on connaît tous les rayons.

J.: Et vous avez quand même, même que vous êtes responsable des, des commandes. Vous avez quand même un lien directement avec le public ou vous êtes plus enfermé de votre côté, moins le contact avec les clients ?

L.: Non, je suis là.

J.: C’est parce que j’avais un autre qui était plutôt directeur et qui du coup, trouvait dommage de ne plus pouvoir être au temps présent. C’est pour ça que je pose la question.

L.: Ah non. Je suis toujours présente. À mon grand désespoir, je suis toujours là.

J.: Oui, j’imagine que gérer les deux des deux parties, ça doit être compliqué.

L.: Ah non, ça, ça va. On a beaucoup de clients casse-bonbon en ce moment parce que j’ai moins de patience.

J.: Je comprends, ok. Et par rapport aux chaînes de distribution spécialisée, j’appelle ça comme ça. Tout ce qui est Cultura, Fnac Club aussi.

L.: Donc c’est vraiment les magasins spécialisés qui sont...

J.: Dans le livre, pas le rayon libraire de chez Carrefour...

L.: Pas les fournisseurs ?

L.: Non pas les fournisseurs non plus. Mais non, c’est vraiment les grosses chaînes qui sont directement en contact les lecteurs. En tant qu’en tant que lectrice, comment est ce que vous voyez ce genre de chaîne ? Et après en tant que libraire par contre ?

L.: En tant que lectrice, ça fait 18 ans que je fais ce boulot, du coup, je n’ai plus vraiment cette vision de lectrice. Sinon, je vais régulièrement chez Cultura. Mais le truc, c’est que voilà, je suis libraire depuis 18 ans, donc j’ai le défaut libraire, ça veut dire que je regarde ce qu’ils ont. Puis oh, zut on a raté ça, je prends la photo, je le commande ici. Voilà maintenant en tant que lectrice. Oui, j’ai tout d’accessible ici donc je vois moins... Là-bas... Je ne sais pas si c’est clair...

J.: Je comprends bien, vous avez tout ici donc vous allez pas aller chercher ailleurs. Vous êtes directement à la source, en fait.

L.: En tant que libraire, je regarde ce que je dis et je regarde ce qu’ils ont, comment ils mettent en avant. Et je recommande ce que j’ai loupé, ou quoi. Parfois, je trouve des trucs là bas qu’on m’a pas présenté et que je trouve assez sympa. Donc je les recommande ici.

J.: Et du coup, par rapport à ça, ici, [REDACTED], puisque c'est quand même un espèce d'esprit de chaîne quand même, puisqu'il y a plusieurs magasins. Mais il y a quand même une différence, ce n'est pas une aussi grosse boîte non plus. Comment est ce que vous classeriez votre magasin dans tout ça ? Est ce que c'est une librairie indépendante quand même ?

L.: On est la plus grosse boîte, la plus grosse chaîne, je mets des guillemets en Belgique. Fnac, Cultura tout cela, Club c'est pas belge. Donc on fait partie de la plus grosse boîte spécialisée bande dessinée de Belgique. Maintenant, pour moi, on reste indépendant quand même par le fait que on a un boss. OK, il a ouvert six boutiques et puis il a racheté les B.D World, les quatre dernières. Donc on est un groupe de dix, mais on a pour moi un groupe plus indépendant qu'une chaîne à proprement parler.

On a nos choix, on voit les fournisseurs, etc On prend ce qu'on veut quelque part. Dis moi, si ce n'est pas clair ou s'il faut...

J.: Non, non ici, ça va. Donc, il y a quand même un peu de l'esprit de chaîne dans le sens où vous faites des commandes en commun ou pas du tout ?

L.: L'esprit de chaîne il est sur les petits éditeurs indépendants qui ne considèrent pas comme assez gros que pour pouvoir avoir un compte chacun, notre compte là bas et sur les objets, parce que ça ça passe par une centrale.

J.: Ah oui, tout ce qui est statue, les petites minitatures, OK.

L.: Ce qui n'est pas plus mal parce que perso...

J.: C'est plus spécifique. C'est encore un autre métier finalement.

L.: Oui, c'est un autre métier.

J.: Mais par contre, vraiment, vous avez le fonctionnement d'une librairie indépendante puisque chacun fait ses choix ok. Et donc là je reviens vraiment aux grandes chaînes de distribution Fnac, Cultura, etc. Selon vous, c'est avant tout des grandes surfaces ou des librairies?

L.: Disons que pour trouver un libraire à la Fnac, il faut se lever tôt. Et chez Cultura j'ai jamais testé les conseils. Ils sont sympa. Je pense qu'ils font de leur mieux. Mais ils ont un plus gros. Enfin.. Ils ont plus de gens pour tout ce qui est bricolage et autres que ce qui est librairie. Donc, je sais pas vraiment si je les classe en librairie.

J.: Du à l'absence de conseils alors, donc plutôt de grandes surfaces quand même. OK. Et est ce que ça pourrait être des ennemis de la librairie indépendante ou au contraire des alliés?

L.: Des alliés, non, je pense pas vraiment. Mais, chez nous, on s'en fou un peu de l'un et de l'autre. Ils nous impactent pas. Ni la FNAC et ni Cultura à la limite, même quand quelqu'un vient nous demander une lecture scolaire, on les envoie chez Cultura ou si c'est des connaisseurs de Liège à La Parenthèse. Mais sinon...

J.: Mais vous avez quand même une tendance à renvoyer vers les indépendants quand c'est possible. Mais ça ne vous dérange pas non plus de conseiller vers eux ?

L.: Non, ils ont un rayon spécial avec les lecteurs scolaire.

J.: Et est ce que pour vous, ça amène à la fin des librairies indépendantes ou au contraire ça les pousse à évoluer?

L.: C'est une excellente question. C'est ce qui mène à la fin des librairies indépendantes. C'est le manque de places de parking, les travaux dans tous les sens etc dans la ville de Liège. Je ne suis pas sûr que c'est en rapport avec l'implantation de Cultura et de Fnac, mais ça, ça vaut pour Liège. Je ne sais pas.

J.: Oui, oui c'est le but. C'est vraiment dû à l'implantation locale. Et oui, la disposition ici, oui et par contre ça ne pose pas spécialement évolué non plus ? Ça ne change rien ?

L.: Pour nous en tout cas, ça ne change rien.

J.: Et comment est ce que vous qualifieriez les possibilités qu'ont les grandes chaînes ? Est-ce qu'elles ont des moyens, en plus de la librairie indépendante? Lesquelles, selon vous?

L.: Elles ont de plus grandes surfaces, donc plus d'appel par rapport à d'autres choses. Donc par exemple, on ira plus vite acheter des agrafes, des stylos, etc et prendre un livre en plus chez Cultura ou à la FNAC. Aller chercher son téléphone et profiter pour un truc comme ça. Le fait d'acheter son téléphone à la FNAC, c'est des sous qui rentrent dans le même portefeuille donc qui potentiellement peuvent être servis pour gérer la librairie. C'est le même portefeuille.

Maintenant, les chaînes françaises, donc en général la FNAC se livrent directement en France. Donc il y a parfois des trucs plus tôt que nous. Des sorties, parfois plus tôt que nous. Voilà en gros.

J.: Et par contre, est-ce qu'elles ont des contraintes en tant que chaîne que vous n'avez pas ici ? OU queles libraires indépendants n'ont pas de manière générale et qui sont du coup un avantage pour vous ?

L.: Je sais qu'à la Fnac, ils ne savent pas emprunter des bouquins. Donc pour moi, ils savent pas conseiller. Donc pour moi, ils ne savent pas conseiller si tu ne sais pas lire. Donc pour nous, c'est plus facile de ce point de vue là. Maintenant, j'ai jamais travailler en grande surface...

J.: Oui, justement j'essaye d'avoir la vision des uns sur les autres.

L.: Mmmmh... Je sais que le gars qui s'occupe de la librairie est en 4/5, donc quand il n'est pas là, ben, il y a personne. Pour ça, ça devient compliqué. Après, nous, on est quatre. On fait une tournante pour les congés.

J.: Il y a une dynamique un peu différente. Et maintenant, je reviens à la librairie ici et à votre expérience personnelle par rapport à la relation que vous avez avec le lecteur client. Comment

est ce que vous décriveriez une interaction avec un lecteur? Qu'est-ce que vous cherchez à faire, à comprendre avec un lecteur qui se présente à vous ?

L.: D'abord, il faut voir s'il est sympa ou pas...

J.: Sinon, on le met dehors !

(rire general)

L.: Non, j'ai très rarement mis les gens dehors....

J.: J'imagine qu'il doit y avoir des cas vraiment excessifs, mais...

L.: ça arrive parfois quand vraiment ils sont malpolis. En general, je dis si vous avez besoin d'un renseignement, on est là. Mais je ne vais pas plus vers eux parce que je sais que moi, ça m'emmerderait d'avoir quelqu'un qui se colle à mes basques pour m'aider au moindre problème. Du coup, je le fais moi. Mais par contre, si la personne, je vois qu'elle a besoin d'aide. Ben je vais vers elle pour savoir si elle cherche quelque chose si elle veut au conseil ou... Je ne sais pas si c'était ça la question.

J.: Si, c'est ça. C'est voir un peu comment ça fonctionne. La dynamique avec le lecteur qui arrive, il rentre. Voilà, j'ai une demande ou bien justement il y en a pas. C'est vos reactions par rapport à tou ça.

L.: C'est vrai que si c'est un client régulier à ce moment là, on discute un peu.

J.: Oui vous arrivez à créer du lien quand même.

L.: Oui, voilà, il y a des clients qui viennent toutes les semaines et qu'on connaît. On connaît leur boulot et leur famille. Bref, c'est des liens qui se crèent. Donc voilà.

J.: Je ne vous coupe pas pour ne pas couper la dynamique. Mais il n'y a plus rien à dire et pas besoin de parler pendant des heures non plus. Et est-ce qu'il y a une relation qui peut se créée avec les autres libraires de Liège, de la région ou au contraire avec des personnes très éloignées ? Les autres Slumberland, par exemple. Est-ce qu'il y a des liens réguliers?

L.:Oui, puisqu'on fait des transfert entre magasin.

J.: Et avec les autres librairies hors Slumberland ?

L.: De Liège ?

J.: Oui.

L.: Avec BDScope surtout, il est juste à côté. Et le jeune qui travaille là bas, c'est un ancien de la Marque Jaune.

J.: Et là, c'est une relation amicale ou vraiment professionnelle ?

L.: Non, amicale, amicale et professionnelle. C'est surtout amical, mais quand on a besoin d'une dépanne assez rapide, on leur demande tiens, est-ce que par hasard tu peux...Et c'est dans les deux sens.

J.: OK, ok. Est ce qu'il y a un lien qui s'est créé avec Cultura qui vient d'arriver avec Fnac depuis le temps qu'ils sont là?

L.: Non.

J.: Il n'y a aucune ouverture, peut-être amical parce que vous connaissez l'un ou l'autre, mais sans plus ?

L.: Oui, j'ai un de mes collègues, on connaît l'un ou l'autre, mais vraiment. Bonjour, bonsoir, quoi c'est pas la même chose.

J.: D'accord, d'accord, il y a la sélection des livres. Lorsque le représentant vient vous les présenter, comment est ce que vous choisissez comment ce que vous sélectionnez? C'est un choix personnel. Il y a une thématique ou bien il y a des genres qui vous intéressent plus que d'autres par rapport à votre clientèle, j'imagine. Comment est ce que vous pourriez un peu m'expliquer la sélection? Pas dans les détails, évidemment, mais...

L.: En fait, c'est... Je ne comprends pas bien la question.

J.: Quel est la démarche en fait ? Qu'est ce qui va vous pousser vers un livre plutôt qu'un autre ?

L.: Le représentant en fonction de ce qu'il va me dire sur tel ou tel titre. Si c'est de suites, c'est plus facile. On connaît l'historique. Je sais que je vais vendre. Mais par contre, quand c'est des tomes 1, c'est en fonction de ce qu'il va me raconter sur l'histoire, du dessin. Parce que le dessin, l'air de rien, je travaille là dedans. Donc si le dessin est trop moche, je sais que j'en vendrai pas donc ça sert à rien. Donc le dessin, le récit, s'il me plaît ou pas du tout, c'est une question de feeling quoi?

J.: Vous sentez ce qui va marcher ou non chez vous en fonction de la clientèle.

L.: Je sais ce que je vends, mais enfin du coup je sais voir ce que je vendrai potentiellement ou pas. Hyper clair.

J.: Non, ça va vraiment. Je vois. En fait, c'est des questions un peu un peu bateau et la plupart des réponses. J'aurais même presque inventé la réponse. Mais c'est justement pour voir et comparer un peu le schéma qui se passe dans la tête du libraire. Tiens, je pense à ça plutôt qu'à ça et voir les nuances que chacun va apporter. Quoi donc ça ça paraît un peu bête comme question, mais ça c'est juste que....

L.: Non, non justement, ce sont des questions très pertinentes je trouve et très sensible. Oui, il faut une réponse pas.

J.: Oui, sinon, pour comparer, c'est plus compliqué. Du coup, j'essaie d'avoir un panel assez large. Et par rapport à ce que vous décidez de mettre en avant sur table ou en vitrine, ce que

vous avez des thématiques particulières, c'est exclusivement la nouveauté ou au contraire, y a un choix ?

L.: En vitrine, c'est exclusivement la nouveauté. Sauf parfois, on était vraiment... rare. Et puis sur table, il y a des thématiques par table. Il y a des tables fourre-tout aussi. Il y a normalement des thématiques par table. Et là.

J.: Et là, du coup, c'est suivant si le livre, rentre dans la thématique Et ça, qui est ce qui décide ici de la mise en place de table? Est ce que c'est chacun de vous discutez tous ensemble ou est ce que c'est plutôt vous qui en êtes responsable? Ou il y en a un qui, par exemple, a un coup d'oeil artistique, qui le fait trop bien ?

L.: N'importe qui peut les faire. Mais en général, si c'est pas fait à ma manière ça ne va pas.

J.: (rire) Vous passez quand même derrière.

L.: Ben je suis la plus ancienne ici et donc du coup, je sais plus ou moins comment ça doit fonctionner. Par exemple, si un auteur a sorti deux BD chez deux éditeurs différents, mais avec plus ou moins la même chose avec l'auteur sur les deux BD. Moi je vais les mettre côte à côte parce que la personne qui cherche cet auteur là va peut être prendre les deux. Et par exemple, si mes collègues ne font pas spécialement attention à ce genre de détail.

J.: Oui, c'est du à votre expérience personnel.

L.: J'essaye de les former, mais...

J.: Oui, ça se fait petit à petit. Et par rapport du coup justement à ce fonctionnement, un peu de chaîne mais qui n'en est pas vraiment une de Slumberland, est-ce que vous avez des fois des directives qui viennent de plus haut et des obligations ? Ou est ce que vous restez quand même fort libres comme un indépendant?

L.: On est très libres, mais par exemple, là, pour l'instant, il y a une promo trois plus un sur *les reines de sang* ben ça, c'est la centrale qui décide. Pour ce genre de promo là, c'est la central qui décide. Donc, c'est eux qui font les commandes et qui... Donc on se amasse un stock.

Non, ce n'est pas nous qui décidons les promos. C'est décidé en haut lieu avec les éditeurs.

J.: Mais sinon vous restez...

L.: Oui, maintenant, je sais que la vitrine Tintin. Il y a un contrat avec Moulinsart et on peut rien mettre d'autres que Tintin dans cette vitrine là, par exemple. Je sais que je n'ai pas le choix non plus.

Maintenant, le reste, si j'ai envie de déplacer les rayons, je déplace les rayons. J'ai de compte à rendre à personne à part les collègues et en general, on décide ensemble de ce qu'on va faire. Même si j'aime bien quand ils disent ok, tu peux le faire.

J.: Et au niveau de la... Parce que je sais que vous avez quand même un peu des thématiques. Y a une partie un peu plus fantasy. Il y a la partie manga aussi, ce genre d'expansion là et de rayon particulier. C'est vous qui décidez lequel vous faites ou lequel vous ne faites pas? Ou bien, il y a une dynamique générale quand même, ça oui forcément.

L.: On a un responsable pour le manga, qui est le même pour les comics. Parce qu'ils aiment bien ça. Parce que voilà. Donc c'est lui qui gère ce rayon là. Maintenant, je sais que j'ai un autre qui lit plus ce qui est science fiction en roman. Donc voilà, on a quand même une affinité et on gère ça avec.

J.: Imaginons demain vous avez envie de fermer le rayon manga, bon c'est pas intéressant dans votre cas? Ce serait un choix un peu bizarre, mais imaginons. Ce n'est pas au dessus qu'on vous impose. Voilà, vous devez avoir un rayon manga dans le magasin...

L.: On est spécialisé dans tout ce qui est bandes dessinées, comics, manga surtout. Donc voilà, maintenant, si je veux arrêter le polar dans les romans, j'arrête les polars, il n'y a pas de souci. Ils m'en voudront pas pour ça. Si je veux arrêter, si je veux diminuer la jeunesse, il n'y a pas de souci non plus. Tant que ça marche, il n'y a pas de problème.

J.: Il faut que le magasin tourne...

L.: Maintenant le manga qui est en plein essor. Donc si je dis demain...

J.: Oui, non c'était un très mauvais exemple

L.: J'arrête, on va dire je crois que tu vas aller pointer. (rire) Donc voilà, c'est...

J.: Et, est-ce qu'il y a... C'est peut-être une question débile, ça me vient à l'esprit, à l'esprit maintenant. Est-ce qu'il y a un espèce de, de représentant de Slumberland qui fait le tour et qui vient voir si tout se passe bien? Ou bien vous avez un contact plus, plus distancié ?

L.: Nous en étant à Liège. On a la paix, ils sont basés à Wavre donc. Donc franchement, voilà. Mon boss aimerait bien passer une fois par mois. L'an dernier, il est passé une fois au mois de septembre. Cette année, il est passé une fois, mi janvier je crois. Il va peut-être passer cette semaine parce qu'on a un collègue qui amène les objets, justement qui s'est cassé le poignet et peut-être nous les amener cette semaine puisqu'il y a personne d'autres. Et il en profitera pour nous dire bonjour et voilà.

Mais en vrai, dans le magasin est proper. Et que le chiffre est bon, il nous fou un peu la paix.

J.: Et au niveau de l'embauche de libraires? Du coup, c'est vous qui avez décidé d'avoir trois personnes en plus ?

L.: Non, ça c'est eux qui décide.

J.: Et le profil? C'est vous qui décidez d'engager ou c'est eux aussi qui contrôlent qui est engagé ?

L.: C'est eux qui font passer les entretiens, des entretiens. Par contre, pour [REDACTED], il était engagé pour Namur, pour chez nous, mais à ce moment là, j'étais pas encore responsable. Par contre, pour mon autre collègue, j'ai pu assister à son entretien d'embauche. Et le petit jeune, le stagiaire qu'on a pour le moment, là, c'est moi qui dit soit on engage quelqu'un, soit je pars en dépression et donc du coup, ils ont fait venir une demoiselle, d'abord parce que c'est la demoiselle qui qu'on avait comme cv et quand elle est passée, l'autre stagiaire est venu aussi. Comme ça tu auras toute la petite histoire.

Je dis, dit le boss, passé à ce moment là, donc si tu veux parler mon boss, la petite demoiselle est arrivée se présenter, mais ça n'allait pas. Et donc du coup, notre stagiaire est passé juste après, et mon boss a dit ça, lui a dit: va faire un tour et il m'a dit, ça va c'est bon, c'est lui.

J.: Donc il y avait une communication facile, oui, autant montante que descendante. Ce n'est pas quelqu'un, quelqu'un isolé.

L.: Non. En plus il m'aime bien donc bon...

(rire general)

L.: Non, mais le magasin tourne bien, donc il m'aime bien.

J.: OK. Je pense avoir eu toutes toutes les réponses que je voulais. Je ne sais pas s'il y a eu un commentaire. Un truc qui vous vient à l'esprit par rapport aux petits libraires, par rapport à la vision des chaînes de distribution. Un truc à rajouter... Et bien un grand merci pour votre participation... Voilà, c'est bien, ça je ferme et je coupe l'enregistrement.

Chaine, grande surface culturelle régionale, libraire 3

Profil de l'interviewée : Libraire, responsable rayon Mange et comics.

Jamila: Alors la première question, c'est plutôt par rapport à votre vision du métier de libraire donc selon votre expérience personnelle, ou selon ce qu'on imagine du libraire. C'est quoi un libraire pour vous?

Libraire: Alors, un libraire pour moi, c'est déjà quelqu'un qui est animé par une passion, la passion de la lecture de faire découvrir la lecture, déjà. Après, c'est aussi beaucoup plus que ça. C'est beaucoup, beaucoup de manutention et forcément, il y a énormément de colis à déballer au fur et à mesure des années, ça peut laisser pas mal de dégâts. Ma collègue, qui a des soucis de. J'ai pas mal d'autres collègues qui ont un certain âge aussi des soucis de dos. Donc voilà, ça laisse quand même des traces. Après, ce n'est pas non plus le métier le plus pénible du monde d'un point de vue manuel, ça, on ne va pas se plaindre, mais du coup, c'est quand même il faut en parler. Beaucoup de clients en disant c'est bien le libraire, on a le temps de lire etc. C'est partiellement vrai parce que oui, des fois on n'a plus grand chose à faire, à déballer et donc on peut se permettre de lire un peu parce qu'il faut bien savoir conseiller la clientèle, forcément. Donc ça, c'est toujours le bon côté du métier. Mais ça n'empêche que ça fait quand même beaucoup de travail. Beaucoup de relationnel aussi avec les clients.

Du coup, c'est aussi évidemment beaucoup de relationnel humain. Il faut avoir un bon contact avec le client, pouvoir garder son sang froid, notamment lors des grosses périodes.

C'est aussi oui, les clients ont du mal à comprendre ça, des fois, t'as juste envie. Ce métier travaillé en librairie, quand c'est une passion, c'est bien, mais ça reste, ça reste un job et travailler, c'est chiant. Donc du coup, il y a des fois, tu as pas envie d'être là, ça peut se ressentir. Malheureusement, on essaye que ça se sente le moins possible. Mais il y a toujours des moments où tu ne peux pas t'empêcher. Un petit soupir.

Jamila: Forcément. Et si vous deviez classer les critères que je vais vous donner pour faire ma définition parfaite du bon libraire. Ceux qui sont à la fin ne sont pas forcément éliminés, c'est juste qu'ils sont moins importants. Par rapport à d'autres.

Libraire: Ok ouais.

Jamila: Il y en a quatre. C'est un bon lecteur, un bon conseiller, un bon vendeur ou un bon étudiant dans le sens où il a une formation vraiment très précise et qui est absolument nécessaire pour.

Libraire: Être un bon vendeur. C'est le premier. Et puis, tu m'as dis quoi d'autres ?

Jamila: Lecteur, conseiller, Étudiants.

Libraire: Vendeurs, conseillers, c'est les deux plus important. Et un bon étudiant, moi j'ai pas du tout fait des études de libraire, c'est juste parce que j'étais un, j'étais un bon lecteur à Namur, donc la lecteur ça serait la 3^e position. Mais bon étudiant? Non, parce que c'est vraiment un métier que tu peux apprendre sur le tas.

J.: Ok.

L.: Après ouais si tu as une formation ça apporte plus, si tu commences à vouloir devenir responsable parce que forcément savoir comment marche les métiers du livres c'est un plus. Mais c'est aussi des trucs que tu peux apprendre sur le tas aussi. Donc tout dépend aussi comment fonctionne la librairie.

J.: Oui, ce n'est pas complètement fermer mais ça peut aider.

L.: Non. Oui, ça peut aider, c'est ça, c'est ça.

J.: OK, ok. Et du coup, justement, vous vous faisiez allusion à votre formation, ce que vous allez dire un peu plus clair si vous êtes qu'on trouve un travail ici, c'est pas bien de revenir depuis l'école primaire.

L.: Tout commence en 1988, je naquis. Voilà. En gros, moi tout simplement. C'est juste que j'étais le meilleur client manga du magasin de Namur que je fréquentais depuis bien deux ans et demi. Puis, au fur et à mesure, j'y allais quasiment deux ou trois fois par semaine pour acheter mes mangas. Ben, je connaissais un peu, j'étais devenu un peu pote avec mon futur collègue. Et puis un jour, on discute et on cherche quelqu'un pour Liège. Est ce que ça

t'intéresse? Bah oui, évidemment ! Et du coup, c'est comme ça que j'ai été intégré à l'équipe. En fait.

J.: Et de base, la formation scolaire c'était quoi ?

L.: Du secondaire supérieur.

J.: Et c'était juste après alors...

L.: Et puis après, j'ai tenté biologie à Namur et une année de marketing puisque je sortais de technique de gestion. Mais voilà, c'était, pas de formation supérieure comme ça.

J.: Ok, ok. Et du coup, au sein de la librairie ici, quel est votre rôle? Vos attributions?

L.: Je suis responsable rayon manga et comix. Ce sont mes deux attributions principales en plus d'être vendeur et conseiller évidemment. Mais voilà, je m'occuper de tout ce qui est gestion de stock, manga, comics, conseil évidemment. Après ici on fonctionne un peu particulièrement... Parce que c'est la responsable qui gère tout ce qui est pré commandes, donc tout ce qui est la quantité à pré commander, ben moi je lui dit voilà, ça ça pourrait être un manga intéressant à pousser, donc elle mettra un peu plus de quantité. Mais sinon, je ne m'occupe pas de ça. Voilà, c'est comme ça qu'on fonctionne, mais c'est vraiment ça mes deux attributions manga calls.

J.: Et du coup la question suivante c'est, est-ce qu'il y a une hiérarchie particulière. Bah oui, du coup.

L.: Oui, du coup ma collègue qui est responsable n'a pas un statut, d'un point de vue contractuelle, c'est pas un statut, c'est juste que c'est elle qui a le plus d'ancienneté et c'est aussi elle qui s'est retrouvé avec la charge de responsable, un peu du jour au lendemain, on va dire.

J.: OK. Et par rapport à votre vision des chaînes de distribution spécialisée? Ce que j'appelle comme ça, c'est tout ce qui est Cultura, Fnac, Club. Donc pas le rayon libraire de chez Carrefour. Mais vraiment de grands magasins spécialisés dans le livre. Qu'est ce que vous en pensez en tant que lecteur? Et après en tant que libraire?

L.: En toute honnêteté, ça fait un moment que je ne suis pas allé à la Fnac, mais mon ressenti à la Fnac, c'était toujours pareil. C'était que c'est un vrai fourbi. On savait pas s'y retrouver. Après, j'ai jugé que l'expérience de la Fnac ici à Liège, je ne sais pas du tout si chaque Fnac a son responsable rayon qui s'approprie un peu son rayon comme il veut. Mais ici à Liège, c'était vraiment un gros fourbi. C'est inclassable, c'est n'importe quel manga ensemble, mais pas de logique par ordre alphabétique ou autre. Sortie récente... Enfin vraiment du grand n'importe quoi. C'est toujours très compliqué de s'y retrouver.

Cultura, j'y suis allé faire un tour quand il a ouvert, évidemment.

J.: Un peu de curiosité quand même.

L.: Ben oui, voilà, c'est ça. Surtout que je connaissais pas de Cultura avant. C'est, un grand magasin. Effectivement, ils ont quand même pas mal de choix, mais ici, je peux dire qu'ils se dispersent. Mais ils offrent beaucoup de choses qui nous ne font pas partie de notre spécialité. Tout ce qui est livre de cuisine, un livre, un livre de fitness, etc. Nous on en tant que magasins spécialisés. B.D. On s'en fout complètement. Donc le rayon bédé, j'ai jeté un oeil. Plutôt bien, bien fourni. Mais je ne sais pas non plus si, d'un point de vue conseil, est ce qu'ils ont la même expertise que nous dans le sens ou est ce qu'ils sont vraiment au courant des nouvelles sorties? Est ce que ça vaut le coup ou pas? Ou est ce qui suis juste à l'argumentaire représentant, quoi.

L.: Tu me dis einh si je vais trop vite.

J.: Non, non, aucun soucis. Avec les cours de l'univ', on a l'habitude, bref. Et alors, du coup, en tant que libraire plutôt, comment est ce que vous voyez l'arrivée de Cultura, mais aussi la présence de Fnac?

L.: Nous, on s'est toujours dit quand on a su qu'un Cultura allait arrivé, que ça allait faire la concurrence à la Fnac directement. Mais nous, oui, on a parfois des clients qui à la Fnac, tel article est un peu moins cher. Tant mieux pour eux. Mais au final, ces deux dernières années l'ont prouvé. Si on se porte pas plus mal, on se porte même mieux. Parce que les gens viennent pour le conseil, tout simplement pour le contact qui ne trouve pas à la Fnac. Est ce qu'on le trouve au cultura? Je ne sais pas, je ne crois pas. Mais du coup, là ou on se démarque, nous, c'est vraiment l'approche conseil.

J.: Et pour vous, est ce que ces chaînes sont avant tout des grandes surfaces ou des librairies?

L.: Pour moi, ce sont des grandes surfaces. Si vraiment on peut trouver pour Cultura, effectivement ce sera un peu plus un truc un peu plus spécifique sur le bricolage, bricolage, peinture etc. Ben oui, Cultura évidemment sera un des premiers qui viendra à l'esprit. Mais sinon la FNAC pour moi c'est une grande surface ce moment. Tu vends électroménager, informatique, manga, DVD. Si on dit tu trouves pareil au carrefour, ils ont moins de choix, c'est tout.

J.: Et est ce que ça pourrait être un ennemi des librairies indépendantes ou au contraire un allié?

L.: Mmmh, c'est une bonne question! Un allié? Je ne crois pas, parce que du coup, s'il n'y avait pas de rayons ça nous ferait encore plus de clients. Mais un ennemi, pour les librairies indépendantes qui ont du mal à creuser, à faire leur trou, qui n'ont pas énormément de monde, qui ne peuvent pas avoir beaucoup de stock. Ce que nous, on a la chance d'avoir énormément de surface et du coup, on a énormément de stock, mais c'est vrai que par exemple, BDscope où ils ont une toute petite toute petite surface. Où tu dois vraiment choisir ça je le garde, ça je le garde pas. Ben oui, ça peut être compliqué. Quand tu as des clients qui cherchent un truc spécifique que toi tu n'as pas gardé. Ah ben, ils l'ont en FNAC. Ben oui, donc forcément je pense que pour vraiment les librairies indépendantes, ça doit être vraiment, ça doit être casse-couille qu'il soit vraiment à proximité.

J.: Ok et du coup est ce que ça amène à la fin des librairies indépendantes ou ça les pousse à évoluer?

L.: Aaah, encore une bonne question parce que c'est vraiment au cas par cas. Tout dépend du prix du prix des loyers, de surface dans la zone où s'établit la librairie indépendante. Ici, les deux dernières années ont prouvé qu'il y avait un regain d'intérêt pour tout ce qui était librairie. Et tant mieux. Ce que vaut vraiment le manga aussi a explosé ces deux dernières années, un truc de dingue. Et du coup, est ce que c'est le bon moment pour surfer sur la vague et s'établir? Ça dépend si t'as une Fnac juste en face de chez toi. C'est peut être pas le bon plan, mais ça peut être quand même intéressant. Si tu trouves une bonne opportunité et qu'il y a une fnac à quelques kilomètres de là ou vraiment tu peux approprié une petite région pour toi, c'est vraiment au cas par cas.

J.: Mmmh... Par rapport toujours à ces chaîne de distribution là, selon vous, quelles sont leurs possibilités par rapport aux indépendants qui seraient peut être plus restreint pour certaines chose ?

L.: Bah, déjà, ils ont plus de moyens puisque tout simplement ils ont plus de poids, ils ont plus de réserves monétaires, ils ont plus de poids auprès des et des éditeurs pour avoir des éditions spéciales, notamment à la Fnac. Dès qu'il y a une grosse BD, ils ont généralement une édition spéciale parce que le réseau Fnac qu'une petit librairie ne peut évidemment pas avoir. Et du coup, ce n'est pas rien. Parce que vraiment, sur une édition special d'un Blake et Mortimer? C'est quand même un bel avantage de pouvoir avoir une édition spéciale. Et c'est vrai que le réseau indépendant n'a pas accès à ça, tout simplement. Donc c'est quand même des gros désavantages donc.

J.: Et au contraire. Du coup, est ce qu'elles sont des contraintes particulières par rapport à une librairie indépendantes ? Selon vous encore une fois, je sais que vous ne connaissez pas forcément. Je ne cherche pas de vérité vrai.

L.: Des contraintes, du coup, c'est des coûts énormes parce que du coup, effectivement, la Fnac a beaucoup de trésorerie. Mais en même temps, c'est des loyers qui doivent être démentiels à payer. Ça fait des coûts. Et du coup sur le long terme, dès qu'il y a une crise de se retrouve avec une situation extrêmement difficile à relever, alors qu'en tant qu'indépendant tu peux, tu es plus malléable, tu peux plus facilement trouver des arrangements, improviser quelque chose dans l'urgence, alors que pour un réseau comme la Fnac, si un magasin a un problème, il doit en référer à plus haut qui en référera plus haut. Et du coup, la situation ne sera pas réglée tant qu'elle n'aura pas eu de réponse. De plus, voilà des décideurs alors qu'un indépendant, il fait ce qu'il veut, il a besoin d'agencer son magasin de différentes façons comme on l'a fait pendant me covid. Il peut le faire très rapidement alors que la Fnac, il doit attendre des odres qui doivent attendre. Donc c'est un avantage pour les indépendants à ce niveau là.

J.: Là, maintenant, je reviens plutôt sur la librairie ici et sur la relation ici. Est ce que vous pourriez me décrire une interaction avec un client, avec un lecteur? Comment est ce que vous

l'abordez? Est ce que vous l'abordez déjà et qu'est-ce que vous essayer de faire ou de comprendre quand on arrive avec une demande ou non?

L.: Alors bien évidemment, ça dépend du client. Forcément, ils viennent pas tous avec la même demande. Généralement, je ne vais pas, je vais saluer le client bien évidemment, mais je ne vais pas d'office proposer mon aide parce que moi, je ne supporte pas ça dans les autres magasins. Quand on fait que regarder, qu'on a quelqu'un qui vient deux ou trois fois demander s'il peut aider, ça m'insupporte. Je préfère que le client sache que je suis là en lui disant bonjour. Je lui dis voilà, si vous êtes dans l'aide, n'hésitez pas et je le laisse tranquille. Après, libre à lui de décider s'il a besoin de mon aide ou pas. Et généralement, le conseil client commence tout simplement. Qu'est ce que vous cherchez? Est ce que c'est? Est ce que c'est pour vous? Est ce que c'est pour quelqu'un d'autre? Si c'est pour vous, qu'est ce que vous avez eu récemment qui vous a plu? Qu'est ce que vous n'avez pas aimé? Et si c'est plus, comment dire, si c'est plus subtil quand c'est pour une BD à offrir. Du coup, il faut savoir ce qu'aime la personne que ce qu'elle a aimée. Comme si, par exemple, il y a à Noël, énormément de conseils où les clients viennent. Ils veulent offrir une BD, mais la personne à qui ils veulent l'offrir ne lit pas de BD. Et du coup, on est là: ah ben ok, mais du coup, qu'est-ce qu'ils aiment comme film série. Du coup, on recherche un peu un petit point d'accroche qui pourrait être sympa. Et puis, voilà. Après c'est beaucoup de propositions, moi je m'en tiens à trois ou quatre articles à conseiller parce que sinon on peut se perdre et puis le client avec trop de choix. Il peut hésiter, il ne sait pas trop vers quoi aller. Je vois trois ou quatre grands max. Et puis ça dépend des périodes aussi. Il y a des périodes plus calmes. On a le temps de vraiment conseiller d'engager un vrai dialogue avec le client. Il y a pas mal de mes amis liégeois qui sont des clients à la base qui au fur et à mesure des conseils sont devenu vraiment des potes. Et donc en période de Noël, bien évidemment, là, on a un peu plus stress. Du coup, le conseil est un peu plus expéditif parce que on n'a pas le temps. J'espère que j'ai répondu à la question?

J.: Tout à fait. Je n'interromps pas pour ne pas couper la dynamique. Mais, maintenant, ce n'est pas parce que j'attends qu'il faut parler, parler. C'est juste. Qu'est ce qui vous passe par la tête? Du coup, oui. Au niveau de la mise en place de tables. On m'a dit que tout le monde est peut faire puis votre chef passé derrière pour voir un peu si tout va bien. Mais comment est ce que vous sélectionnez ce que vous voulez mettre sur table?

L.: Ce qui est le plus récent, c'est sur table. Ça facilite les choses. Après, il y a toujours les coups de cœur intemporels ou il y a certaines BD qui ont bien trois ou quatre ans. On continue conseillé parce que c'est vraiment un de nos coups de cœur. Et ça, on laisse sur table ad vitam, jusqu'à ce qu'on passe à autre chose en coup de cœur. Qui remplace vraiment cet article. Mais sinon, c'est vraiment tout ce qui est récent, du mois par exemple dans le manga. C'est souvent comme ça que fonctionne tout ce qui est de ce mois-ci est sur table. Et puis le mois suivant, au fur et à mesure des sorties, je commence à déplacer en rayon et en retour. Et du coup, j'ai toujours des nouveautés mensuelles. Enfin voilà, il y a un roulement, quoi là dessus.

J.: Et alors, du coup, par rapport au..., j'ai posé tantôt à votre collègue, mais pour avoir votre avis aussi par rapport au fonctionnement un peu particulier de [REDACTED], parce qu'il y a le côté

un peu chaîne puisqu'il y a plusieurs magasins, mais en même temps, ça reste de la librairie indépendante. Parce que ce n'est pas non plus un géant comme Fnac ou ce genre de chose.

L.: Oui, tout à fait.

J.: Comment est ce que vous définiriez votre librairie ? Comme une chaîne, une librairie ?

L.: Plus une chaîne. C'est quand même plus une chaîne parce qu'on a pas...d'un point de vue magasin, on n'a pas vraiment de pouvoir décisionnel. On peut, si on veut faire une mise en avant de telle ou telle chose de tel BD. ça on est libre de le faire. Mais voilà, si on dit ah tiens, on ferait bien un coin, par exemple, le coin Harry Potter, on peut le faire, mais on prévient quand même les instances supérieures que voilà, on aura un coin Harry Potter, si par exemple on veut, on veut faire un nouveau coin livre de cuisine par exemple. On ne peut pas le faire comme ça parce que ça sort un peu de notre, de notre style. Donc il faut qu'on prévienne les instances supérieures pour est ce qu'on peut faire ou quoi?

J.: Oui, il y a une ligne éditoriale à respecter.

L.: Oui, du coup, on est bloqué, on a une certaine marge de manœuvre. Mais pour les grosses décisions on est quand même bloqué, on doit attendre l'autorisation.

J.: Il y a une marge de manœuvre tant que vous rester dans la ligne éditoriale.

L.: C'est ça.

J.: Mais pas autant de liberté que si c'était votre propre librairie.

L.: Oui, non, c'est ça.

J.: D'un point de vue des choix, de ce qui est en rayon et de ce qui est sur la table, ça marche quand même, vous êtes libre aussi ?

L.: Oui, même si parfois on nous pousse à un tel. Par exemple, la promotion des "Reines de sang". C'est quelque chose qui est pour tout le monde. Ils ont décidé, on fait cette promo là, vous allez avoir autant de quantité et basta. Et nous, on se retrouve avec une promo. Voilà, on n'y aurait peut être pas pensé. Elle marche correctement, mais de notre propre initiative, on n'aurait peut être pas fait quoi?

J.: Ok ok, ben voilà. Moi, j'ai l'ensemble de mes questions. Je ne sais pas s'il y a un commentaire ou quelque chose qui vous traverse l'esprit que vous voulez rajouter ou un élément où vous vous dites oh, il faut absolument parler de ça, c'est super important.

L.: Bah à la limite, je peux dire qu'il y a. Quand j'ai commencé la librairie, c'était il y a bientôt douze ans, il y avait pas mal de commentaires qui disaient Voilà qui annonçait un peu la mort des librairies face à Amazon. Il avait dit Voilà, les librairies sont en train de perdre effectivement la part de marché des librairies, périlait un petit peu, beaucoup. Et puis maintenant, on est toujours là. Ces deux dernières années, ça explose le truc. Alors on s'y attendait pas du tout. Donc je pense que les librairies ont encore pas mal de futur devant elle,

même si évidemment il faut avoir les reins solides. Si on veut se lancer ouvrir sa librairie, il faut avoir les reins solides quand même... Dans tous les sens du terme.

J.: (rire) Oui c'est vrai...

L.: Pour porter les 15 caisses (rire)... Mais sinon voilà...

J.: (rire) Ben voilà, merci beaucoup.

L.: Avec plaisir, je t'envoie mon collègue.

J.: Merci

Chaine, grande surface culturelle régionale, libraire 4

Profil de l'interviewé : Jeune futur libraire, première année de stage.

Jamila: Et du coup de la première série de questions, c'est plutôt par rapport à votre vision du métier de libraire. Donc, qu'est ce que vous imaginez être un libraire par rapport à vos études? Par rapport à votre expérience du constat, j'imagine qu'il y a quand même une différence entre la théorie et la pratique.

Librairie : Oh oui plutôt oui, il y a beaucoup de choses.

Jamila : Qu'est ce que vous faites au quotidien? C'est quoi un libraire?

Libraire: Déjà moi, la formation que je fais, c'est pas vraiment des études, c'est une formation IFAPME, c'est des cours du soir. À raison de 8 h par semaine. Plus du coup, le stage pratique et c'est pas vraiment des cours théoriques. C'est plutôt du contexte, la mise en contexte du métier, un peu de technique de vente, réfléchir

Jamila: L'inverse de l'univ'...

Libraire: Oui, voilà le but qu'on crée en fait à la fin, c'est d'avoir un diplôme de gestion d'entreprise, donc de pouvoir ouvrir moi même ma librairie, en théorie, vu que j'ai fait pas mal de réorientation à la base, je mettais quand même un peu plus renseigné que j'aime bien les livres donc j'aimerais bien en vendre. Donc je le savais déjà plus ou moins que libraire, c'est pas juste être derrière son comptoir et lire. Il y a une grosse partie manutention avec le transport de caisses, des livres, le rangement du rayon, l'entretien d'un magasin en tant que tel.

Et ça s'est très vite confirmé en stage puisque je suis rarement restée derrière son comptoir plus de 2 h par jour, sauf périodes exceptionnelles. Quand il n'y a pas grand monde et que le magasin est rangé, on va pas faire grand chose. Du coup, là, on lit ce qui fait partie de notre métier, mais ce n'est pas uniquement ça le métier de libraire. Et je m'y attendais en soi parce que j'ai toujours beaucoup fréquenté les librairies et on voit très vite qu'ils ne sont pas tout le temps derrière la caisse qui court à droite, à gauche, le conseil aux clients en fonction de la taille de la librairie en plus, ça peut être vraiment des journées entières à juste ranger ou quoi? Voilà.

Et moi, ma vision du métier. C'est une personne qui a quand même une certaine passion pour le livre. Évidemment, on ne devient pas libraire, je pense, alors qu'on ne lit pas, ce serait un peu contre productif. Donc c'est quelqu'un qui aime bien lire, mais qui aime bien aussi parler de ce qu'il a lu et de, et trouvé une façon de donner aux gens le même plaisir, pas forcément que des titres que lui a appréciés. J'ai déjà conseillé des titres que moi, j'aimais sans plus mais de retrouver chez les gens la même envie de lire que nous on a au quotidien .

Moi le truc qui me rend le plus heureux quand je suis ici et que je travaille, c'est quand quelqu'un demande: est ce que vous avez tel titre ? Oui, bien sûr. Puis, ils sont contents. Ils l'ont enfin trouvé, ils vont pouvoir le lire. Voilà.

Pour le reste, c'est un commerce entre guillemets comme un autre. Bon, ce n'est pas de l'alimentaire, c'est plus du culturel quand même. Donc on a d'autres... J'ai vu ça dans un cours, on en a discuté. Pour moi, la librairie, un commerce comme un autre, dans le sens où on des vendeurs quand même. Je ne suis pas là juste pour avoir des jolis livres. Faut quand même que je vende, c'est le principe du métier. Et l'aspect culturel fait que tout ce qui était confinement et tout ça, la question s'est posée de essentielle, pas essentielle. On s'est vite rendu compte qu'après un certain temps, les gens avaient quand même besoin de lire et l'on sait que les bibliothèques c'est pas suffisant, l'homme aime posséder aussi son livre dont il aime acheté et donc voilà.

J.: Ok, et dans cette idée encore de définir le métier de libraire. J'ai quatre critères ici. J'aimerais bien vous les classer dans l'ordre d'importance, en fonction de ce que, selon vous, c'est un bon libraire. Deux points, et le plus important, forcément premier, le moins important en dernier. Mais c'est pas parce qu'il est moins important qu'il est inexistant. Vous pouvez nuancer en argumentant... Et donc selon vous un bon libraire, c'est avant tout un bon lecteur, un bon vendeur, un bon conseiller ou un bon étudiant dans le sens où il a une formation très précise qui est vraiment nécessaire. Lecteur, vendeur, conseiller, étudiant.

L.: Alors je dirais avant tout conseiller. Parce que ce n'est pas parce qu'on lit beaucoup qu'on aime lire qu'on pourrait forcément aider quelqu'un à trouver ce qu'il aime. Donc avant tout, je dois savoir me mettre à la place de la personne, identifier ses besoins et savoir ce qui pourrait lui plaire. Pour cela, il faut avoir lu beaucoup. Donc ça viendra en deuxième parce que fatalement, savoir ce qu'on vend, c'est très important.

Et du coup, vendeur en trois, mais pas très loin derrière lecteur parce que, comme je l'ai dit, les deux facettes du métier. En fait, on vend du livre, donc il faut savoir les vendre et pour ça il faut pouvoir le lire. Et donc il faut avoir une certaine aisance avec la lecture et même la lecture, voilà je me suis retrouvé à de nouveau lire des BD jeunesse ou des albums pour enfants, et c'est une autre approche qu'il faut avoir.

Je les lis, pas pour mon plaisir, ça fait longtemps que j'en ai plus lu pour moi. Mais il faut savoir se remettre dedans et se dire tient à ce que ça plairait. J'ai un parent qui me dit voilà, mon fils a six ans, je cherche un choix album à lui lire. Faut savoir quand même le conseiller, donc il faut l'avoir lu et pour après le vendre, il faut être un bon conseiller. On en revient à celui là.

Et le tout dernier, je dirais étudiant, parce que déjà, ça dépend fortement des librairies. Mais si on n'a pas de littérature classique, de grands auteurs médiévaux, ou genre tout ce qui est Victor Hugo, etc donc ben moi j'ai eu un cours là dessus deux ou trois mois pour qu'on nous remettre un peu tous au même niveau. Il y a des choses que je savais déjà, vu que j'étais passé par l'unif aussi. Mais au quotidien, dans cette librairie-ci, ça ne me sert pas à grand chose de savoir que Victor Hugo a écrit ça. C'est ça que Baudelaire, c'est du romantisme, ce n'est pas ce qu'on me demandera. Et même quand un client qui nous demande si on a des choix de recueils de poésie, on ne va pas commencer à lui faire un cours... Genre Baudelaire, il est né à tel l'époque. Du coup, tel mouvement littéraire. Ça peut être chouette d'en discuter, de lui dire Voilà, vous avez aimé tel écrivain? Il était de tel courant, donc on a d'autres écrivains dans le

même style pour pouvoir lui dire il est rangé avec tel auteur, mais ce n'est pas primordial et c'est pour ça que notre cours d'histoire de la littérature, n'est pas un cours plus important que ça ou c'est vraiment une petite révision temporelle.

Là où je pense qu'il faut quand même avoir un bon côté étudiant, c'est qu'il faut, comme un étudiant d'université, aller chercher après les infos dont on a besoin, se renseigner sur les sorties, les retenir, même si c'est pas des choses qu'on lit tout bêtement. Savoir que dans trois mois sort la nouvelle BD de tel auteur. Si nous c'est pas un auteur qu'on lit ou quelque chose qu'on n'aime forcément, il faut le savoir et il faut le retenir. Et donc ça fait partie de cet aspect là, je dirais. Mais quelqu'un qui n'est pas du tout fait pour des hautes études ou quoi peut tout à fait être un très bon libraire. La preuve c'est que la plupart de mes collègues sont passés par l'IFAPME et pas par les Hautes Ecoles ou des universités quoi.

J.: C'est pas forcément un critère...

L.: Voilà, ça peut être un bonus...

J.: ça peut aider...

L.: Oui voilà, par exemple chez Pax. Typiquement, je pense être passé par des études un peu plus hautes. Vu la quantité et la spécialisation de certains rayons, ça peut être utile. Maintenant voilà le client, il va pas vous demander un cours ex cathedra sur l'auteur qu'il va demander. Il sait ce qu'il veut.

J.: Ok, je pense qu'on a tout dit...Et d'un point de vue beaucoup plus personnel, quelle est votre formation? Vous avez dit que vous aviez fait l'IFAPME, mais comment est ce que vous êtes tourné vers la librairie?

L.: Moi, j'ai eu un parcours universitaire-slash-Haute école un peu chaotique. J'ai fait une année en biologie, deux ans en langues et lettres. J'ai fait trois ans en prof maternelle. Le covid a fait que ça s'est très vite arrêté, que j'ai vingt-quatre ans, ça fait 6 ans que je fais des études, ça ne mène pas nulle part, mais voilà. J'ai envie de faire quelque chose de plus concret et de commencer à gagner un peu mon argent pour être plus indépendant.

Donc je me suis renseigné sur ce qu'il était possible de faire parce que juste aller dans le monde du travail sans diplôme... Ce n'est pas impossible, mais ce ne sont pas les métiers les plus intéressants du monde. Et, c'est comme ça que j'ai découvert l'IFAPME parce que c'est un truc que forcément, on avait vraiment pas parlé de ça.

J.: On en parle jamais malheureusement...

L.: On en parle très, très peu alors que c'est hyper intéressant. Donc j'ai vu tout ça. J'ai regardé quelles formations il propose et qu'est ce qui pourrait, moi, m'intéressait. Il y avait quelques autres trucs. Et puis je vois libraries, un des rares trucs très constants dans ma vie, c'est que je lis beaucoup. Est ce que ce serait... Mais ce n'est pas pour ça, comme j'ai dit qu'on sera un bon libraire parce qu'on lit beaucoup, donc j'ai été voir la conseillère IFAPME. Je lui ai dit voilà les formations que j'avais repérées. Elle m'en a présenté un peu plus. Elle m'a dit que je

pouvais aller voir des vendeurs ou des gens pour poser plus de questions. Donc là, on était en mars-avril, donc j'ai pris un peu le temps d'y réfléchir posément. J'ai fait le tour une première fois des librairies avec mes cv pour voir si cherchait des stagiaires, comment ça se passait... Forcément, ici, ça fait six ans que je suis sur Liège, il me connaissait très bien. J'ai un bon compte clients.

(rire general)

L.: Et je me suis dit pourquoi pas essayer et IFAPME propose des formations d'essai de trois jours dans une librairie. Du coup, je suis allée à celle d'Oxfam, rue Saint-Gilles, parce qu'en plus eux, c'est une autre approche encore vue que...ils sont... Enfin, ils gagnent, pas d'argent dessus, vu que c'est du bénévolat.

J.: Oui, une ASBL

L.: Oui, voilà, c'est ça. Voilà, donc les employés ne sont même pas payés. Donc je sais que ça ne dérange pas d'avoir quelqu'un en plus pendant trois jours. Ça ne fait pas de frais machin. Donc j'ai essayé pendant trois jours. Ils m'ont un peu montré comment ça marchait. Forcément, c'est une librairie d'occasion, donc c'est encore un autre système. Mais j'ai vu, je me dis va passer ma journée derrière le comptoir ou en rayon, ça bouge, c'est pas monotone. On découvre des choses, forcément, on découvre des livres, des bandes dessinées ou des romans. Et il y a le contact avec les clients qui, moi, me plaît beaucoup parce que j'aime beaucoup discuter de lecture. Parfois, ça arrive que quand je conseille un client, il me parle d'un autre titre que j'ai pas lu. Je demande alors tient est-ce que c'est bien, puis voilà, il m'en parle beaucoup. C'est une approche que j'aime bien. L'Horeca, j'avais déjà donné, je ne voulais plus y retourner, donc j'ai atterri ici. Pas par dépit mais par élimination. En y réfléchissant, je me dis que c'est un assez bon choix et pour moi, aucun regret.

J.: Une bonne élimination donc...

L.: Ben, vu tout ce que j'avais fait avant, je voulais pas me dire OK libraire, j'aime les livres, on y va. J'ai quand même pris le temps d'y réfléchir, le temps de la réflexion. Et là, ça fait six mois, cinq mois. Du coup, pas de regret, je me vois bien, faire ça encore quelques années. Et peut être ouvrir ma librairie, mais ça, ça sera peut être plus tard.

J.: Incha'Allah, comme on dit chez moi

(rire general)

L.: Oui, parce que je pense pas qu'après deux ans de formation et de stage, on puisse directement ouvrir un commerce. Pour moi, c'est très utopiste de se dire aller deux ans de formation, j'ouvre une librairie. Il faut avoir l'expérience, les reflexes, trouver l'endroit. On n'ouvre pas un magasin comme ça. Donc voilà. Et pour le moment, je m'y plais beaucoup et aucun regret. Le salaire de stagiaire n'est pas un salaire mirobolant, mais c'est déjà ça.

J.: Oui, ça, c'est bien connu. Et alors? Dans votre rôle au sein de la librairie, du coup oui stagiaire mais est ce que vous avez des attributions particulières?

L.: Euh, apprendre ! Parce que c'est pour ça que je suis là. Donc je ne sais pas si j'ai une attribution particulière. Parce que ma cheffe et les autres n'hésitent pas à m'envoyer un peu à droite, à gauche, dans tous les rayons, pour déjà que je sois en contact avec le plus de rayons possible, vu que j'ai une plus grosse affinité avec les mangas, j'aide un peu plus à ce niveau là. Avant, pour tout ce qui est rangement. Pour les conseils aussi, on m'envoie un peu plus là bas. Maintenant, moi, mon but, vu que je suis en formation. C'est d'être un peu dans tous les rayons, de voir un peu tout ce qui sort.

J'essaye de ne pas en avoir un privilégié, fatalement, vu que j'ai une plus grosse connaissance en manga. C'est là que je traîne un peu plus, mais j'essaye quand même de lire un peu plus, à droite à gauche. Je ramène souvent un livre chez moi, des bandes dessinées que j'aurais peut être pas lu naturellement. Pour voir. Pour connaître un peu, il y a vraiment juste le rayon romans, vu que c'est un peu plus long à lire qu'une bande dessinée. J'ai encore un peu de retard que je n'avais jamais connaissance en romans de base. Ça va, ça compense. Et il y a juste. Il y a deux ou trois tâches que je ne peux pas faire parce que je suis en formation et je ne suis pas un employé, genre une discussion avec les représentants. C'est pas moi qui choisit ce qu'on commande. Parfois, je me demande bien est ce que tu connais tel truc? Est ce que tu sais si ça va marcher sur entendu parler pour essayer d'en prendre un peu plus? Sinon, et passé moi même des commandes, ça je ne fais pas. Je ne sais pas faire les comptes pour les clients, mais des commandes générales pour le stock du magasin. En dehors de ça, il ne me demande pas de faire le café, donc ça va. Je ne suis pas tombé dans ce genre d'endroit.

(rire general)

L.: Non, moi, mon rôle. C'est d'être un peu la paire de main supplémentaire et en même temps, du coup, j'en retire de l'expérience. J'apprends depuis le début, c'est qu'on reçoit des stocks. Je sais remettre en stock ce qu'on reçoit, donc c'est déjà ça en moins pour eux. Pour le rangement, je m'y colle comme ça. Je connais de plus en plus le magasin, donc je n'ai pas un rôle précis, à part celui d'être un bon stagiaire, donc d'apprendre, d'apprendre le magasin.

J.: Ok, ok. Et au niveau de votre vision des chaînes de distribution spécialisées? J'appelle ça comme ça, c'est tout ce qui est Cultura, la Fnac Club, donc c'est vraiment des magasins qui font du livre et d'autres choses aussi, mais qui font du livre principalement, mais pas le rayon libraire chez Carrefour. Donc, qu'est ce que vous en pensez? D'abord en tant que lecteur et puis en tant que libraire.

L.: En tant que lecteur, j'ai envie de dire plus d'offres. C'est toujours bon parce qu'il y a certaines choses qu'on retrouve chez Cultura qui ne sont pas présentes chez nous même si on le retrouve à la FNAC. Ils ont quand même un assez gros rayon livres chez Cultura. Ça c'est impressionnant. Et tant que comme pour n'importe quoi, ce n'est plus mes convictions politiques, il n'y a pas un monopole ou on écrase les petites librairies à côté. ça peut être que bénéfique. Ça nous est déjà l'arrivée d'avoir un client qui demande si on avait des livres et qu'on a dit non. Mais par contre, vous pourriez peut être trouvé ça chez Cultura parce qu'en effet, c'est le genre de truc qu'ils vendent, mais là, ça peut être comme je conseillerais d'aller à livres, au trésor ou d'aller dans une librairie de bande dessinée, parce que je sais qu'ils auront ça.

Je vois, je les vois pas comme des menaces, donc il n'essaye pas de l'être, typiquement Amazon. Si demain une boutique Amazon ouvre à côté, je serai peut être un peu plus réticent parce que c'est c'est même plus une chaîne à ce niveau là. C'est une entreprise, c'est une grosse multinationale. Donc en tant que lecteur, moi c'est tout bénéfique. C'est une offre en plus en magasin en plus, tout bêtement. Ici, ils ont pas reçu ben peut-être que là bas, ils auront.

Et en tant que libraire? Moi même, au début, j'étais un peu réticent parce que j'ai pas mal d'ami. J'ai un ami qui travaille chez Loliphand et lorsque Cultura s'est installé, ils étaient tous assez inquiets de voir comment ça les impacterait. Et pour le moment, Lolifant ne menace pas de mettre la clé sous la porte. On ne nous a pas volé des clients parce que Cultura est arrivé. Je n'ai pas l'impression que les autres librairies le vivent comme ça aussi parce qu'il y a rien à faire. Les clients qu'on avait ne vont pas aller chez Cultura, ils ont, pour ça, une assez belle fidélité à la librairie, on a des clients qui sont là depuis des années.

Il y en a d'autres qui commencent à venir, des étudiants qui viennent et je pense qu'ils font un peu comme moi à l'époque. Ils font le tour des librairies, mais ils viennent toujours au même endroit. pour quelqu'un d'un peu moins lecteur, plus occasionnel, qui se dit Je vais faire mon shopping, c'est un gros magasin ou il y a plus de rayons, il va faire un petit tour.

Je n'ai pas eu l'impression que depuis que Cultura ouvert, il y a eu un gros impact négatif. Maintenant, je n'ai pas les chiffres, je ne peux pas le voir et je n'en sais rien. Et je n'ai pas... Puis toute façon, dans le métier du livre, l'avantage, c'est qu'il y a le prix unique, donc ils pourraient pas pratiquer des prix plus concurrentiels. Et ce n'est pas à ce niveau là qu'il pourrait gagner face à nous.

Donc nous, qu'est ce qu'on fait pour s'en défendre? On se spécialise, on a des rayons plus fourni. On fait en sorte d'avoir un plus grand choix dans notre branche spécialisée, spécialement pour nous. On ne va pas se mettre à ouvrir les rayons en plus. Pour attirer les gens, ça sert à rien. On a nos armes, qu'on garde, qu'on maîtrise et on verra.

Je pense pas encore avoir assez de recul par rapport au métier pour juger ce genre de choses et pour moi, ça reste, un grand magasin qui appelle des gens à venir en ville et vu qu'on est juste à côté. Les gens vont se balader en ville, ils passent chez Cultura. Ils passent dans la rue, ils rentrent peut être. J'ai longtemps vécu... Je viens de Charleroi à la base, et la Ville a eu de gros problèmes d'attirer des gens pendant des années parce que la ville se mourait peu à peu. Ils ont ouvert une grande galerie dans le centre ville avec des grands magasins Primark, la Fnac, etc ça a fait revenir des gens en ville et j'ai bien vu que certaines petites librairies ou des petits commerces en ont profité aussi.

Donc je pense qu'il y a des places pour tout le monde tant qu'on n'essaye pas de se battre les uns les autres. Donc fatalement c'est le propre du commerce, on va dire, mais je ne les vois pas, Je les déteste pas qui s'installe, qui s'installe pas. Je pense que ce n'est pas ça qui va changer pour nous quand on est bien installé. Je serais une nouvelle petite librairie qui viendrait d'ouvrir. Voir un cultura ouvert ça me fera peut être un peu plus peur.

Donc moi, par exemple, si je veux ouvrir un jour une librairie dans une petite ville ou il n'y a pas trop d'offre et qu'à 20 kilomètres il y a un zoning qui s'installe avec une grosse chaîne comme ça. Peut être que j'aurai un peu plus peur. Que je serai en mode: j'espère que les clients vont quand même rester. Et je pourrais, en tant que lecteur, comprendre qu'ils vont faire une journée shopping. Ils vont là bas pour éviter de se taper le centre ville. Mais j'ai plus un avis nuancé que forcément, tout est bon ou tout est négatif.

J.: ok, et du coup, pour vous, ces chaînes, c'est avant tout des grandes surfaces ou des librairies ?

L.: Ça dépend lesquels? Pour moi, la Fnac par exemple, typiquement, c'est plus une grande surface entre guillemets, parce qu'ils ont vraiment plein de petits rayons. Enfin, la Fnac qu'on a ici, il y a un peu différente.

J.: Oui, oui, moi je reste centre sur Liège.

L.: Donc je ne dirais pas que la Fnac est une librairie parce que vraiment la moitié de leur magasin, c'est de l'électronique. Il y a un gros rayon multimédia, musique, etc et ils ont un rayon librairie mais il n'est pas assez fourni. Je trouve que pour être appelé librairies, là où par contre, Cultura vraiment pourrait être une librairie avec des rayons sur le côté parce qu'ils sont quand même un assez grand espace qui est dédié et un choix assez conséquent. Voilà, on n'est pas sur le carrefour qui a son petit étalage de bandes dessinées, ces trois romans de l'année. Et le Marc Levy pour vendre quoi?

Mais le livre n'est pas un produit d'appel chez eux là où je pense que la FNAC est un peu plus dans cet esprit là. C'est que quand on entre directement à la FNAC, ce qu'on voit c'est pas les livres parce qu'ils sont à l'étage, c'est tout. Le rayon téléphone, appareil photo, électroménager, il y a les quelques nouveautés qui sont juste à côté de l'escalator qui mène après. Et même quand on prend l'escalator et qu'on arrive dessus, le premier élément qu'on a, c'est les jeux de société et les livres sont soit derrière nous, soit les bandes dessinées sont plus loin. Donc pour moi, ce serait moins une librairie qu'une grande surface... Peut être pas jusque là, non plus, parce qu'ils ne font pas de l'alimentaire, par exemple, a plutôt un grand magasin. On n'est pas au stade du Cora ou du Carrefour, mais on n'est pas non plus sur la petite librairie.

J.: Et est ce que ça pourrait être des ennemis de la librairie indépendante ou au contraire des alliés?

L.: ça dépendrait lequel...Toute façon, comme j'ai dit en librairie on a l'avantage d'avoir le prix unique. Donc ils pourraient pas nous battre sur le côté prix ou les offres parce que c'est très très bien encadrer pour éviter justement tous ces problèmes. C'est la loi Lang qui avait été votée à l'époque en France et qu'on a récupéré. Et quand on voit qu'il y a des pays qui se battent pour avoir ce prix unique. Par exemple, l'Italie, qui essayent vraiment de l'avoir aussi, je me dis que ça pourrait plus être des ennemis à ce niveau là maintenant. Et je pense pas que forcément sur le rayon librairie en tout cas, la Fnac, pour grandir, ce n'est pas leur.... Ce n'est pas leur fonds de commerce, la librairie à La Fnac. Cultura peut être un peu plus. Et on a

encore une fois, nous, on est une librairie plus spécialisée, donc on ne se bat pas sur le même terrain.

Des alliés. Peut être parce que ça peut toujours être intéressant. Qu'on nous recommande et que nous on les recommande quand il y a un livre qu'il n'y a pas ou pas pris en charge quelque chose, c'est déjà plus ou moins ce qui se passe entre toutes les librairies dans Liège. Par exemple, nous, il y a BDscope ici derrière, on hésite pas à envoyer des clients les voir et inversement. Parce que c'est des amis. Moi, là, il y a une librairie qui a ouvert récemment ces Dragon's Comics. Et vu que ces gens que je connais, que j'aime beaucoup et que je sais qu'ils ont une grosse offre comics quand on n'a pas ah ben, vous pouvez aller faire un tour chez eux. Où justement, eux, ils se battent là dessus. C'est qu'ils ont des titres plus poussés, un truc, un peu plus de connaisseurs. Donc quand quelqu'un cherche quelque chose un peu particulier, je dirais d'aller faire un petit tour là bas.

Donc est ce qu'il y a ça avec Cultura? Je sais pas. Parce que en soit, je connais pas les gens de chez Cultura. Donc ouais, il y a moins ce rapport là. Donc ce ne serait pas des ennemis, ce serait pas des alliés, c'est juste un autre magasin avec ses forces et ses faiblesses. Alors je sais que ici, c'est le plus grand espace manga de Wallonie. Et ce n'est pas demain que Cultura agrandira son espace manga leur magasin est bien installé. Je ne pense pas qu'ils vont le rénover de sitôt. Donc ni l'un ni l'autre. Au mieux ça pourrait être des alliés, mais ils ne sont pas là depuis assez longtemps que pour l'évaluer. À mon avis.

J.: Je vois, je vois. Est ce que ces chaînes amènent à la fin des librairies indépendantes ou au contraire les poussent à évoluer?

L.: Je pense qu'elles nous pousseront à évoluer pour éviter de disparaître, mais ce ne sera pas forcément elle qui nous pousserait à disparaître de base. Ça pourrait être un facteur supplémentaire. Voilà, les gens n'ont peut être pas envie de faire 50 magasins, encore que depuis la fin des confinement, on marque un plus que les gens aiment bien se balader. Parce que forcément, il y a eu l'impact de ne pas pouvoir sortir du tout. Maintenant, vu que c'est des grandes chaînes françaises qui commencent à s'installer, on se rendra compte qu'il faut qu'on se démarque pour pas pour pas se laisser écraser. Mais c'est comme n'importe quel magasin demain une librairie ouvre juste à côté. Et ils ont une meilleure offre, une meilleure communication. Mais il faut forcément que nous aussi on s'adapte.

J.: Oui, ce n'est pas parce que c'est des grosses chaînes...

L.: Donc ils ont d'autres armes que nous. Donc à nous de développer de nouvelles armes, de nouveaux moyens de communication, tout bêtement. On a une page Instagram, on met toutes nos nouveautés comme ça. Les gens qui suivent notre page savent quand on a un truc qui peuvent venir voir après ça. L'avantage ici, c'est qu'ils sont quand même implantés depuis très longtemps. À la base, c'est la [REDACTED]. Puis il y a eu la fusion avec [REDACTED]. Ça a peut être poussé la marque à évoluer en fusionnant avec d'autres et en s'installant un peu plus. Ils ont ouvert un magasin récemment au Luxembourg. Pour les petites librairies, plus indépendantes je pense. Ça les invite aussi à revoir un peu leur fonctionnement. Mais avec ou sans Cultura ou Fnac, on devrait le faire parce que c'est le principe d'un commerce, de

toujours se renouveler pour être toujours intéressant. On ne peut pas que compter sur les clients existants, il faut toujours essayer d'en avoir de nouveaux et de les fidéliser. Donc on doit évoluer pour éviter de mourir, ça c'est indéniable. Est ce que c'est les grandes chaînes qui nous poussent à le faire? Moi, je pense. C'est plutôt des trucs genre Amazon qui ont pour eux l'avantage de la livraison et d'avoir des prix parce qu'il y a un système de vente avec Amazon un peu particulier qui fait qu'il peut vendre moins cher. C'est plutôt eux qui nous pousserait à devoir se battre que un Cultura, je pense.

J.: OK, ok, ok. Et du coup, est-ce que vous pouvez m'en dire un peu plus sur les possibilités qu'auraient les chaînes selon vous? Par rapport aux libraires indépendants, est-ce qu'ils ont plus de moyens, lesquels ?

L.: Bas déjà, il y a un réseau plus important, surtout pour Cultura qui au départ sont français. Je pense que leurs fournisseurs sont directement français aussi. Donc qui pourra avoir certains produits que nous on n'a pas? Typiquement une édition spéciale d'un livre qui sort QUE en France. Eux, l'aurait alors qu'on est en Belgique. C'est déjà arrivé. Je sais que des gens en ont déjà parlé.

A l'inverse, on a déjà eu pareil. On a eu des éditions spéciales du magasin, de certaines librairies qu'on avait commandés exprès. Mais eux, ils ont peut être les moyens financiers de le faire. Plus souvent.

La taille implique qu'ils ont plus d'espace, nettement plus de vitrine, plus de rayonnement. Enfin, le gros bâtiment Cultura, il se voit, assez bien. Nous, on est dans la rue, on a notre petite enseigne, mais il faut passer dans la rue pour le voir. Donc je pense qu'ils ont des avantages que nous, on n'aurait pas de par... Ben oui, c'est des chaînes et ce n'est pas pour rien que c'est des chaînes, c'est que c'est des grosses force de frappe. Le Cultura, il s'est installé en deux mois et c'est un grand espace, une librairie qui voudrait devenir comme le cultura mettrait beaucoup plus de temps et aurait besoin de beaucoup plus de moyens que Cultura l'investit assez facilement. Parce que derrière on voit un autre cultura a pu ouvrir au même moment à Charleroi, donc ils ont pu ouvrir deux grands magasins instantanément. C'est qu'il y a quand même des avantages. Après, ici on est quand même une chaîne de magasins, maintenant. C'était peut être pas le cas il y a une dizaine d'années encore que moi je sais que j'ai toujours connu le [REDACTED] à Charleroi qui est devenu un [REDACTED] du coup.

Donc on est pas non plus sur une librairie hyper indépendante ici et donc on a un peu plus de moyens. On a un peu l'entre deux j'ai envie de dire là ou va fatalement BD Scope, Kazabulles, c'est du vrai indépendant et je pense que c'est pas, vu que ce n'est pas les mêmes moyens, ce n'est pas la même ambition non plus.

Nous ici, on est très content de pouvoir vendre nos livres, avoir nos clients qui sont heureux et avoir nos salaires. Là où forcément une chaîne aura peut être une réflexion de croissance qui est du coup une autre mentalité, donc une autre vision du magasin et de la librairie.

J.: Et par contre, est ce que les chaînes auraient des contraintes particulières que les librairies n'auraient pas ? Et qu'elles sont-elles du coup ?

L.: Je dirais éventuellement des résultats. Peut être que les actionnaires, s'il y en a, sont un peu plus à cheval là dessus. Et donc un magasin pourra très vite être amené à changer du tout au tout pour faire plus du chiffre là ou de ce que je sais chez nous, tant qu'on n'est pas en faillite, ça va et que si on grandit, c'est bien. Si on reste stable, c'est bien aussi. Enfin on a des actionnaires aussi...

Mais par rapport à des indépendants vraiment plus indépendants, ce sera un indépendant qui a sa petite librairie maintenant, qui peut en vivre, ça va. Là où des grosses chaînes on a peut être vraiment ce désir de croissance. Ouvrir des magasins de plus en plus. Ce n'est pas du tout la même vision d'un commerce. Il y a.

J.: Il y a une espèce de pression du au rendement qui doit se faire, tandis qu'en librairies indépendantes, c'est plus libre. Il y a la pression oui de survivre mais...

L. : Oui voilà, un truc très bête. Nous, on pourrait se permettre de ne pas vendre certains articles parce que juste n'a pas envie de les vendre, parce qu'on n'aime pas ou ça ne nous plaît pas. Là ou je pense que dans un cultura, ils vont quand même essayer d'avoir un maximum de titres en quantité suffisante alors que peut être qu'aucun des vendeurs de chez Cultura n'aime bien ce titre là. Mais ils devront le vendre.

Un exemple peut être plus dans l'actualité des trucs plus politiques comme ça sort en France actuellement, les livres de Zemmour ou ce genre de choses. Nous, je sais que proposer on va dire non, on n'en veut pas et moi ma librairie, si j'en ai une, je dirais non. Là ou peut être qu'un Cultura on pas trop le choix de devoir quand même en avoir quelques uns, même si aucun des vendeurs ne serait pour parce que ça se vend, ça fait de l'argent, donc on les vend et on en prend quoiqu'il arrive.

Il y a peut-être un côté, moins personnalisé des rayons, un peu plus uniforme avec tout ce qu'on retrouve dans un cultura, ça sera dans tous les cultura. Là ou ce qu'il y a chez nous dans notre enseigne à Liège, on ne saura peut être pas retrouver ce qu'il y a à Mons ou à Bruxelles. Je sais que dans le rayon jeux de société, on est un des rares à l'avoir aussi fourni. Pareil pour le rayon romans. Chaque magasin a un peu ces spécialités. On doit souvent faire des transferts de romans pour Wavre, par exemple parce qu'ils n'ont pas du tout de romans. Et nous, on les a.

J.: et du coup, ici, moi, je vais revenir sur ta vision proper à la librairie. On s'éloigne des chaînes. Comment ce que vous décriveriez votre interaction avec les clients lecteurs? Qu'est ce qui se passe? Est ce que vous interagissez avec eux? Comment? Et qu'est ce que vous essayez de faire ou de comprendre quand il y a un client ?

L.: Il y a un peu deux types de clients. Il y a le client qui vient et qui sait ce qu'il vient prendre et il repartira juste après. Il va chercher son nouveau tome de telle série, il va chercher la nouveauté.

Et il y en a c'est des clients qui n'ont pas forcément besoin de conseiller ou qui demandent eux mêmes des conseils. Voilà, je n'ai pas grand chose à lire en ce moment. Qu'est ce qu'il y a de

nouveau? Qu'est ce qu'il y a de bien ? Et il y a les clients un peu plus et ça se voit à leurs attitudes qui sont plus là pour se balader ou qui ne savent pas trop ce qu'ils cherchent.

Alors il faut plutôt aller vers eux parce que c'est des clients qui pourraient faire un petit tour, pas osé demander, pas oser trop regarder, qui repartent. Nous évidemment dans l'intérêt de vendre un livre. C'est bien d'aller vers ces gens là, mais de manière globale, faut jamais foncer droit sur un client et demander si ce qu'il veut vraiment savoir. Moi ce que je fais c'est aller dans les rayons, à côté des gens, je range, regarde un peu. Et si la personne jette des petits coups d'aller vers moi, je me dis dans ma tête qu'elle veut voir ce que je fais pour voir si ça ne me dérange pas. Donc la je demande Est ce qu'on peut vous aider? Est ce que vous cherchez quelque chose, un conseil? Mais on pose la question de manière très calme, mais sans on qui ne dit pas est ce que je vous aide ? Est ce que vous voulez qu'on vous aide? Et souvent, les clients qui ont envie disent Ah oui, je cherche telle chose, je ne trouve juste pas et je n'en ai pas trouvé parce qu'ils connaissent moins les rayons. Ou alors ils demandent à je cherche des choses. Souvent, ce n'est pas pour eux, les gens. On cherche plus des conseils pour offrir aux autres que pour soi. Et l'attitude générale, ça, je l'ai vu en cours la semaine passée.

Mais c'est une écoute active. On demande, on écoute bien ce qu'il cherche, on reformule. Pour être sûr d'avoir compris, on donne deux ou trois conseils. On voit un peu les réactions après chaque conseil pour voir si ça ne marche pas et quoi qu'il arrive. De toute façon, une fois que nos conseils sont faits, il y a plus de questions. On laisse la personne faire son choix si elle veut reposer, prendre autre chose, on ne met pas la pression. Même si il y a des clients qui demandent du coup venir reviennent leur poser des questions. Après, il n'y a pas de souci, mais c'est important de leur laisser le temps de la réflexion et de leurs choix. Le but, ce n'est pas d'être ce vendeur qui reste à côté de votre épaule et qui vous regarde prendre. Il n'y a rien de pire parce que peut être que de continuer à sentir la pression, lui prendre quelque chose, mais rendra plus concret.

Ça fait partie du boulot de savoir identifier. Quand une personne a besoin d'aide ou pas, il y a vraiment des gens. Parfois ils viennent juste flâner parce que c'est chouette. Je leur demande quand même s'ils ont envie de conseil, besoin d'aide. Et ils sont là: Non, je regarde. Il n'y a pas de problème allez-y, nous on est là. On n'est, contrairement peut-être à un magasin de vêtements ou l'aide d'un vendeur, serait beaucoup plus. Il serait beaucoup plus indispensable, en tout cas pour moi, parce que je suis dans un magasin de vêtements, je suis perdu. Dans une librairie, l'avantage, c'est qu'on peut facilement prendre le livre, le feuilleter, le reposer. Il y a les résumés. On peut être facilement plus indépendant en tant que client et le vendeur du coup est beaucoup plus là en renfort en cas de besoin ou si on a envie. J'ai déjà eu des clients qui me disaient Qu'est ce qui est sorti récemment? Qu'est ce qui marche en ce moment? Et on présente un peu.

J.: Et par rapport là... Vous avez dit tout à l'heure que vous étiez pas là pour décider par rapport aux représentants, mais par rapport à la mise en place de tables? Est ce que vous avez pu maintenant, vous êtes en début de stage, en première année... Je comprends bien. Mais est-ce qu'il y a eu une occasion

L.: Ça fait quelques fois qu'on me demande si c'est pas de le faire, de comment je ferais. Ce titre là, tu le mets sur cette table là? Pourquoi? Parce que comme ça, j'apprends un peu aussi. Mais c'est vrai ça que je n'ai pas encore moi même fait de table et que mes collègues ne sont pas tous spécifiquement, c'est un peu. Donc moi, je regarde beaucoup où est ce qu'on met quel titre et pourquoi? Il y a des logiques que je commence à intégrer. Par exemple, les plus grosses piles, on met sur le dessus des tables, parce que du coup, ça fait un gros truc qui dépasse ça prend moins de place. Il y a deux ou trois méthodes que chacun utilise que je commence à comprendre.

Moi mon boulot pour les tables, c'est plus de s'assurer qu'elles soient toujours pleines. Donc remettre les BD sur une pile, bien rangée parce que parfois les clients ont tendance à ne pas ranger. Mais on me demande souvent plus mon avis ou mes réflexions, mais ce n'est pas encore à moi de le faire et je ne sens pas encore prêts à le faire parce que simplement, je ne sais pas exactement. Qu'est ce qui serait plus vendeur? Je n'ai pas encore l'œil pour tout ça.

Ce que je commence de plus en plus à faire, c'est moi mettre des coups de cœur. Quand il y a un truc que j'ai lu et que j'aime bien, parce que ça peut tout se faire. Et du coup, quand j'en ai qu'il y a un coup de cœur, j'essaye de me mettre plus en évidence sur une table. C'est très bien d'avoir mis un coup de cœur, mais si personne ne le voit, ça sert à rien. Mais sinon, je suis plutôt là, en renfort pour aider à faire des tables que d'en faire véritablement.

J.: Ben voilà, moi j'ai la réponse à toutes me questions. Je ne sais pas si vous voulez ajouter quelque chose ? Un truc qui vous traverse l'esprit ou quoi ?

L.: Ce serait la mise en avant des formations de l'IFAPME, parce que c'est un truc qui n'est pas... Beaucoup de gens se demandent comment devenir libraire et il y a toutes les études métiers du livre. Mais je pense pas qu'elle se destine spécialement à être un bon libraire. C'est un métier très concret et qu'il faut avoir un minimum les mains dedans. Et c'est des formations tellement peu mises en avant que même au delà du statut de libraire, y a plein de formations qui sont très très chouette et qui pourraient intéresser des gens qui comme moi, sont passés par des études et s'en rendent compte. C'était pas, c'était pas fait pour eux, alors qu'on pourrait tout aussi bien trouver des choses qui nous plaisent là dedans. Et moi, c'est comme ça que j'ai atterit ici Et je vais beaucoup mieux dans ma vie depuis.

Ce n'est pas le sujet de mémoires non plus, mais.

J.: Non, mais c'est quelque chose d'important et qui est revenu régulièrement.

L.: Voilà tout bêtement. C'est la manière la plus simple, entre guillemets, de devenir libraire, c'est ce genre de formation, parce qu'elle est destinée à devenir libraire, donc des gens se poser la question du libraire, c'est commerçants et commerçants, c'est pas en l'université qu'on apprend à faire ça. Il y a peut être HEC, mais je ne sais pas comment ils font. C'est différent.

J.: OK, ben voilà un grand merci

L.: Je vous en prie.

Table des matières

Annexes	1
Échange épistolaire.....	1
Mail de Françoise Bovy en réponse à la question de Jamila Yazghi, le 27/12/2022	1
Lettre de maitre Van den Bosch au collège communal, le 11/06/2020	2
Lette du collège communal à maitre Van den Bosch, le 26/06/2020	5
Lettre du collège communal à monsieur Schreuer, le 18/09/2020	7
Document relatif aux interviews	9
Canevas des interviews	9
Contrat d'anonymat type.....	10
Transcription des interviews	16
Indépendante spécialisée, libraire 1,2 et 3	16
Indépendante spécialisée, libraire 4 et 5	35
Indépendante spécialisée, libraire 6.....	57
Indépendante spécialisée, libraire 7	60
Indépendante généraliste, libraire 1	74
Indépendante généraliste, libraire 2.....	91
Indépendante généraliste, libraire 3	100
Indépendante généraliste, libraire 4.....	109
Indépendante généraliste, libraire 5.....	120
Indépendante généraliste, libraire 6.....	128
Indépendante généraliste, libraire 7	132
Chaine, grande surface culturelle régionale, libraire 1	141
Chaine, grande surface culturelle régionale, Libraire 2.....	162
Chaine, grande surface culturelle régionale, libraire 3	171
Chaine, grande surface culturelle régionale, libraire 4	179