

Université de Paris Nanterre  
Institut Universitaire de Technologie de Ville-d'Avray  
Département Information et Communication  
Pôle Métiers du livre  
Sibylle Lekston



Département **INFOCOM**  
information - communication  
option métiers du livre

**Librairie Mollat, 15 rue Vital Carles 33000 Bordeaux**  
**Marie Stonestreet**  
**2023/2024**

# SOMMAIRE

Première partie : Présentation de l'établissement d'accueil.....	3
Présentation du lieu de stage : .....	3
Organigramme des postes de direction : .....	6
.....	6
Présentation des postes au sein de l'entreprise : .....	8
Public de la librairie : .....	9
Données économiques :.....	11
Deuxième partie : Déroulement de stage : .....	13
Présentation du rayon : .....	13
Relation avec les membres de l'équipe :.....	16
Tâches effectuées : .....	18
Conclusion :.....	22

Souhaitant devenir libraire, j'ai par conséquent choisi de m'orienter dans ce secteur afin d'effectuer mon stage.

Ce stage met un terme à mon année scolaire 2023/2024, en première année de BUT métiers du livre et du patrimoine, à l'IUT de Saint-Cloud.

Vous trouverez ici une présentation historique de la librairie Mollat, lieu de mon stage, et, également une description des différents postes, une présentation du rayon dans lequel je me trouvais, mon ressenti, et diverses données afin de vous retranscrire du mieux possible mon expérience.

## **Première partie : Présentation de l'établissement d'accueil**

### **Présentation du lieu de stage :**

J'ai eu l'occasion d'effectuer mon stage dans la librairie Mollat, située au 15 rue Vital Carles, dans la ville de Bordeaux.

C'est une librairie indépendante, en l'occurrence la plus grande de France. Je suis par conséquent, extrêmement reconnaissante d'avoir été acceptée au sein de cette dernière.

La librairie Mollat a ouvert ses portes en 1896, aux « Galeries Bordelaises », sous la direction d'Albert Mollat.

Au début de son existence, la librairie proposait une diversification quant à ses marchandises, tels que des articles religieux et de maroquinerie. Au fur et à mesure, ces derniers vont disparaître, laissant place au plus grand choix de livres de France.

En 1928, la librairie sera déplacée à son actuel emplacement, ce dernier offre un espace considérable de surface de vente, mais également de réserve. Nichée au sein du centre Bordelais, la rue Vital Carles promet à la librairie Mollat un flux constant de visiteurs de par leur passage régulier. A proximité de la rue Sainte-Catherine, la célèbre rue commerçante de Bordeaux, la librairie Mollat est idéalement située, et se pose en tant que réel lieu historique et culte de la ville.

La librairie est une institution culturelle emblématique. Elle a traversé les époques, et les changements du XXème siècle. Elle a su s'adapter aux évolutions du marché du livre tout en conservant son identité et ses valeurs.

Dans les années 1980, la librairie est agrandie, offrant désormais plus de 2 500 mètres carrés dédiés à la culture. Ce lieu, est organisé en différents espaces thématiques où chaque lecteur peut trouver son bonheur. La grandeur de ce dernier témoigne de la richesse et de la diversité de l'offre de la librairie.

En plus de son rôle principal, la librairie joue un rôle actif dans la vie culturelle de Bordeaux. En organisant des rencontres avec des auteurs, des conférences, des expositions, etc. Pour faire face aux nouvelles technologies, la librairie Mollat est très présente sur les réseaux sociaux.

La direction de la librairie n'a jamais quitté la famille Mollat, elle est aujourd'hui dirigée par Denis Mollat. Un homme influent non seulement pour sa gestion de la librairie, mais également en tant que président du Cercle de la librairie, vice-président de la Chambre de commerce et d'industrie de Bordeaux Gironde et consul honoraire du Mexique.



La plus grande  
librairie indépendante  
de France



## Orga nigra mme

	<b>Savoir / Dictionnaires / Droits / Economie / Medecine / Scolaire</b>
udoin	Guillaume Daniel Equi Pierre Camille Peyret  Adeline Vieuxange Claire Jabal
e / V.O.	<b>Polar</b> Véronique Marro
estier	Karine Gilabert
ar	Roxane Le Mignon
beaux	
aurer	
	<b>Musique/ Architecture</b>
dellé	Vincent Dourthe
blage	Alexandre Delacotte David Raiffé
rtin	
aviet	
egman	
tte	
nsavang	
roud	
get	Léa Lortet
utareaud	
na	
pot	Léo Claisse
é	Charles Berriot Allan Belzon

des  
postes  
de  
directi  
on :

						David Lamou	Xavier Jourdan	Léo Claisse
						Adrien Kieronczyk	Baptiste Value	Charles Berriot
						Adrien Paulet	Eneko Poisson	Allan Belzon
				<b>ASSISTANTE DE DIRECTION POLYVALENTE ET REFERENTE QUALITE</b>			Emma Rondeaux	
				<b>RESPONSABLE POLE COMMUNICATION Mathilde Mollat</b>	<b>RESPONSABLE POLE VIDEO - STATION AUSONE Sandrine Aguerre (Resp. technique)</b>	<b>COMMUNICATION</b>	<b>PAO</b>	<b>TECHNICIEN MULTIMEDIA</b>
				<b>RESPONSABLE CAISSES Antoine Henn</b>	<b>Antoine Henn</b>	Audrey Jean Blandine Langlois Bérenice Auger Mona Lisa Desport	Manon Dupuis Marie Sieurac	Yann Bonneau Lucas Talbot
				<b>RESPONSABLE COMPTABILITE Sylvie Giberay</b>	<b>Nadia Ouinzal</b>	Samir Sebdad		Emerick Auriol Emmanuelle Kerling

Les responsables de l'entreprise sont divisés en six catégories. Tout d'abord, Denis Mollat, directeur général, héritier de la librairie. Puis, Mathilde Mollat, également héritière, qui est directrice de communication. Vient ensuite Sylvie Giberay, directrice administrative et financière, et pour finir Emmanuelle Robillard, directrice projet et qualité.

Voici les quatre grands dirigeants de librairie Mollat, puis nous trouvons les responsables des pôles, et des secteurs de l'entreprise.

## **Présentation des postes au sein de l'entreprise :**

La librairie Mollat est composée d'un large panel de postes. Nous pouvons en premier lieu citer les livreurs, le point de départ du circuit des livres dans l'enceinte des murs. Ces derniers ont la charge d'approvisionner la librairie en livres, services de presses, et divers éléments disponibles à la vente.

Une fois les marchandises livrées, elles sont acheminées au sein de la librairie et des entrepôts par une équipe dédiée. Cette dernière récupère les cartons, et les transportent dans des zones spécifiques dans lesquelles ils seront ouverts, leur contenu sera trié, mis en caisse et disposé dans les emplacements définis en fonctions des rayons, on appelle cela la zone de réception. C'est ici que le rôle des libraires commence. Chaque jour, ces derniers se rendent dans cette zone et récupèrent les ouvrages afin de réapprovisionner leurs rayons. Dans chacun d'entre eux, plusieurs libraires sont présents, ainsi qu'un responsable de rayon.

Mon stage s'est déroulé dans le rayon «Livres de poches, adolescents, science-fiction et fantaisie», lequel vous sera présenté de façon détaillée dans la seconde partie de ce rapport.

Dans la zone de réception, les caisses sont disposées en deux colonnes pour chaque secteurs, la colonne de réception classique, c'est à dire le réapprovisionnement des livres déjà présents en rayon, ainsi que la colonne «offices», constituées des nouveautés.

Les ouvrages sont acheminés au sein des différents rayons par les libraires concernés. En-dehors de cette tâche, les libraires en effectuent de nombreuses autres. Ces derniers commandent les livres qu'ils souhaitent mettre à disposition de la clientèle, ils les rangent, créent des tables de promotion en fonction des différents contrats avec les maisons d'édition, ils accueillent le public, l'orientent et le conseillent.

Chaque matin, les libraires remettent en place les tables de présentation afin qu'elles soient ordonnées et disposent d'une quantité suffisante d'ouvrage, ils effectuent également les descentes qui permettent d'observer quels livres ont été vendus la veille, et si ces derniers sont bien présents en rayons. Ils rangent les réserves, se chargent de la promotion de leurs rayons sur les différents réseaux de la librairie tels qu'Instagram et Facebook.

Les libraires organisent également différents événements tels que des conférences, des rencontres avec les auteurs, des dédicaces, ou des séances de lecture. Ils se chargent également de composer les vitrines. Ils effectuent le «picking», c'est comme cela que se nomme les commandes passées sur Internet par les clients, et également les «pickings collectivité», les commandes effectuées par de plus gros organismes tel que les bibliothèques. La relation avec ces derniers est effectuée par un service dédié au sein des bureaux de la librairie.

Dans la librairie Mollat, de nombreux autres postes sont présents. Nous pouvons retrouver une équipe de sécurité, chargée de bon déroulement des relations entre les clients et les professionnels,

de la prévention d'éventuels infractions tel que des vols, et, de la bonne circulation du public dans l'espace.

Nous retrouvons également des caissières et caissiers, présents à la sortie de la librairie, ces derniers effectuent l'encaissement des clients, ils sont chargés d'appliquer l'éventuelle remise de 5% applicable grâce à la loi Lang, et ils effectuent les retraits des ouvrages avec le «Pass culture». Une équipe de ménage composée de deux personnes est présente afin de maintenir la librairie et les espaces dédiés au personnel propres.

Un accueil est disposé au centre même de la librairie, composé d'une équipe qui est chargée d'orienter le public dans les différentes zones de la librairie, d'effectuer les commandes de ce dernier, et de réceptionner certains appels qu'elle transmet aux rayons concernés.

Plusieurs services sont regroupés au troisième étage du bâtiment, tel que l'administration, le service de communication et de création graphiques, notamment pour les mises en avant des ouvrages, les vitrines, etc.

Pour finir, dans une pièce dédiée, nous retrouvons l'équipe du «91», un lieu dédié à la réception des commandes par les clients et à l'envoi de ces dernières. Cette équipe est en charge de distribuer les commandes aux multiples rayons, qui de leurs côtés les prépareront avant de les restituer au service du «91». Cette équipe est en contact direct avec la clientèle, lorsque cette dernière vient récupérer les livres commandés sur la plateforme internet de la librairie, mais également par téléphone afin de prévenir les clients de l'achèvement de leurs commandes. Le «91» a également pour but de transmettre aux services de la Poste les ouvrages, ou autres produits, afin qu'ils soient correctement acheminés aux domiciles des différents clients.

Au total, nous retrouvons neuf postes distincts au sein de la librairie Mollat, sans compter la direction, qui veille au bon fonctionnement des différents services et secteurs, qui entretient les relations avec les maisons d'édition et les auteurs, choisit les moyens de communication et de promotion, et de présider chaque responsable de zone afin de s'assurer du bon fonctionnement de la librairie.

## **Public de la librairie :**

La librairie Mollat possède une surface de vente de 2700m carré, et plus de 180 000 références. Par conséquent, celle-ci attire un public parfaitement hétéroclite. Nous retrouvons un rayon littératures étrangères, littératures françaises, adolescents, bien être, droit, politique, dictionnaires, jeunesse, manga, beaux-arts, médecine, bandes dessinées, philosophie, tourisme, etc.

Chaque rayon est développé et comprend le maximum de références possibles, la librairie attire tous les jours un public extrêmement variés, et touche toutes les générations.

D'autant plus que cette dernière est présente sur plusieurs plateformes de communication tel que Instagram, Facebook, X, Youtube avec plus de 100 000 abonnés. La librairie a également un podcast, et sait se servir de ces différents outils de communication afin de toucher et d'attirer le public.

Nous pouvons notamment observer leur créativité sur Instagram, avec des photos originales présentant les ouvrages.

Les libraires ont un planning de publication par jour et par rayon, sur Instagram, où ils réunissent un nombre total de 102 000 abonnés. Concernant le rayon dans lequel j'ai effectué mon stage, les publications s'effectuaient le mercredi après-midi, sous forme de posts ou de *stories*.



En dehors des nombreux canaux de diffusions que possèdent la librairie, cette dernière organise très régulièrement des séances de dédicaces dans les différents rayons.

Ces événements apportent un grand flux de clients au sein du magasins, et permettent également d'augmenter les ventes des ouvrages. Car en effet, en dehors des clients qui possèdent déjà leur propres exemplaires, d'autres vont venir l'acheter afin de participer à la dédicace et rencontrer l'auteur.

Par ailleurs, la librairie possède une salle de conférence : la Station Ausone. Dotée de plus de 300 places, elle accueille également des concerts. Cette salle se situe dans une rue annexe de la librairie, rue de la Vieille Tour.

Cette salle succède aux salons Albert Mollat situés au troisième étage de la librairie. Elle est notamment équipée d'un matériel extrêmement moderne, afin d'offrir aux spectateur s la meilleure sonorité possible, mais également pour filmer les événements.

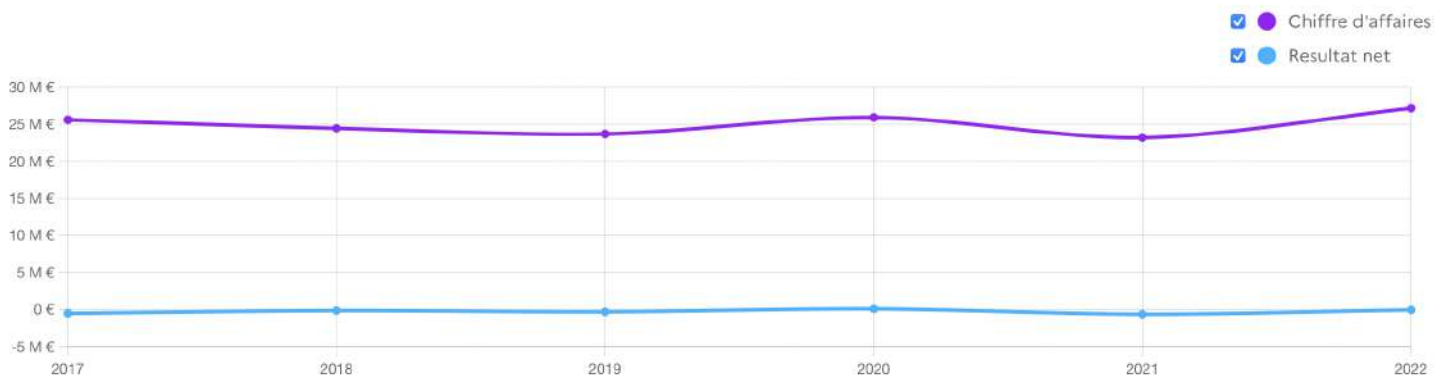
Cette dernière accueille régulièrement des auteurs, autrices, dessinateurs, dessinatrices, etc. C'est l'occasion pour le public d'en apprendre plus sur les œuvres des différents intervenants. La Station Ausone accueille plus de 170 conférences par an.

Sous la salle, se trouve un espace de 300 mètres carrés, conçu pour accueillir des expositions.



### Données économiques :

D'un point de vu économique, la librairie à engendré un chiffre d'affaire entre 25 et 30 millions d'euros c'est 10 dernière années.



Les chiffres donnent le vertige : 120 ans d'existence, 1,9 millions d'ouvrages vendus chaque année, 190 000 abonnés à la newsletter. Cependant, la librairie Mollat n'est néanmoins pas exempt d'une certaine fragilité financière.

Si le chiffre d'affaires progresse régulièrement chaque année, il n'en demeure pas moins que l'équilibre financier de la structure est fragile. Le résultat net n'est pas au rendez-vous, l'entreprise n'est pas rentable.

En dehors de ces données, la première librairie indépendante de France, la librairie bordelaise Mollat a toujours su faire face à la concurrence. Elle a terrassé Virgin et résisté à la Fnac dans les années 90, et s'impose aujourd'hui par l'impact de ses contenus multimédias sur la internet et les réseaux sociaux.

Le tableaux ci-dessous illustre bien la situation financière de l'entreprise :

	2023	2022	2021	2020	2019
Date de clôture	28/02/2023	28/02/2022	28/02/2021	29/02/2020	28/02/2019
Durée de l'exercice	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois
Chiffre d'affaires (M€)	27,436	27,436	23,185	25,917	23,684
Résultat d'exploitation (M€)	-0,177	-0,177	-0,610	0,126	-0,244
Excédent brut d'exploitation (M€)	0,253	0,253	-0,366	0,470	0,064
Résultat net (M€)	-0,211	-0,211	-0,642	0,079	-0,314
Taux de marge brute d'exploitation	0,9%	0,9%	-1,6%	1,8%	0,3%
Effectif	0	0	0	111	105

Source Altarès

En dépit de ses efforts et de ses performances de vente, le résultat net n'est pas au rendez-vous, ce qui met en évidence une rentabilité insuffisante. Cette fragilité financière menace la pérennité de l'entreprise, malgré ses succès apparents.

Ces stratégies numériques lui permettent de rester compétitive dans un marché en constante évolution.

Cependant, ces efforts innovants ne suffisent pas à pallier les défis économiques auxquels elle est confrontée. La gestion des coûts, l'adaptation aux nouvelles habitudes de consommation et l'investissement dans des technologies modernes sont autant de facteurs qui pèsent sur ses finances.

En somme, la librairie Mollat, malgré son statut emblématique et son dynamisme, doit naviguer avec prudence dans un contexte financier fragile. Assurer sa rentabilité et stabiliser ses finances est crucial pour qu'elle continue à être un bastion de la culture littéraire à Bordeaux et au-delà.



Une potentielle fermeture plane de plus en plus dans l'esprit des Bordelais, cela c'est vérifié le 1 Avril dernier. Lorsqu'un site internet a créé un article arguant le fait que la librairie fermait ses portes. En dépit de la fameuse blague du poisson d'Avril, beaucoup de lecteurs ont réellement cru à cette informations, et ont été profondément inquiets de voir la librairie fermer. Lors de mon stage, beaucoup de clients m'ont sollicité pour confirmer ou infirmer cette rumeur.

## La librairie Mollat de Bordeaux va devenir un concept store Zara [POISSON AVRIL]

Yann · 31 mars 2024

42 🔥 108 644 🕒 3 minutes de lecture

**C'est une nouvelle qui fait trembler le petit monde bordelais : la librairie Mollat, institution centenaire située au cœur de la ville, va fermer ses portes en septembre 2024 pour laisser place à un tout nouveau concept store Zara. Cette décision, prise par les propriétaires des lieux, va provoquer une vague d'indignation et de tristesse parmi les clients et les amoureux de la littérature mais elle peut se comprendre. Mais rassurez vous c'était bien un gros poisson d'avril 🐟 !**

Un symbole de l'essor des multinationales dans le centre ville urbain

### Deuxième partie : Déroulement de stage :

#### Présentation du rayon :

L'aspect plus technique du lieu de mon stage étant retranscrit dans la partie précédente, nous pouvons maintenant nous pencher sur le contenu de ce dernier.

L'espace dans lequel j'ai évolué lors de mon stage a été le rayon «Livres de poche, adolescents, science fiction et fantaisie». Ce dernier est composé de plusieurs allées, vous pouvez en observer certaines sur ces clichés.



## Rayon poche

Sur ces photos, vous pouvez visualiser la grandeur du rayon. La photo en bas à droite montre la vitrine de ce dernier. Celle-ci est changée tous les mois en fonction des nouveautés ou des collaborations avec les différents éditeurs.

Par ailleurs, la vitrine exposée à elle seule des ouvrages des sections poche littérature française et étrangère, la science-fiction et la fantaisie, ainsi que la littérature pour adolescents.

Il s'agit de l'un des plus grands rayons de la librairie, car en effet ce dernier regroupe la littérature étrangère et française en poche, les ouvrages pour les adolescents grand format et poche, la science fiction et la fantaisie également en grand format ou en poche. Par conséquent, le passage de la clientèle y était très affluant.

Dans le rayon, deux postes informatiques sont présents afin de s'assurer des stocks, de passer des commandes au près des éditeurs, de faire des retours, de découvrir les argumentaires présentés par les maisons d'édition, et surtout pour renseigner les clients. Les étagères sont classées par ordre

alphabétique d'auteurs, en dehors des panneaux principaux pour indiquer les grands segments, il n'y a pas de panneaux en sous section.

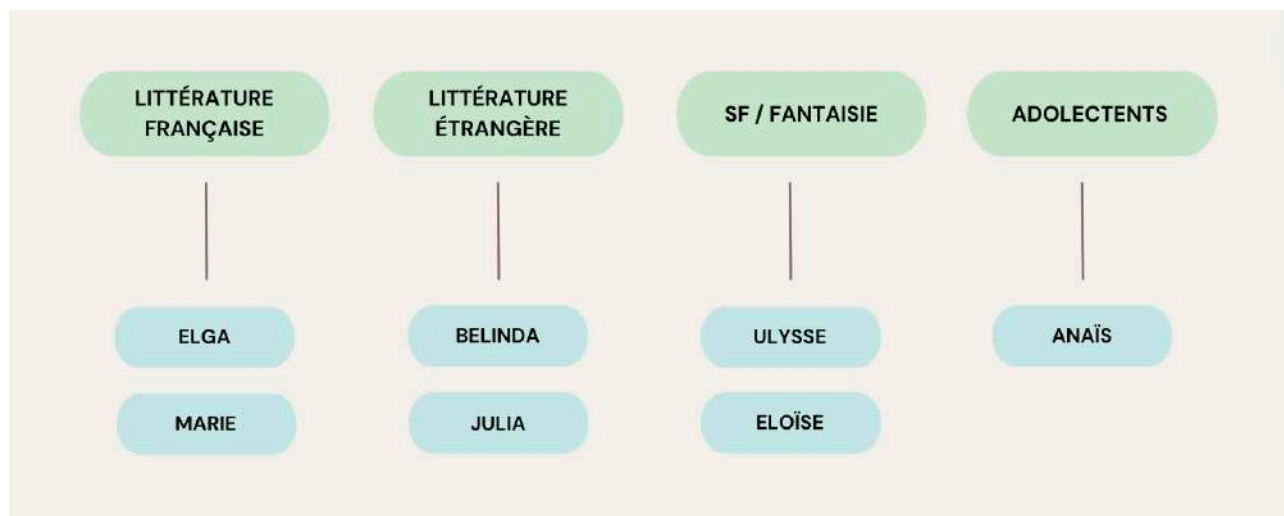
La littérature française, ainsi que la littérature étrangère est composée exclusivement de format poche, contrairement aux parties adolescents, science-fiction, et fantaisie, qui elles regroupent les grands formats, et les formats poches. Au sein du rayon, se trouvent 16 tables, certaines mettent en avant des collections en fonction des contrats avec les éditeurs. Parmi ces tables, se trouvent les tables «coups de coeurs», la table des nouveautés, celle des immanquables, la table de la «bibliothèque idéale», une autre met en avant des œuvres écrites par des femmes.

La dernière table est nommée par les libraires, la «table magique», elle change chaque mois et met en avant un ouvrage différent, elle n'est composée uniquement de celui-ci et d'une affiche accrocheuse. Les libraires la nomme ainsi, car le livre présenté sur cette dernière se vend remarquablement bien quand il y est disposé.

Pour finir, le rayon est doté d'une vitrine, qui met en avant les nouveautés de chaque parties du rayon, cette dernière est également changée tous les mois.

L'équipe qui compose ce rayon, est constitué de 10 membres, dont la responsable de ce dernier, Marie Stonestreet, ma maîtresse de stage.

Durant la période de mon stage, toute l'équipe du rayon n'était pas présente, mais j'ai cependant pu rencontrer un grand nombre d'entre eux. Chacun s'occupant de sa section.



Malgré la polyvalence des libraires, et la richesse de leurs connaissances sur l'intégralité du rayon, ce dernier est divisé et chaque libraire se voit attribuer la responsabilité de sa zone. Chacun des membres de ce rayon se voit attribuer les mêmes tâches, qui sont pour rappel la gestion des ouvrages, des stocks, des commandes. Mais également, la mise en place de tables, de vitrines, d'événements. L'entretien des réseaux de la librairie, il y a par ailleurs un calendrier de publication émis par la direction. Les libraires doivent également s'occuper d'alimenter le site internet en rédigeant des notes, des appréciations et coups de coeurs des livres présents dans le rayon. J'ai par ailleurs pu rédiger une note virtuelle sur un de mes livres coup de coeur.

The screenshot shows the Mollat website interface. At the top, there is a search bar with the text 'Rechercher un livre, auteur, collection...'. Below it, a navigation menu lists various categories: LITTÉRATURE, SCIENCES HUMAINES - HISTOIRE, ARTS, JEUNESSE, BD MANGA, LOISIRS - BIEN-ÊTRE, ÉCONOMIE - DROIT, SCIENCES - SAVOIRS, EBOOKS, and LIVRES LUS. The main content area features the book 'Nous les menteurs' by E. Lockhart. The book cover is on the left, and the title and author information are on the right. A yellow sticky note with a blue 'm' logo is placed over the book's description, containing a review snippet: 'Sur l'île privée de la famille Sinclair, le soleil brille, le vent est doux, mais les secrets glacent. Cadence, taînée des petits enfants, y passe tous ses étés entourée de ses cousins. En dépit du cadre idyllique de ses vacances, la...'. Below the book information, there is a 'coup de coeur' badge from Anaïs H. with the text 'Un coup de coeur de Anaïs H.' and a 'LIRE LA SUITE' button. The price is listed as 7,10 €, and there is an 'AJOUTER AU PANIER' button. A black arrow points to the sticky note.

Mais aussi, des coups de coeurs sur papier. Ces derniers sont très important au sein du rayon. En effet, ils permettent d'accompagner le lecteur dans son éventuel choix. Les coups de coeurs sont rédigés par les libraires et sont placés sur la couvertures des ouvrages ou en notes sur le site internet.

## Relation avec les membres de l'équipe :

Durant mon stage, j'ai été au contact de chaque membres de l'équipe, cependant, j'ai passé plus de temps avec certain d'entres eux. Notamment Belinda, qui est la référente de la partie littérature étrangère, et Anaïs, la référente de la littérature pour adolescents. J'ai par conséquent passé plus de temps dans ces secteurs, ils ont été ceux que j'ai le mieux maîtrisé. Concernant les autres secteurs, j'y ai tout de même passé du temps, notamment pour les picking<sup>1</sup> et picking<sup>2</sup> collectivité.

Cette proximité avec mes collègues Belinda et Anaïs<sup>3</sup> m'a permis de mieux comprendre les spécificités reliés aux différents secteurs, comme par exemple le fait que ces derniers ne s'adressent pas au même public, concernant l'âge notamment.

Dans le secteur «Littérature étrangère», Belinda m'a appris à identifier les auteurs et leurs œuvres, et lesquelles sont plus susceptible de plaire à la clientèle. J'ai découvert l'importance des traductions et comment elle peuvent influencer la réception d'un ouvrage vis à vis du public.

Avec Anaïs, j'ai exploré le dynamisme de la littérature pour adolescent, et les attentes de cette clientèle. En dehors des ouvrages fictionnels, elle m'a expliqué l'importance de traiter des sujets actuels dans des ouvrages plus documentaires. En effet, il est pertinent pour une jeunesse de plus en plus curieuse, d'avoir des livres adaptés.

1 Action qui consiste à préparer les ouvrages des commandes internet

2 Tout comme le picking, mais pour les grandes collectivités

3 Je ne connais pas le nom de famille de ces dernières

Les contacts avec ma maîtresse de stage ont été moins fréquents, d'une part car cette dernière était en congé lors de ma première semaine de stage, et d'autre part du à beaucoup de réunions durant les journées. Cependant, ils ont été tout aussi sympathiques. Cette dernière m'a formée à des tâches plus administratives tel que les argumentaires, les retours aux expéditeurs, etc. Ces tâches, bien que moins visibles que le conseil client, ou autre, sont cruciales pour maintenir la librairie à flot.

Certains membres de l'équipe n'étaient pas présents durant mon stage, et je n'ai par conséquent pu les rencontrer. Ces absences m'ont tout de même permis de me rendre plus flexible et adaptable, car en effet, mes collègues et moi même avons du travailler de façon plus soutenue.

La librairie Mollat prend souvent en stage des élèves d'IUT métiers du livres, afin de former un maximum d'étudiant à leur beau métier. Julia qui travaillait avec moi dans le rayon, et qui était rattachée au rayon littérature étrangère, est en alternance à l'IUT métier du livre de Bordeaux. Elle m'a partagé ses connaissances et m'a aidée à comprendre comment les théories vues en cours, s'appliquent concrètement dans le contexte réel de la librairie. La librairie Mollat crée un environnement d'apprentissage agréable et complet.

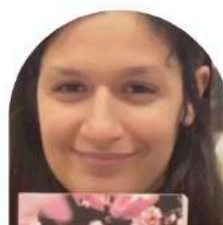
La dynamique de travail au sein de cette institution est intense, et nécessite une grande réactivité, ainsi qu'une grande polyvalence. Participer à des réunions d'équipe m'a montré comment les décisions sont prises collectivement afin d'améliorer la satisfaction de la clientèle.



**Anaïs**



**Elga**



**Eloïse**



**Belinda**



**Marie**

*Maîtresse de stage*



**Ulysse**

Concernant la relation que j'ai pu entretenir avec les membres de l'équipe, elle

fut très agréable. En effet, je me suis sentie accueillie, épaulée, et guidée. Lors de mon arrivée, on m'a fait découvrir les différents rayons de la librairie, ainsi que différents services et zones de réserves.

J'ai trouvé chacun des libraires dotés d'une bienveillance pure. Leur capacité de formation me fut très appréciable, j'ai su maîtriser les différents outils, et tâches grâce à leur aide. Et si jamais des doutes me parvenaient, il n'y avait aucun soucis pour qu'ils me réexpliquent d'une autre manière. Je n'ai fait la connaissance de ma maîtresse de stage, uniquement la deuxième semaine, car cette

dernière était en vacances durant la première. Lors de son arrivée elle s'est enquis des différentes tâches que j'ai apprise ou non, elle a veillé à ce que j'en découvre d'autres, et à m'inclure dans les différents procédés plus techniques, tel que les commandes aux éditeurs, les retours, etc. De façon générale, l'équipe avec laquelle j'ai pu effectuer mon stage, a fait preuve d'une extrême bienveillance à mon égard. En dehors de mon équipe, j'ai pu côtoyer différents membres d'autres secteurs, qui se sont tous montrés très sympathiques, c'est une ambiance familiale qui règne au sein de la librairie, en hommage à son histoire.



### Tâches effectuées :

J'ai effectué un stage de quatre semaines au sein de la librairie Mollat, j'ai travaillé 35h par semaine, hormis les semaines comprenant des jours fériés. Je disposais de deux jours de repos par semaine, l'un n'était pas fixe, l'autre était le dimanche, c'est pour cette raison qu'il n'apparaîtra pas dans le tableau suivant. Ce tableau ayant pour fonction de synthétiser les différentes tâches que j'ai eu l'occasion d'effectuer lors de ce stage.

# TABLEAU DE SYNTÈSE DES TÂCHES EFFECTUÉE PENDANT LE STAGE

Du 15 avril au 11 mai

## Semaine 1

Rencontre avec l'équipe  
Visite de la librairie  
Découverte des logiciels  
informatiques  
Initiation aux conseils client  
Rangement des tables  
Découverte du picking  
Initiation aux descentes

## Semaine 2

Rangement des réserves  
Création de la table  
magique  
Rédaction de coups de  
coeurs papiers et  
numériques  
Picking

## Semaine 3

Mise en place de  
nouvelles tables avec  
décors  
Initiation aux passages  
des commandes, aux  
retours aux éditeurs et à  
la lecture des  
argumentaires

## Semaine 4

Mises en place de deux  
nouvelles tables, et  
d'un rayon  
promotionnel  
Étiquetage des  
ouvrages  
Picking collectivité

Mes collègues m'ont également expliqué les services de presses. Ce sont des livres reçus par les libraires, provenant des éditeurs. Ils permettent aux libraires de lire gratuitement les ouvrages, afin de conseiller au mieux la clientèle. Ces derniers peuvent être envoyés par la volonté de l'éditeur, ou bien sollicité par les libraires au mêmes. Ce principe est le même dans toute les librairies, cependant, du à la taille de la librairie Mollat, les services de presse sont extrêmement nombreux, et possèdent donc leurs propres réserves, en fonctions des rayons. Pour mon rayon, les services de presse étaient très nombreux, j'ai par ailleurs pu faire l'acquisition de quelques uns, déjà lu par mes collègues.

Les tâches que j'ai le plus apprécié durant mon stage ont été le conseil client, et le picking. Le conseil client m'a permis de me rapprocher de la clientèle et de cerner au mieux les besoin des lecteurs. Voir l'impact immédiat de mes conseils sur leurs choix de lectures, est, je dois l'avouer, très gratifiant.

Quant au picking, il m'a permis de me repérer rapidement dans les rayons, car j'allais chercher des quantité individuelle dans les différents secteur.

Je pense que j'aurai aimé approfondir le côté administratif et gestion du rayon. Des tâches qui sont également quotidiennes, mais auxquelles je n'ai pas eu l'occasion de me plonger réellement. J'ai tout de même pu observer mes collègues dans ce domaine.

Le rythme de travail au sein de la librairie est très intense, il n'y a pas une seconde de repos, car le flux d'achat est très important, ce qui engendre une vif réactivité des libraires afin de réapprovisionner les rayons, ranger les tables, les réserves, passer les commandes, etc. J'ai découvert les stratégies de présentations des ouvrages dans l'espace de vente, et comment ces dernières pouvaient influencer les ventes. Nous discussions en équipe des meilleures façon de promouvoir certains titres, en prenant en compte les contrats éditoriaux.

En dehors des tâches quotidiennes, j'ai pu observer des rencontres entre le public et certains auteurs, lors de séances de dédicaces. Cela a été une expérience enrichissante, voir l'interaction directe entre les lecteurs et les auteurs, j'ai apprécié ces moments qui m'ont permis de mieux réaliser l'importance de la relation humaine de le métier de libraire. J'ai été sensibilisée au bon déroulement des relations professionnelles, en collaboration avec mes collègues, j'ai apprécié le bon esprit d'équipe, et me suis réellement sentie intégrée. Nous avons beaucoup discuté, il m'ont transmit leurs savoir, nous nous échangeons souvent nos impressions sur nos lectures du moments, des conseils, etc.

Un point qui m'a également plus, fut l'aspect créatif du métier, avec la création des vitrines thématiques, l'agencement des tables, etc. J'ai assister à la conception des PAO, à la création des affiches, etc. J'ai pu également laisser libre champ à ma créativité sur l'agencement des tables pour les mises en avant.

J'ai eu une vision complète et détaillée des différents aspect su métier de libraire. Et je remercie de tout coeur mon équipe pour cela.

## Conclusion :

Pour conclure ce rapport, mon expérience au sein de la librairie Mollat a été très agréable. J'y ai découvert le métier de libraires, et les tâches quotidiennes qui lui incombent.

J'ai évolué dans une surface de vente immense, et je suis reconnaissante d'avoir pu effectuer mon stage dans la plus grande librairie de France. La librairie Mollat est un monument dans le monde de la littérature.

Le contact avec les membres de mon équipe, et les membres de la librairie fût très bon. Je suis repartie avec des chocolats et le sourire aux lèvres.

Ce stage m'a permis d'acquérir de nouvelles compétences, tel que le maniement de divers logiciels, l'organisation d'espaces de ventes, et le rangement de ces derniers.

En ce qui concerne la relation client, je ne l'ai pas découverte ici, car en effet j'ai travaillé deux ans de le commerce et la restauration. Cependant, j'ai tout de même renforcé ces acquis de par la précision des demandes de la clientèle, ainsi que la taille du magasin. Au cours de mon entretien de fin de stage, avec ma maîtresse de stage, nous avons évoqué cette relation client, qui a pu parfois être dure émotionnellement à gérer, de part le flux intense de cette dernière. En effet, durant ces quatre semaines, j'ai pu avoir des moments de panique du à l'immensité du magasin et à la sollicitation permanente.

J'ai particulièrement apprécié la relation que j'ai eu avec l'équipe qui m'entoure, leurs manières de m'inculquer les différentes tâches à été très pédagogue.

Ce stage m'a permis de renforcer mon envie de travailler dans le secteur de la librairie, notamment dans la relation client qui malgré son intensité, à été très plaisante. J'ai particulièrement aimé échanger avec ces derniers, les conseiller au mieux, et même parfois être plongée dans leurs intimité par certaines confidences lors des échanges, cela a été pour moi une preuve de confiance qui m'a particulièrement touchée.

En dépit de ces points positifs, je pense que travailler dans une surface aussi grande ne m'est pas adapté. En effet, à mon avis, je m'épanouirai d'avantage dans une plus petite structure, avec un contact client moins régulier, mais encore plus intime.

Malgré ce constat, j'ai fortement apprécié mon expérience au sein de la librairie Mollat.

À l'avenir, je souhaite mettre à profit les compétences que j'ai acquises lors de ce stage dans un environnement plus adapté à mes aspirations.

En outre, ce stage m'a également ouvert les yeux sur l'importance de la collaboration et du soutien entre collègues. Moi qui dans le passé ai connu des expériences de travail douloureuse, je me suis réellement sentie bien avec mon équipe. Cela m'a montré à quel point un environnement de travail positif peut influencer la motivation et l'efficacité.

Mon objectif est de pouvoir, un jour, ouvrir ma propre librairie où je pourrais appliquer tout ce que j'ai appris et créer un espace chaleureux et accueillant pour les amateurs de livres.

En conclusion, mon passage à la librairie Mollat a été une étape décisive dans mon parcours professionnel. Il a confirmé ma passion pour le monde du livre et m'a donné les outils nécessaires pour envisager sereinement mon avenir dans ce domaine. Je suis prête à relever de nouveaux défis et à continuer à évoluer dans un secteur qui me passionne profondément.



## Sources :

- <https://www.mollat.com>
- <https://images.google.com>
- <https://www.wikipedia.fr>
- <https://annuaire-entreprises.data.gouv.fr/entreprise/soc-expl-de-la-librairie-mollat-librairie-mollat-384798831>
- <https://vibrefestival.com/lieu/station-ausone-librairie-mollat/>