

ANNEXE – CADRE DE REPONSE TECHNIQUE ET FINANCIERE LOT N°1

(à renseigner obligatoirement par le candidat)

MONOGRAPHIES en français (lots 1 à 3)

Critères	Réponse avec précisions attendues
<p>Valeur technique (note sur 20 coefficient 4)</p> <p>Fourniture de la totalité des titres (ou livres) demandés ou information rapide sur les ouvrages que le fournisseur n'est pas en mesure d'obtenir (6/20)</p>	<p>Nous pouvons vous fournir tous types de monographies en français quel que soit leur pays d'origine (usuels, manuels, études, documents d'actualité, documents d'information, encyclopédies, dictionnaires, monographies, actes de congrès, rapports, thèses, actes de colloque, annuaires, etc.), quel qu'en soit le domaine de publication et l'éditeur (juridique, économique, gestion, etc.). Nous fournissons également les ouvrages à caractère non commercial y compris les publications à diffusion restreinte (exemple : publications des sociétés savantes, des organismes professionnels tels que l'OCDE, publications à compte d'auteur etc.), ainsi que les publications de petits éditeurs, des institutions et des universités telles que : PPUR, Ecole des Mines etc.</p> <p>Notre base de données articles recense la majorité des ouvrages et est actualisée quotidiennement à partir des bases de données Electre et Dilicom. Chaque collaborateur du service de vente à distance dispose d'un accès aux bases de données professionnelles : Electre et Dilicom avec plus d'un million d'ouvrages français et francophones référencés. Pour les ouvrages en langue française édités à l'étranger, nous utilisons principalement la base de données "BookFind-on-line" (7 millions de références). Ces trois bases de données représentent environ 90 000 éditeurs et plus de 9 millions de titres dans tous les domaines de publication.</p> <p>Pour les ouvrages non référencés sur ces bases professionnelles, nous effectuons des recherches sur le SUDOC (Système Universitaire de Documentation avec 5 millions de références) et nous réalisons des recherches sur internet ainsi que directement sur les sites des éditeurs. Une fois l'information trouvée, nous les contactons par téléphone et / ou par mail afin de confirmer le prix et le délai de livraison.</p> <p>Sources d'information sur la parution des ouvrages : en plus de l'accès aux bases de données professionnelles mentionnées ci-dessus, les représentants des différentes maisons d'édition viennent présenter</p>

mensuellement les nouveautés du trimestre à venir au responsable de la Librairie Eyrolles située Bd St-Germain. Ce dernier en informe alors la responsable de notre service vente à distance. Nous recevons également directement par mail ou par courrier les programmes de parution de certains éditeurs.

En cas de non disponibilité d'une référence (livre épuisé, momentanément indisponible, modification de prix etc.) vous êtes informés par téléphone, courrier électronique ou télécopie dans un délai moyen de 24 heures à réception de votre commande (sous réserve de réponse du fournisseur). Si l'ouvrage est momentanément indisponible chez le fournisseur, nous vous indiquons le délai mentionné par ce dernier. Pour les ouvrages à paraître ou en cours de réimpression, votre chargé de clientèle informe le service destinataire qui peut décider de maintenir ou annuler sa commande. Dans le premier cas, le chargé de clientèle gère la commande et vous fait parvenir les ouvrages dès qu'ils sont disponibles. En complément, sur notre site professionnel : www.eyrollespro.com, vous disposez également de toutes les informations sur la disponibilité des ouvrages ainsi que des dates de parution pour les ouvrages « à paraître » et des délais de livraison dès lors que ces derniers sont supérieurs au délai maximum annoncé dans notre offre.

Notification de la commande dès réception et traitement (3/20)

Cf mémoire technique joint paragraphe VII.1 Traitement des commandes traditionnelles pages 19 et 20.

Suivi et relance de la commande et notification de ces démarches (7/20)

Cf mémoire technique joint paragraphe VIII. Modalités d'approvisionnement chez les fournisseurs pages 22 et 23.

Vous disposez également sur notre site pro <https://www.eyrollespro.com> du suivi de vos commandes ligne à ligne. Vous retrouvez pour chaque article la disponibilité commerciale (« disponible », « épuisé », « à paraître » avec la date prévisionnelle de parution, « en réimpression » avec la date prévisionnelle de disponibilité), le statut de traitement de chaque ligne de commande (« expédié », « impossible à fournir », « annulé », « en commande », « en préparation »), l'état global d'une commande (« clôturée » lorsqu'elle a été livrée, ou « en cours » lorsque nous attendons les ouvrages).

Cf mémoire technique joint paragraphe IV. Site de suivi de commandes en ligne page 13 à 16 et guide de prise en main du site pro en téléchargement sur notre site.

Présence d'un interlocuteur "privilegié" et possibilité d'envoyer des correspondances en langue française (4/20)	Cf mémoire technique joint paragraphe III.1 Le service Eyrolles Pro et livres étrangers page 10 à 12.
Délais d'exécution (note sur 20 coefficient 3)	
Délais et modalités de fourniture à préciser	Cf mémoire technique joint paragraphe VI. Délais et modalités de livraison page 16 à 19.
Gestion des commandes urgentes	Cf mémoire technique joint paragraphe VI.2 traitement des commandes urgentes pages 17 et 18.
Prix des prestations (note sur 20 coefficient 1)	
Prix de référence (pour les ouvrages hors de la zone €) et montant de la remise	Le prix de référence pour les ouvrages hors de la zone euros est celui fixé par le premier importateur tel que prévu dans la loi n°81-766 du 10 août 1981 en vigueur depuis le 1 ^{er} janvier 1982 et consolidée au 19 juin 2003, qui a institué un système de prix unique de vente au public. Notre remise est de 9% (neuf pour cent) sur ce prix. Cf annexe prix du livre jointe.
Qualité du service bibliographique et connaissance du champ éditorial (note sur 20 coefficient 2)	Cf mémoire technique joint paragraphe II. Modalités d'accès à notre catalogue en ligne et renseignements relatifs au fonds documentaire de la librairie Eyrolles page 3 à 10.

Paris, le 25 avril 2014
Sylvie Chauveau
Responsable Ventes Directes et Service Eyrolles Pro



EYROLLES

61, bd Saint-Germain
75240 Paris cedex 05

Groupe Eyrolles S.A. au capital de 1 832 220 euros
RC Paris B 775 662 604
N° TVA intracommunautaire FR 19775 662 604

ANNEXE Prix du livre lot n°1 – Groupe Eyrolles – Service Eyrolles Pro**REMISE PAR CATEGORIES D'EDITEURS****I – Prix généralement appliqué – ouvrages français et francophones (publications à diffusion courante)**

Remise sur prix public	9%
------------------------	----

Les prix des ouvrages s'établissent dans le cadre de la loi n°81-766 du 10 août 1981 en vigueur depuis le 1^{er} janvier 1982 et consolidée au 19 juin 2003, qui a institué un système de prix unique de vente au public. Pour les ouvrages édités en France, le taux de remise est calculé sur le prix de vente public hors taxe fixé par l'éditeur.

Le prix unitaire de chaque ouvrage est établi à partir du prix public fixé par l'éditeur au moment de la commande. Toutefois, si entre le moment de la commande et le moment de la facturation, l'éditeur procédait à une augmentation de prix, celle-ci vous serait répercutée afin d'être en conformité avec la Loi Lang.

Pour les livres importés d'un pays hors de l'Union Européenne, le prix est fixé par le premier importateur pour la France. Pour les ouvrages importés de l'Union Européenne, le prix est fixé par chaque importateur.

Nous nous engageons à vous fournir tous les renseignements sur les prix et à les justifier au moment de la commande ou de la facture (catalogue éditeur, tarif, facture de l'éditeur etc.).

II – Exceptions relatives aux publications hors circuits de vente traditionnels (publications marginales à diffusion restreinte)

Les publications à diffusion restreinte concernent les publications à compte d'auteur, les publications de certains organismes publics ou associatifs ainsi que celles des sociétés savantes et des organismes professionnels.

Pour les publications ou la remise consentie par les fournisseurs aux revendeurs est inférieure ou égale à 15%, la remise consentie à l'Université sera égale à zéro en application du droit du commerce qui interdit la vente à perte.

Nous nous engageons à vous fournir, sur demande de votre part, tous les renseignements sur les prix et à les justifier au moment de la commande ou de la facture (ex : envoi copie devis ou facture du fournisseur concerné).

III – Offres spéciales et déclaration auprès de la SOFIA

A titre de remarque, pour tous les ouvrages, quelle que soit leur provenance, le titulaire s'engage à vous faire bénéficier de toutes les réductions de prix (offres de lancement, promotions dès lors que le fournisseur lui en fait bénéficier et ne réserve pas l'offre à la vente directe).

Les prix peuvent être révisés à la hausse comme à la baisse par les éditeurs. Dans ces deux cas, afin d'être en conformité avec la Loi Lang, nous vous répercuterons les nouvelles tarifications.

Droit de prêt : Le Groupe Eyrolles déclare annuellement à la Sofia les ventes réalisées auprès de ses clients soumis au droit de prêt et s'acquitte des 6% qui lui sont facturés sur le prix public hors taxe des ouvrages. Cette somme est réglée par le Groupe Eyrolles et n'est en aucun cas répercutée à ses clients. L'Université s'engage à indiquer son numéro de gencod au Groupe Eyrolles dès notification du marché si elle y est soumise.

Date
Paris, le 25 avril 2014

EYROLLES

61, bd Saint-Germain
75240 Paris cedex 05

Groupe Eyrolles S.A. au capital de 1.832.220 euros
RC Paris B 775 662 604
N° TVA intracommunautaire FR 19775 662 604

Signature d'un représentant habilité
Sylvie Chauveau
Responsable Ventes Directes et service Eyrolles Pro



1 rue Thénard - 75005 PARIS

Tél. : 01 44 41 41 86 Fax : 01 44 41 41 87

E-mail : eyrollespro@eyrolles.com

Groupe Eyrolles - SA au capital de 1 832 220 €

RC PARIS B 775 662 604 - NAF 5811 Z - SIRET 775 662 604 00047

N° de TVA intracom : FR 19 775 662 604 N° GENCOD : 3027184495000

Etablissement	Gulchet	N° Compte	Clé RIB	Agence
10207	00014	04014055188	88	BICS Paris Monge

IBAN : FR76 1020 7000 1404 0140 55 18 888

Adresse SWIFT : CCBPFRPPMTG

**BORDEREAU DE LIVRAISON : 01044441 DU
06/01/2014**

ECOLE POLYTECHNIQUE BIBLIOTHEQUE
CENTRALE
Mlle SANDRINE DELVAL
SERVICE ACQUISITIONS
ROUTE DE SACLAY
91128 PALAISEAU CEDEX

Adresse de facturation

ECOLE POLYTECHNIQUE
DIRECTION COMPTABLE - CELLULE DEPENSES
FACTURIER
ROUTE DE SACLAY
91128 PALAISEAU CEDEX

PARIS, le 08/04/2014

Réf. commande : 14 DG 0000641 SAN/71/2013

Réf. marché : 13.01.098.00.911.91.20

Mode de transport : EXAPAQ

Numéro de commande : 01062650

Code Client : 9102577

Opérateur Iroulier

(à rappeler sur vos prochaines commandes)

Page : 1

N° de TVA intracom :

Code	Qté	Titre	Px TTC	Remise	Px net	TVA	Net HT	Total net HT
BL n° 01044441, vos références 14 DG 0000641 SAN/71/2013								
9782703309833	1	Le jardinage, source de bien-être / se	12.00 €	9.00 %	10.92 €	5.5	10.35 €	10.35 €
		Auteur: Renouf de Boyrie, Editeur: DANGLES					Réfer. Libre : 30143	
9782360470334	1	Le qi gong dans l'entreprise / Exercices	25.00 €	9.00 %	22.76 €	5.5	21.57 €	21.57 €
		Auteur: Chateau, Laurent Editeur: CHARIOT.					Réfer. Libre : 30147	

Articles manquants

Item	EAN13	Désignation	Qté	Statut	Motif
2	9782749916842	Votre maison vous révèle / comment être	1	Indisponible	Réimpression à l'étude
13	9788492484737	Combat au couteau / l'arme blanche la plus	1	Indisponible	manquant provisoire
16	9782755612066	Racaille football club	1	Indisponible	Réimpression à l'étude

Commentaires :

Total partiel (HT) : 31.92 €

Port (HT) : 0.00 €

TVA :	Base HT	TVA	Montant TVA
	31.92 €	5.50 %	1.76 €

Nombre de lignes 2

Nombre de références 2

Quantité d'articles 2

Total net TTC : 33.68 €

1 rue Thénard - 75005 PARIS

Tél. : 01 44 41 41 86 Fax : 01 44 41 41 87

E-mail : eyrollespro@eyrolles.com

Groupe Eyrolles - SA au capital de 1 832 220 €

RC PARIS B 775 662 604 - NAF 5811 Z - SIRET 775 662 604 00047

N° de TVA intracom : FR 19 775 662 604 N° GENCOD : 3027184495000

Etablissement	Guichet	N° Compte	Clé RIB	Agence
10207	00014	04014055188	88	BICS Paris Monge

IBAN : FR76 1020 7000 1404 0140 55 18 888

Adresse SWIFT : CCBPFRPPMTG

FACTURE : 44000295 DU 14/04/2014

ECOLE POLYTECHNIQUE
DIRECTION COMPTABLE - CELLULE DEPENSES
FACTURIER
ROUTE DE SACLAY
91128 PALAISEAU CEDEX

Adresse de livraison :

ECOLE POLYTECHNIQUE BIBLIOTHEQUE CENTRALE
Mlle SANDRINE DELVAL
SERVICE ACQUISITIONS
ROUTE DE SACLAY
91128 PALAISEAU CEDEX

PARIS, le 14/04/2014

Réf. commande : 14 DG 0003222 SAN/60/2014 DEVIS 01011097

Code Client : 01013326 Opérateur gdemarthes

Réf. marché : 13.01.098.00.911.91.20

(à rappeler sur vos prochaines commandes) Page : 1

Mode de transport : EXAPAQ

N° de TVA intracom :

Code	Qté	Titre	Px TTC	Remise	Px net	TVA	Net HT	Total net HT
BL n° 01047512, vos références 14 DG 0003222 SAN/60/2014 DEVIS 01011097								
9782330010003	1	Ces écoles qui rendent nos enfants Auteur: Verdiani, Antonella	22.00 €	9.00 %	20.01 €	5.5	18.97 €	18.97 €
		Editeur: ACTES SU						Réfer. Libre : 30790
9782221140048	1	Big data / la révolution des données est Auteur:	21.01 €	9.00 %	19.12 €	5.5	18.12 €	18.12 €
		Editeur: LAFFONT						Réfer. Libre : 30792

Commentaires :

Total partiel (HT) : 37.09 €
Port (HT) : 0.00 €
TVA : Base HT TVA Montant TVA
37.09 € 5.50 % 2.04 €

Date facture : 14/04/2014

Numéro facture : 44000295

Code client : 01013326

Net à payer : 39.13 €

Service comptabilité : 01 44 41 11 82

Talon à joindre à votre règlement

Total TTC : 39.13 €

Net à payer : 39.13 €

A régler avant le : 29/05/2014

TVA payée sur les débits
Nos factures sont payables nettes et sans escompte



Annexe 3.

Certificat

Certificate

N° 2013/57053.1

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

EXAPAQ SAS

pour les activités suivantes :
for the following activities:

TRANSPORT PUBLIC ROUTIER NATIONAL DE COLIS DE 0 A 30 KG.
PRESTATION ASSOCIEE : MISE A DISPOSITION DE SOLUTIONS INFORMATIQUES DEDIEES.

NATIONAL PUBLIC ROAD TRANSPORT OF 0 TO 30 KG PARCELS.
PROVISION OF RELATED DEDICATED COMPUTER SOLUTIONS.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 14001 : 2004

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

RUE DES HAIES BLANCHES ZAC DES HAIES BLANCHES FR-91830 LE COUDRAY MONTCEAUX

(Liste des sites certifiés en annexe n°1)
(List of certified locations on appendix n°1)

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)

2013-10-17

Jusqu'au
until

2016-10-17

Directrice Générale d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX

Ensemble (1) d'articles et documents de référence (ISO 14001:2004) de la norme ISO 14001:2004. Le système de management mis en place par EXAPAQ SAS a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par l'AFNOR Certification. Ce certificat est valable à compter du 17/10/2013 jusqu'au 17/10/2016. Le système de management mis en place par EXAPAQ SAS a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par l'AFNOR Certification. Ce certificat est valable à compter du 17/10/2013 jusqu'au 17/10/2016.

Annexe 4



N°1 EUROPÉEN DE L'EMBALLAGE
PAR CATALOGUE

COMMUNICATION

Qualité ISO 9001
V2008

**DECLARATION DE CONFORMITE DES EMBALLAGES AUX DISPOSITIONS
DE LA DIRECTIVE EUROPEENNE 94/62/CE DU 20 DECEMBRE 1994 modifié par la DIRECTIVE
2005/20/CE du 09 mars 2005**

(relative aux emballages et aux déchets d'emballage)

ET DU DECRET 98-638 DU 20/07/1998

**(relatif à la prise en compte des exigences liées à l'environnement
dans la conception et la fabrication des emballages)**

selon le Décret 1467/2007

Extrait du Livre V partie Réglementaire du Code de l'Environnement
(Art 1 à 12 du décret 98/638 = codes R 543 - 42 à 52)

EYROLLES

Sylvie Chauveau

schauveau@eyrolles.com

Le 28 février 2012

La société RAJA S.A

16 rue de l'étang

ZI Paris Nord II

95977 Roissy CDG Cedex

Certifie que tous les emballages ou composants d'emballages vendus sont conformes aux exigences de la Norme EN13427 et des normes, projets et rapports européens harmonisés indiqués ci-dessous:

- Réutilisation (EN 13429)
- Recyclage matière (EN 13430)
- Valorisation énergétique (EN 13431)
- Valorisation par compostage et biodégradation (EN 13432)
- Métaux lourds dans le respect des limites réglementaires

L'entreprise dispose de tous les éléments relatifs à la déclaration de conformité et est en mesure de les présenter à l'administration si nécessaire dans les délais réglementaires.

Katia PUECHBERTY

Responsable Qualité

RAJA

S.A. au capital de 10 000 000 €
18, rue de l'Étang - ZI Paris Nord II
95977 ROISSY CDG CEDEX
Tél. 01 48 17 30 00
RCS Bobigny B 937 080 414 - Code NAF 818 N

I. Présentation du Groupe Eyrolles et de son service vente à distance :

A la fois éditeur, diffuseur et libraire, le Groupe Eyrolles occupe une position privilégiée sur le marché français du livre professionnel, scientifique et technique, et compte parmi les 20 plus grands libraires de France.

Éditeur : Éditions Eyrolles, Eyrolles, Éditions d'Organisation, Éditions VM, Éditions GEP

- Les Éditions d'Organisation sont leaders sur le segment du livre d'entreprise (droit, économie, gestion etc.)
- Les Éditions Eyrolles jouissent d'une solide réputation dans les domaines de l'informatique, du BTP, du graphisme, de la photo.
- Les Éditions VM : en 2004 le groupe a intégré la marque et le fonds des Éditions VM, un spécialiste de la photo et de l'image.
- Les Éditions GEP : en 2007 le groupe a intégré les Éditions GEP, spécialiste de l'enseignement tertiaire de tous niveaux, du CAP au BTS.

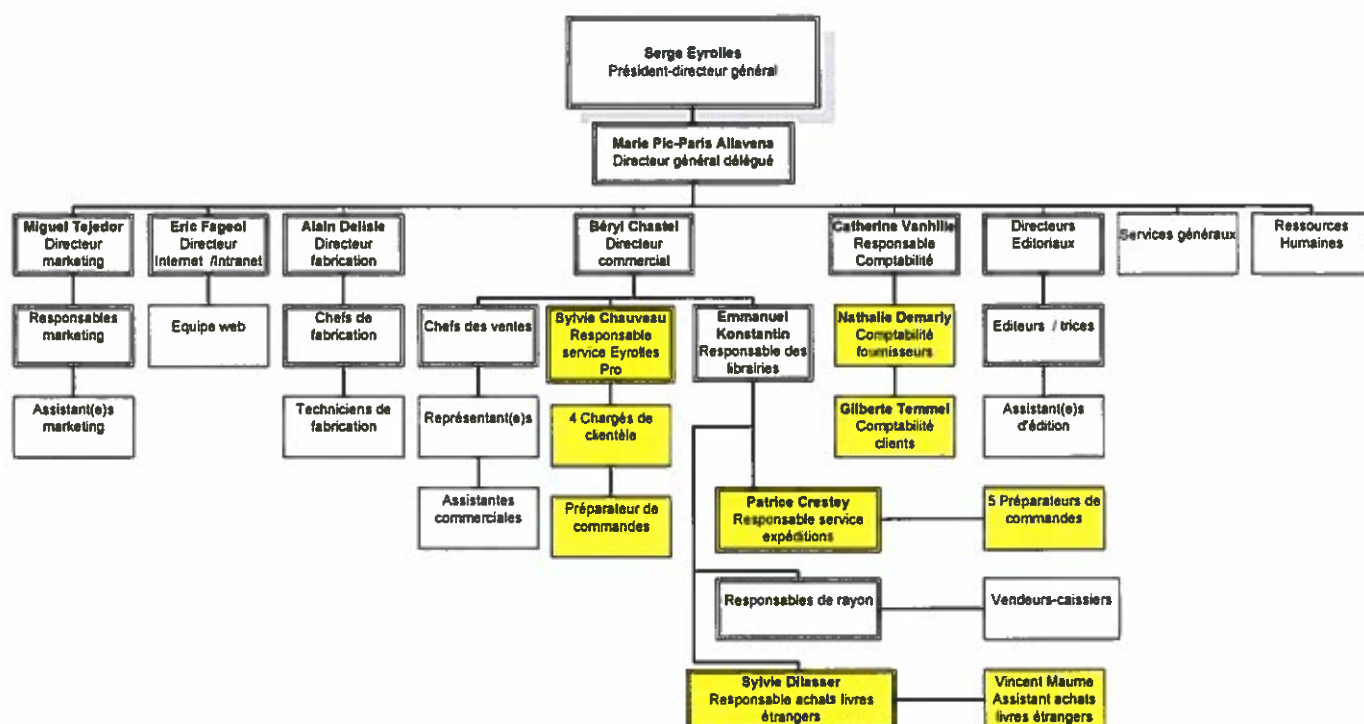
Diffuseur : GEODIF

Les équipes commerciales du Groupe Eyrolles (GEODIF) visitent les librairies, les FNAC et les enseignes de la grande distribution (2 500 points de vente) pour effectuer la mise en vente des publications du Groupe Eyrolles ainsi que celles des éditeurs en diffusion (plus de 70 éditeurs en diffusion dont Litec, les Editions du Management, Le CSTB, les PPUR).

Libraire : Les librairies Eyrolles

Outre sa librairie parisienne, le Groupe Eyrolles possède une des plus importantes librairies généralistes du Sud de la France, la librairie de Provence et de l'Université, à Aix en Provence. Il a également en concession trois librairies spécialisées en gestion d'entreprise sur les campus de l'ESCP-EAP, de l'ESSEC, et d'HEC. Le groupe dispose aussi depuis plusieurs années d'un service de vente à distance dédié aux grands comptes (Eyrolles Pro) et a ouvert en juillet 1999 une des premières librairies spécialisées en ligne en France : www.eyrolles.com.

Organigramme fonctionnel du Groupe Eyrolles :



Le marché sera exécuté par le service Eyrolles Pro, service de vente à distance de la librairie Eyrolles dédié aux grands comptes. En jaune dans l'organigramme, les différents services qui interviendront sur ce marché.

La librairie Eyrolles et son service de vente à distance :

- **Un stock permanent, disponible immédiatement, de plus de 147 000 volumes sur une surface de vente de 1200 m².** Nous disposons de la quasi-totalité des nouveautés ainsi que de la plupart des ouvrages de référence.
- Nous pouvons vous fournir **tous types de monographies en français quel que soit leur pays d'origine** (usuels, manuels, études, documents d'actualité, documents d'information, encyclopédies, dictionnaires, monographies, actes de congrès, rapports, thèses, actes de colloque, annuaires, etc.), quel qu'en soit le domaine de publication et l'éditeur (juridique, économique, gestion, etc.). Nous fournissons également les ouvrages à caractère non commercial y compris les publications à diffusion restreinte (exemple : publications des sociétés savantes, des organismes professionnels tels que l'OCDE, publications à compte d'auteur etc.), ainsi que les publications de petits éditeurs, des institutions et des universités telles que : PPUR, Ecole des Mines etc.
- Notre base de données articles recense **la majorité des ouvrages et est actualisée quotidiennement à partir des bases de données Electre et Dilicom.** Chaque collaborateur du service de vente à distance dispose d'un accès aux bases de données professionnelles : **Electre et Dilicom avec plus d'un million d'ouvrages français et francophones référencés.** Pour les ouvrages en langue française édités à l'étranger,

MEMOIRE TECHNIQUE POUR APPRECIER LA VALEUR DE L'OFFRE LOT 1

nous utilisons principalement la base de données "BookFind-on-line" (7 millions de références). Ces trois bases de données représentent environ 90 000 éditeurs et plus de 9 millions de titres dans tous les domaines de publication.

- Pour les ouvrages non référencés sur ces bases professionnelles, nous effectuons des recherches sur le SUDOC (Système Universitaire de Documentation avec 5 millions de références) et nous réalisons des recherches sur internet ainsi que directement sur les sites des éditeurs. Une fois l'information trouvée, nous les contactons par téléphone et / ou par mail afin de confirmer le prix et le délai de livraison.
- Sources d'information sur la parution des ouvrages : en plus de l'accès aux bases de données professionnelles mentionnées ci-dessus, les représentants des différentes maisons d'édition viennent présenter mensuellement les nouveautés du trimestre à venir au responsable de la Librairie Eyrolles située Bd St-Germain. Ce dernier en informe alors la responsable de notre service vente à distance. Nous recevons également directement par mail ou par courrier les programmes de parution de certains éditeurs.

II. Modalités d'accès à notre catalogue en ligne et renseignements relatifs au fonds documentaire de la librairie Eyrolles:

1. Répartition du stock disponible à la librairie Eyrolles :

Disposer d'une librairie ayant pignon sur rue, nous permet d'avoir plus de flexibilité qu'en travaillant en flux tendu (nous sommes de ce fait moins dépendants des délais de livraison des différents distributeurs et éditeurs) et ainsi d'honorer les commandes de nos clients dans les meilleurs délais.


Types de supports	Nombre de titres disponibles immédiatement	Volumes disponibles immédiatement	Matières	Ouvrages français	Ouvrages étrangers en %
Livres et autres supports dont logiciels et CD-Rom	4546	14000	Entreprise – politique, emploi et travail, administration	70%	30%
	2740	5500	Droit	100%	0%
	1797	2000	Economie, gestion, bourse	80%	20%
	1753	4100	Comptabilité - Finance	80%	20%
	2816	7500	Sciences humaines	100%	0%
	2201	3100	Dictionnaires - Atlas	80%	20%
	9106	28900	Informatique - NTIC - Infographie	70%	30%
	610	1200	Electronique	80%	20%
	8042	12700	Sciences - Maths - Physique – Chimie - médecine	50%	50%
	1655	7500	Bâtiment - Travaux Publics - Urbanisme	95%	5%
	2075	5050	Architecture	80%	20%
	1038	1600	Techniques Industrielles	90%	10%
	16883	28000	Loisirs - Vie Pratique - Cuisine – Loisirs – Tourisme -	97%	3%

MEMOIRE TECHNIQUE POUR APPRECIER LA VALEUR DE L'OFFRE LOT 1

		Jardinage – Nature – Artisanat - Santé		
	7047	8000	Jeunesse	100% 0%
	2026	3400	Beaux Arts - Beaux Livres	95% 5%
	9800	6800	Littérature – Poches - Actualité	100% 0%
	1144	1400	Cinéma – Musique	100% 0%
	569	1050	Dessin	100% 0%
	1032	1900	Photo	95% 5%
	1589	3300	Design – Décoration – Mobilier	85% 15%
TOTAL	78469	147000		

2. Veille documentaire et service d'alerte :

Vous pouvez via notre site web marchand www.eyrolles.com, grâce à notre système d'alerte, recevoir régulièrement **par courriel des informations sur les nouveautés** des différents éditeurs dans les domaines qui vous intéressent. Cela vous permet ainsi de disposer des informations sur la parution des titres et des nouveautés en fonction de vos critères de sélection (exemple : droit).

Vous pouvez également recevoir régulièrement des **informations sur les thématiques** qui vous intéressent en créant des **files RSS** sur notre site www.eyrolles.com. Pour ce faire, il vous suffit de choisir le domaine qui vous intéresse et d'affiner votre recherche ; vous disposez jusqu'à 4 niveaux pour affiner votre demande. Exemple ci-dessous : droit, codes et jurisprudence, code pénal. Une fois votre niveau choisi, il vous suffit de faire un double clique sur le picto .

Thématique : Code pénal 

Meilleures ventes



En double cliquant sur le picto, vous obtenez l'écran ci-dessous et vous choisissez où vous souhaitez enregistrer le fil RSS puis vous cliquez sur « ajouter à iGoogle » :

Ajoutez les documents qui vous intéressent dans votre page iGoogle.
 Personnalisez votre page iGoogle à l'aide de gadgets pratiques et de votre contenu Web préféré.

Nouveautés thème - Code pénal - Librairie Eyrolles.com
 Nouveaux ouvrages du thème "Code pénal" de la Librairie Eyrolles.com
<http://www.eyrolles.com/Dynatrss.php?sb=1207>

Confirmez l'ajout de cet élément à votre page.

MEMOIRE TECHNIQUE POUR APPRECIER LA VALEUR DE L'OFFRE LOT 1

Vous pouvez également créer vos fils RSS à partir de notre site professionnel. Deux types de fils RSS vous seront proposés :

Par thématique (univers) : Vous disposez de trois niveaux pour affiner vos recherches et obtenir ainsi le résultat le plus proche possible de vos besoins.

Par mot clé : ce second type de fils RSS vous permet d'obtenir la liste des ouvrages selon les mots clés que vous entrez. Exemple : vous pouvez créer un fils RSS sur le nom de l'éditeur, vous obtiendrez alors la liste de l'ensemble des ouvrages parus et à paraître de cet éditeur. Chaque fois qu'un nouvel ouvrage de cet éditeur sera disponible, il viendra alimenter votre fils RSS.

Nous pouvons vous fournir, sur demande de votre part, **des catalogues éditeurs** (sous réserve de l'existence d'un catalogue chez les éditeurs) et vous apporter notre aide pour **certaines recherches bibliographiques**. Exemple : recherche sur un thème, un auteur etc. Vous pouvez adresser votre demande de renseignement à votre chargé de clientèle (par téléphone, courriel, fax ou courrier), qui vous répondra dans un délai moyen de 24 heures. Tous nos chargés de clientèle sont habilités à effectuer des recherches bibliographiques ainsi que nos vendeurs en magasin dans leurs domaines spécialisés soit une trentaine de personnes. Vous pouvez à tout moment contacter votre chargé de clientèle par le moyen de votre choix (téléphone, fax, courriel) pour obtenir une information sur un ouvrage ou obtenir de l'aide pour effectuer une recherche (adresse du site Internet d'un éditeur par exemple).

Nous pouvons aussi vous adresser, sur demande de votre part, par courriel, **une sélection sur les nouveautés** par éditeur ou par thème ou par collection ou en croisant différents critères. Nous réalisons ces documents à partir d'Electre et nous croisons les informations avec celles que nous fournissent les éditeurs en direct. Nous pourrions définir ensemble à quel rythme devra avoir lieu cet envoi (mensuel, trimestriel, semestriel).

Nous assurons pour vous le contrôle des références fournies par les éditeurs, et notamment le suivi des nouvelles éditions. Si vous commandez une ancienne édition, votre chargé de clientèle s'assure auprès du commanditaire que c'est bien l'ancienne édition que vous souhaitez et non la nouvelle.

3. Description du système de consultation :

Vous avez la possibilité de consulter la quasi-totalité des références de la Librairie Eyrolles (tous éditeurs confondus) avec la présentation détaillée des ouvrages et **leur disponibilité dans le stock de la librairie Eyrolles** située boulevard Saint Germain, Paris 5^{ème} (table des matières, résumé, ainsi que les références bibliographiques habituelles : titre, auteur, éditeur, nombre de pages, prix année de parution ...) ainsi que des informations biographiques sur les auteurs, sur notre site marchand : www.eyrolles.com actualisé et enrichi quotidiennement à partir de différentes bases dont Chapitre et Dilicom. Nous avons également des salariés de notre service web qui enrichissent les textes de présentation. Il contient environ 450 000 notices **Vous pouvez accéder librement à ce site, pas besoin d'identifiant, ni de mot de passe.**

Les notices comportent des liens cliquables vers d'autres notices : Livres du même auteur, livres dans la même collection, livres du même éditeur, nouveautés sur le même thème, ce que les clients ayant acheté l'ouvrage choisi ont aussi acheté.

MEMOIRE TECHNIQUE POUR APPRECIER LA VALEUR DE L'OFFRE LOT 1

Vous pouvez effectuer vos recherches par phrase ou expression exacte, par opérateurs booléens, par thème, etc. Vous pouvez trier les résultats obtenus par date de parution, auteur, éditeur, prix croissant, prix décroissant, titre, meilleures ventes, pertinence des résultats. Vous pouvez afficher sur une même page 10, 20, 50 ou 100 résultats.

Sur chaque page d'accueil d'une grande thématique, vous trouvez les livres à la une de cette thématique, les nouveautés et les meilleures ventes. Exemple ci-dessous pour la page d'accueil en droit :

Les livres à la Une en Droit



La protection des personnes vulnérables

Auteur : Collectif Le particulier
Éditeur : Le Particulier

Complet, pratique, ce guide est destiné autant aux personnes en difficulté physique ou mentale qu'à leurs proches. Il les aidera dans leur choix d'une protection, et leur facilitera la vie par les nombreux modèles de documents proposés en annexe.

[En savoir plus](#)

Prix public ~~26,00 €~~

Prix Eyrolles.com

24,70 €

[ajouter au panier](#)



Communication et marketing de l'homme politique

Auteur : P. Maarek
Éditeur : LexisNexis

Livre-outil des candidats aux élections, la 10^e édition de ce guide aide les politiciens débutants et confirmés à organiser leur campagne et à mieux diffuser leur image publique aux électeurs.

[En savoir plus](#)

Prix public ~~30,00 €~~

Prix Eyrolles.com

30,40 €

[ajouter au panier](#)

Les nouveautés en Droit



[Toutes nos nouveautés Droit](#) +

Les meilleures ventes en Droit

-  Négociation de départ
-  Maître d'oeuvre bâtiment
-  Anonymat sur Internet
-  Code civil - 2014
-  Le bilan de vos compétences



Prix public ~~22,00 €~~
Prix Eyrolles com
20,90 €

[ajouter au panier](#)

Négociation de départ

Auteurs : T. Krief, S. Dassé
Éditeur : Eyrolles

Quitter son entreprise avec sérénité : c'est l'objectif de ce guide, destiné aux salariés. Augmenté d'outils pratiques et à jour des réglementations liées à la gestion du personnel, il doit permettre de mieux appréhender son avenir professionnel en restant en bons termes avec son employeur.

Exemple d'une notice d'ouvrage :



Le jugement indemnitaire

Auteur(s) : [Grégory Doranges](#)

Editeur(s) : [Mare et Martin](#)

Collection : [Bibliothèque des thèses](#)

Nombre de pages : 420 pages

Date de parution : 23/01/2014

EAN13 : 9782849341247

zoom

 |  » [Donnez votre avis à propos de ce livre](#)

Résumé

Sommaire

Caractéristiques

La réparation du préjudice par allocation de **dommages-intérêts** est méconnue du droit processuel de la responsabilité civile. Deux principales raisons peuvent être avancées : la méconnaissance de la décision de justice allouant des **dommages-intérêts** et le manque d'intérêt accordé au titulaire de la créance indemnitaire. Un tel constat invite à s'interroger sur le jugement indemnitaire à travers sa nature et son exécution.

D'une part, le **jugement indemnitaire** doit être analysé comme un jugement autonome en raison de ses nombreuses spécificités. D'autre part, l'exécution du **jugement indemnitaire** doit être analysée **comme** une phase spécifique.

L'inadaptation des règles substantielles et processuelles en matière indemnitaire rend **nécessaire** une appréhension renouvelée du **jugement allouant des dommages-intérêts**. Il s'avère donc nécessaire de proposer un nouvel équilibre visant à renforcer les prérogatives du créancier indemnitaire sans méconnaître les droits de son débiteur.

D'un point de vue substantiel, il s'agira ainsi de considérer les **dommages-intérêts comme** une créance privilégiée et d'instaurer une obligation pour la victime de ne pas aggraver son préjudice. D'un point de vue processuel, cela résultera notamment de l'instauration d'une action collective en réparation et de la reconnaissance d'une insaisissabilité de principe de certaines créances indemnitaires.




Le jugement indemnitaire

Auteur(s) : [Grégory Doranges](#)
Editeur(s) : [Mare et Martin](#)
Collection : [Bibliothèque des thèses](#)

Nombre de pages : 420 pages
Date de parution : 23/01/2014
EAN13 : 9782849341247

 | [+](#) » [Donnez votre avis à propos de ce livre](#)

 zoom

Résumé

Sommaire

Caractéristiques

- Le concept autonome de jugement indemnitaire
 - L'émergence de la notion de jugement indemnitaire
 - L'élaboration du jugement indemnitaire
- L'exécution spécifique du jugement indemnitaire
 - La mise en oeuvre de *lege lata* du jugement indemnitaire
 - La mise en oeuvre de *lege ferenda* du jugement indemnitaire




Le jugement indemnitaire

Auteur(s) : [Grégory Doranges](#)
Editeur(s) : [Mare et Martin](#)
Collection : [Bibliothèque des thèses](#)

Nombre de pages : 420 pages
Date de parution : 23/01/2014
EAN13 : 9782849341247

 | [+](#) » [Donnez votre avis à propos de ce livre](#)

 zoom

Résumé

Sommaire

Caractéristiques

- Type produit : Ouvrage
- Editeur(s) : [Mare et Martin](#)
- Auteur(s) : [Grégory Doranges](#)
- Collection : [Bibliothèque des thèses](#)
- Diffusion : Geodif
- Parution : 23/01/2014
- Edition : 1^{ère} édition
- Nb de pages : 420 pages
- Format : 15 x 23
- Couverture : Broché
- Poids : 625 g
- Intérieur : Noir et Blanc
- ISBN13 : 978-2-84934-124-7
- EAN13 : 9782849341247
- ISBN10 : 2-84934-124-X

MEMOIRE TECHNIQUE POUR APPRECIER LA VALEUR DE L'OFFRE LOT 1

Vous pouvez réaliser vos recherches selon différents critères, soit en sélectionnant un domaine (exemple : droit), soit en sélectionnant une spécialité dans ce domaine (exemple : codes & jurisprudence). Vous disposez de 4 niveaux pour affiner votre recherche.

Thématique : Codes - Jurisprudence

Meilleures ventes



Résultats : 1 à 20 sur 312 livres

Trier par : Date de parution

<< 1 2 3 4 >>

Liste Grille



Code monégasque - 2014

Codes et lois de la Principauté de Monaco

Auteur(s) : Principauté de Monaco
Editeur(s) : LexisNexis
Date de parution : 05/02/2014

 47,50 € Expédié sous 4 jours

Ajouter au panier 

Stock limité à la librairie Eyrolles, Paris



Code des assurances - 2014

Auteur(s) : Bernard Beignier, Jean-Michel Do Carmo Silva
Editeur(s) : LexisNexis
Date de parution : 30/01/2014

 73,15 € Expédié sous 24

Ajouter au panier 

En Stock à la librairie Eyrolles, Paris



Code de l'environnement - 2014

Auteur(s) : Christian Huglo, Marie-Pierre Meire
Editeur(s) : LexisNexis
Date de parution : 23/01/2014

 80,75 € Expédié sous 24

Ajouter au panier 

En Stock à la librairie Eyrolles, Paris

III. Présentation des équipes :

1. Le service Eyrolles Pro et livres étrangers :

L'équipe de vente à distance comprend 9 personnes :

1 responsable commerciale

4 chargés de clientèle

1 préparateur

1 coursier

1 responsable achat pour les livres étrangers et francophones

1 assistant achat pour les livres étrangers et francophones

Dès la notification du marché, un chargé de clientèle, de langue maternelle française, deviendra votre interlocuteur privilégié pour le traitement de toutes vos demandes. Chacun de nos chargés de clientèle gère un portefeuille grands comptes. En cas d'absence de votre interlocuteur, un autre chargé de clientèle assurera la gestion de votre compte. Lors de son

MEMOIRE TECHNIQUE POUR APPRECIER LA VALEUR DE L'OFFRE LOT 1

départ en congés, votre chargé de clientèle vous informe. Pour vous satisfaire au mieux, nos chargés de clientèle travaillent en binôme. Vous avez donc toujours le même interlocuteur en cas d'absence de votre interlocuteur dédié. En accord avec vous et à définir lors de la notification du marché, il pourra également être envisagé de répartir la charge de travail sur deux chargés de clientèle afin d'assurer une fluidité optimale dans le traitement de vos commandes.

Nos deux points forts majeurs selon nos clients sont : notre réactivité et une véritable personnalisation de la relation client (nous privilégions le contact humain). Nous nous adaptons aux demandes et besoins spécifiques de chacun d'entre-eux.

Nous disposons d'un numéro de fax spécifique pour le service Eyrolles Pro : 01 44 41 41 87. Cette ligne est réservée à la réception des commandes de nos clients.

Les membres de l'équipe disposent d'une connexion internet haut débit, d'une ligne téléphonique directe, d'une adresse courriel individuelle afin que vous puissiez entrer facilement en contact avec votre interlocuteur dédié.

Nos chargés de clientèle sont à votre disposition pour répondre à toutes vos demandes du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 toute l'année (pas de fermeture annuelle exceptée une journée début janvier pour l'inventaire).

Sylvie Chauveau, Responsable Service Eyrolles Pro : 18 ans d'expérience dont 16 années dans le secteur de l'édition, d'abord dans l'administration des ventes, la promotion des ventes puis comme Responsable Ventes Directes depuis 11 ans dont 7 années au sein du Groupe Eyrolles ; titulaire d'un DUT techniques de commercialisation.

Sa mission est de coordonner le travail des membres de l'équipe.

Interlocutrice privilégiée du responsable du suivi des marchés chez le donneur d'ordres, elle assure le suivi financier et veille à la bonne exécution du cahier des charges et au suivi des indicateurs qualités.

Ligne directe : 01 44 41 11 50 ; fax : 01 44 41 41 87 ; mail : schauveau@eyrolles.com

Une réunion pourra être organisée afin d'assurer la bonne mise en place du marché et des réunions pourront être effectuées tout au long du marché au rythme de votre choix afin de toujours répondre au mieux à vos attentes et s'assurer de l'adéquation de nos prestations avec vos besoins.

La Responsable du service est assistée d'une équipe de 4 chargés de clientèle qui travaille en étroite collaboration avec le service livres étrangers. La mission de votre chargé de clientèle consiste à traiter et gérer l'ensemble des demandes de vos commanditaires, en passant par les différentes étapes de l'administration des ventes : conseil et accompagnement dans la recherche d'ouvrages, établissement de devis, traitement et suivi des commandes, validation de la livraison, facturation, suivi de la livraison, gestion des réclamations.

Valérie Demarthes a 19 ans d'expérience dans l'édition. Après avoir occupé des fonctions de libraires elle a été responsable d'une librairie pendant 5 ans. Elle est chargée de clientèle

MEMOIRE TECHNIQUE POUR APPRECIER LA VALEUR DE L'OFFRE LOT 1

Grands Comptes chez Eyrolles depuis 11 ans, titulaire d'un BTS Management des unités commerciales.

Gilles Demarthes a 14 ans d'expérience dans l'édition. Il a été libraire pendant 4 ans et est chargé de clientèle Grands comptes chez Eyrolles depuis 10 ans.

Laëtitia Roulier a 8 ans d'expérience en tant que chargée de clientèle dans différents secteurs d'activité dont l'édition. Après un DEUG de Lettres Modernes et un BTS Force de Vente, elle a occupé des postes de commerciale terrain puis de chargée de clientèle. Elle a intégré l'équipe Eyrolles Pro au mois d'août 2013.

Brice Bonal, après une préparation au BTS Management des Unités Commerciales, et une expérience de 2 ans en tant que libraire, puis un an en tant que chargé de clientèle chez un de nos concurrents, il a intégré le Groupe Eyrolles en septembre 2011 d'abord pour faire de la réception et de la vente sur les salons puis il a pris en charge la partie logistique du Service Eyrolles Pro pendant un an et a été promu chargé de clientèle chez Eyrolles Pro en juin 2013.

Responsable import livres étrangers et francophones :

Sylvie Dilasser

20 ans d'expérience dans l'importation de livres étrangers, 8 ans à la librairie Eyrolles du Campus HEC à Jouy-En-Josas et depuis 12 ans à la librairie Eyrolles.

Assistant import livres étrangers et francophones :

Vincent Maume

2. Présentation des autres équipes :

Un préparateur de commande dédié prépare les colis et assure les expéditions de vos commandes. **Julien Giudicelli** travaille en librairie depuis 10 ans et a intégré l'équipe logistique il y a 1 an.

Le service Eyrolles Pro travaille également en étroite collaboration avec **l'équipe de la Librairie Eyrolles**, dirigée par Emmanuel Konstantin, qui travaille au sein du groupe depuis plus de 20 ans. Il dirige une équipe d'une trentaine de personnes : six chefs de rayon, vingt vendeurs spécialisés, et une équipe logistique composée de quatre personnes.

RAYON MANAGEMENT / ENTREPRISE / DROIT

Jean-François Rossi : chef de rayon depuis 23 ans après un BTS Action Commerciale.

Christophe Joly : adjoint au chef de rayon, il travaille à la librairie Eyrolles depuis octobre 2008 et est en charge de l'organisation de ventes événementielles (salons, conférences, etc.). Il est diplômé de l'IPAG et titulaire d'un Master II en Sciences Politiques.

Audrey Mollet : vendeuse à la librairie Eyrolles depuis septembre 2012, elle est titulaire d'un DUT Métiers du livre.

Suzana Guinart : vendeuse à la librairie Eyrolles depuis novembre 2011, elle est titulaire d'un Master Métiers du livre spécialisation librairie.

Dominique Morelli : vendeuse à la librairie Eyrolles depuis mai 2012, elle est titulaire d'une Licence Pro Librairie.

Vous bénéficierez non seulement de la réactivité et de la disponibilité de l'équipe commerciale Eyrolles Pro, mais aussi de la compétence et de l'expérience de chaque libraire et responsable de rayon.

IV. Site de suivi de commandes en ligne :

Outre notre site marchand www.eyrolles.com sur lequel vous pourrez faire vos recherches d'ouvrages, nous disposons d'un site Internet dédié aux grands comptes, www.eyrollespro.com. Ce site est conçu afin d'être ergonomique et simple d'utilisation. Nous vous invitons à le découvrir à l'adresse suivante : <https://www.eyrollespro.com>.

Identifiant : schauveau@eyrolles.com

Mot de passe : calimero10

- Vous pouvez, grâce à un accès sécurisé, accéder à toutes les informations relatives à votre compte **même si vous ne passez pas les commandes via notre site**. Vous avez la possibilité de donner différents niveaux d'accès selon le niveau d'intervention que vous souhaitez pour chaque utilisateur. **Ce site est mis à jour en temps réel**. Il est possible de créer autant de comptes utilisateurs que vous le souhaitez quel que soit le niveau d'accès choisi.

Vous disposez de 6 niveaux d'accès :

- **Accès simple en consultation** : Permet uniquement de consulter les paniers, les devis et les commandes ainsi que leur suivi détaillé.
- **Accès simple avec devis** : Permet de faire des recherches, constituer des paniers et faire des demandes de devis. Il n'est pas possible de passer des commandes avec ce niveau d'accès.
- **Accès simple étendu** : Mêmes options que ci-dessus avec demandes de devis et préparation des commandes **sans validation**.
- **Accès étendu** : Mêmes options que ci-dessus avec validation des commandes et suivi budgétaire.
- **Accès administrateur** : Mêmes options que ci-dessus avec possibilité en plus de créer tous les comptes utilisateurs selon les niveaux d'accès définis ci-dessus.
- **Accès super client** : Cet accès permet de voir tout ce qui a été fait sur l'ensemble des entités du marché (accès pour les marchés multi-sites) et est très apprécié par les services achats. Cet accès ne peut être créé que par nos soins sur demande de votre part. Ce choix a été fait dans un souci de sécurité de vos données.

Vous pouvez, selon le niveau d'accès de l'utilisateur, faire des recherches, constituer des paniers, effectuer des demandes de devis et des commandes (uniquement si vous le souhaitez), visualiser le suivi de vos commandes ligne à ligne.

Pour les ouvrages non créés dans notre catalogue électronique, vous avez la possibilité d'intégrer les informations relatives à ces ouvrages dans votre demande de devis (espace prévu à cet effet). Vous n'avez pas besoin de faire une demande spécifique par courriel.

Les devis et les commandes sont classés selon leur état d'avancement : « à valider », « en attente », « en traitement » et « terminées ».

MEMOIRE TECHNIQUE POUR APPRECIER LA VALEUR DE L'OFFRE LOT 1

Vous retrouvez pour chaque article la disponibilité commerciale (« disponible », « épuisé », « à paraître » avec la date prévisionnelle de parution, « en réimpression » avec la date prévisionnelle de disponibilité), le statut de traitement de chaque ligne de commande (« expédié », « impossible à fournir », « annulé », « en commande », « en préparation »), l'état global d'une commande (« clôturée » lorsqu'elle a été livrée, ou « en cours » lorsque nous attendons les ouvrages).

Le site EyrollesPro vous permet de suivre vos livraisons à distance. Il vous suffit de cliquer sur la référence du colis, ce qui vous conduit directement sur le site de notre prestataire Exapaq, où vous pouvez visualiser l'avancement de la livraison.

Vous avez également la possibilité de récupérer **gratuitement** les notices au format UNIMARC soit lors de la validation de votre commande sur notre site, soit, si vos commandes ne sont pas passées sur notre site, dans le suivi de vos commandes (que ces dernières soient « en attente », « en traitement » ou « terminées »). Il vous suffit pour ce faire de cliquer sur la touche UNIMARC. Ces notices proviennent de la BNF et sont donc exploitées en toute légalité.

Exemple ci-dessous : capture d'écran réalisée à partir d'une commande terminée :

Commande : Détail [Retour à la liste](#)

Date de commande : 29/07/2011
Numéro de commande : OSC1/25072011
Référence marché :

Adresse de livraison	Adresse de facturation	Note
CLIENT TEST 61 BOULEVARD SAINT GERMAIN 75005 - PARIS - France	CLIENT TEST DUPONT JEAN SERVICE FINANCIER 61 BOULEVARD SAINT GERMAIN 75005 - PARIS - France	

Lot	Référence	Titre	Décl. (jours)	Qté	Prix TTC	Prix HT	Remise (%)	Prix net	Prix net TTC	Statut	Etat	Colis
9782212119404	labo1	Dessinez vos héros fantasy / inventez leur univers	5 jours	1	20,00	18,96	9,00	18,20	17,25	expédié	clôturé	
9782212126198	biblio4	Mieux peindre l'ombre et la lumière à l'aquarelle		1	18,00	17,06	9,00	16,38	15,83	expédié	clôturé	
9782212126204	biblio1	Mieux peindre à l'huile		2	36,00	34,12	9,00	32,76	31,06	expédié	clôturé	
9782212126204	biblio 4	Mieux peindre à l'huile		2	36,00	34,12	9,00	32,76	31,06	expédié	clôturé	

Nombre de références : 4 Nombre d'articles : 6
Montant total HT : 104,36 € Montant total TTC : 110,00 €
(*) Total net HT : 94,98 € (*) Total net TTC : 106,10 €

(*) Ces montants ne tiennent pas compte des éléments indisponibles de votre commande.

[Imprimer](#) [Factures](#) [Bons de livraison](#)
[Télécharger les notices au format unimarc](#)

Vous pouvez visualiser un état financier (suivi budgétaire) pour chaque entité dépendant du marché :

- Les dépenses cumulées mensuellement sur une année civile
- Les dépenses engagées
- Les dépenses engagées et livrées
- Les dépenses engagées et facturées
- Les dépenses engagées restant à livrer et à facturer (solde)
- Montant cumulé des dépenses, des livraisons et des facturations sur une période donnée.

MEMOIRE TECHNIQUE POUR APPRECIER LA VALEUR DE L'OFFRE LOT 1

Devis Commandes BI & factures Suivi budget

Mot(s) de votre recherche **Rechercher** Bienvenue sur Eyrolles Pro, Caroline Feuillet !

Vous êtes dans » [Eyrolles Pro](#) » Statistiques : budgets

Statistiques sur les budgets [Retour à l'accu](#)

RECLAMATIONS
Déposer une réclamation
Suivi

CONTACT
Boîte de réception :
Pas de nouveau message
Ecrire un message
Messages envoyés
Corbeille

STATISTIQUES
Ventes
Budgets

OUTILS

Période Du Au

N'afficher que les ouvrages ayant un statut de ligne :

Engagé

Exporter les données du compte :

Tous

- Tous
- CCIP SERVICE DU PROTOCLE(00000637)
- CCIP DGGAI(00000642)
- TECOMAH(00000808)
- CCIP PERSONNEL(00000859)
- CCIP DGA CHARGÉE ETUDES DE LA PROSPECTIVE ET DE L'INNOVATION(00000861)
- CCIP BIOP (00000976)
- CCIP DFC (00000980)
- CCIP DIRECTION DES RELATIONS INTERNATIONALES(00001113)
- NEGOCIA(00001713)
- GOBELINS L'ECOLE DE L'IMAGE(00001716)
- CCIP DELEGATION DE PARIS(00001736)
- ESIV CCIP (00001815)
- ESIEE PARIS(00001915)
- CCIP DELEGATION SEINE ST DENIS (00001918)
- CCIP VAL DE MARNE(00001989)
- CCIP CREDA(00002099)
- AVANCIA NEGOCIA (00002118)
- CENTRE FORMATIONS INDUSTRIELLES CCIPATIONS INDUSTRIELLES(00002120)
- ECOLE GREGOIRE FERRAND(00002122)

Vous pouvez en complément extraire la liste des articles commandés en fonction de leur disponibilité commerciale (à paraître, épuisés, en réimpression etc.) dans la rubrique statistiques de ventes. Vous obtiendrez un fichier au format csv exploitable sous excel dans lequel vous aurez les informations suivantes pour chaque ligne de commande : numéro de chaque compte client, nom du client, adresse de livraison, référence et date de la commande, titre, ean13 et quantité par ouvrage commandé, total net HT, total net TTC, disponibilité commerciale (disponible, à paraître, épuisé, en réimpression), l'état de la ligne de commande (en cours, clôturée) et enfin le statut de traitement (en commande ; expédié, en préparation, impossible à fournir).

Vous avez également la possibilité d'importer vos commandes à partir d'Electre ou de votre système informatique dans notre site professionnel. Pour cela, nous définirons un modèle d'importation lors de la notification du marché. Tous les bons de livraison et les factures sont disponibles au format PDF sur le site (vous pouvez les imprimer et les enregistrer).

Nous vous invitons à consulter le guide de prise en main de notre site professionnel, téléchargeable et imprimable, disponible sur <https://www.eyrollespro.com> dans la rubrique « aide » « guide utilisateur ».



Lors de la notification du marché, nous nous engageons à former gratuitement l'ensemble de vos utilisateurs pour le site www.eyrollespro.com et à leur fournir un didacticiel pour la prise en main. Une session de formation pourra être organisée en vos locaux ou en nos locaux selon votre convenance.

V. Prestations de services complémentaires :

- Une réunion pourra être organisée en vos locaux afin d'assurer la bonne mise en place du marché et des réunions pourront être effectuées tout au long du marché au rythme de votre choix afin de toujours répondre au mieux à vos attentes et s'assurer de l'adéquation de nos prestations avec vos besoins.
- Tout au long de l'année, nos librairies organisent des conférences, des rencontres avec les auteurs, des expositions, des animations pour les enfants et participent à différents salons en lien avec leurs domaines spécialisés : Salon des Entrepreneurs, Salon de la micro-entreprise, salon de l'actionnariat, Batimat, le Salon du Livre etc. Nous pourrions vous adresser le programme de nos manifestations et vous fournir des invitations, dès lors que nous en disposons pour les salons qui vous intéressent.
- En plus des statistiques disponibles sur notre site www.eyrollespro.com, nous pouvons vous établir des statistiques sur mesure en fonction de vos besoins.

VI. Délais et modalités de livraison :

1. Les délais de livraison pour les commandes traditionnelles :

Tous les ouvrages en stock dans notre librairie sont livrés dans un délai moyen de 24 heures.

MEMOIRE TECHNIQUE POUR APPRECIER LA VALEUR DE L'OFFRE LOT 1

Les expéditions seront faites via notre prestataire de messagerie Exapaq (ou prestataire équivalent).

Vous pouvez consulter le site Exapaq à l'adresse suivante : <http://www.exapaq.com>.

a. Ouvrages en langue française édités en France et dans les pays francophones à caractère commercial :

Pour les ouvrages non disponibles dans le stock de notre librairie, les commandes sont livrées en **3 jours ouvrés** en moyenne pour les livres français, **8 jours ouvrés** en moyenne pour les ouvrages francophones que nous devons importer quand les éditeurs n'ont pas fait le choix de commercialiser leurs publications via un distributeur français (Suisse, Canada

b. Ouvrages en langue française édités en France, dans les pays francophones et à l'étranger à caractère non commercial (publications à diffusion restreinte : organismes professionnels, associations etc.) :

Pour les ouvrages non disponibles dans le stock de notre librairie, les commandes sont livrées en **5 jours ouvrés** en moyenne pour les livres français, **12 jours ouvrés** en moyenne pour les ouvrages francophones que nous devons importer quand les éditeurs n'ont pas fait le choix de commercialiser leurs publications via un distributeur français (Suisse, Canada).

Si nous ne sommes pas en mesure de respecter le délai contractuel fixé dans notre offre, quel qu'en soit le motif (problème sur la disponibilité d'un ouvrage, problème de transport etc.) votre chargé de clientèle vous informe par courrier électronique dès qu'il dispose de l'information (en moyenne dans les 48 heures suivant la réception de votre commande).

2. Traitement des commandes urgentes :

Le demandeur s'adresse directement à son chargé de clientèle.

En premier lieu le chargé de clientèle vérifie si la publication concernée est en stock dans notre librairie. Si c'est le cas, l'ouvrage est expédié par DHL ou UPS pour une livraison sous 24 heures (hors weekend et jours fériés).

Si nous n'avons pas la référence en stock dans notre point de vente situé boulevard Saint Germain à Paris 5^{ème}, nous regardons d'abord si l'ouvrage est disponible dans l'un de nos 4 autres points de vente (librairie ESCP-EAP, librairie HEC, librairie ESSEC et librairie de Provence). Si tel est le cas, nous faisons expédier l'ouvrage du point de vente concerné le jour même pour une livraison dès le lendemain en vos locaux. Si l'ouvrage n'est disponible dans aucun de nos points de vente, le chargé de clientèle contacte l'éditeur par téléphone afin d'obtenir l'ouvrage le plus rapidement possible. Si le fournisseur se situe sur Paris, notre coursier récupère l'ouvrage et nous le livre dans la journée pour une expédition le jour même

MEMOIRE TECHNIQUE POUR APPRECIER LA VALEUR DE L'OFFRE LOT 1

par coursier par UPS ou DHL avec livraison sous 24 heures (hors weekend et jours fériés). DHL et UPS sont des prestataires de messagerie express.

Vous pouvez consulter le site DHL : <http://www.dhl.fr/fr.html> ainsi que le site UPS : <http://www.ups.com/fr>.

Si le fournisseur se situe en Province, nous faisons tout notre possible pour réduire au maximum le délai notamment en demandant au fournisseur de vous adresser directement l'ouvrage demandé sans que ce dernier ne transite par chez nous.

Pour les ouvrages francophones (en provenance du Canada, de la Suisse, de la Belgique non disponibles en stock que nous devons commander directement chez les éditeurs, nous demandons des livraisons par transport Express (exemple : DHL, UPS, Federal Express etc.) afin de réduire au maximum nos délais de livraison habituels. Nous pouvons aussi demander au fournisseur d'effectuer directement la livraison en vos locaux sans que l'ouvrage ne transite par chez nous.

Les frais de port relatifs à ces commandes urgentes sont pris en charge par nos soins. Aucun frais de port ne sera donc facturé à l'Université.

Si nous ne pouvons pas répondre à votre commande urgente pour des raisons indépendantes de notre volonté, votre chargé de clientèle vous informe et vous adresse un courriel afin que vous puissiez passer votre commande hors marché.

3. Les modalités de livraison :

a. Personnes chargées du conditionnement et de la livraison des supports commandés :

Un préparateur dédié au service vente à distance effectue le colisage des livres à expédier au moyen d'emballages prévus à cet effet. Nous utilisons des emballages cartonnés à double cannelure et des films à bulles pour un conditionnement optimal de nos ouvrages.

Le service expédition de la librairie comprend 4 personnes. En cas d'affluence d'expéditions à effectuer pour le service vente à distance, ces personnes sont habilitées à venir en aide au préparateur dédié.

Nos colis sont ensuite pris en charge en fin de journée par notre transporteur Exapaq. A titre d'information, Exapaq est certifié ISO 9001 et 14001.

b. Nombre de livraisons possibles par semaine :

Les livraisons ont lieu tous les jours du lundi au vendredi. Il peut donc y avoir des livraisons chaque jour en fonction des impératifs de chacun de vos services utilisateurs.

c. Description des moyens utilisés :

- Le préparateur prend en charge le contrôle des références, le conditionnement des ouvrages et vérifie l'adresse de livraison.

- Le préparateur prend en charge le contrôle des références, le conditionnement des ouvrages et vérifie l'adresse de livraison.

MEMOIRE TECHNIQUE POUR APPRECIER LA VALEUR DE L'OFFRE LOT 1

- En fin de journée, un coursier de la société Exapaq, vient récupérer les colis pour une expédition le jour même. Sauf avis contraire et demande exceptionnelle de votre part, l'intégralité des envois se fait par Exapaq (90% de nos expéditions destinées aux entreprises sont confiées à Exapaq).

- Les colis sont pesés et répertoriés afin de pouvoir être tracés. Nous disposons d'un accès en ligne chez Exapaq pour pouvoir regarder à tout moment où en est une livraison en cours. En cas de difficulté de livraison, Exapaq nous informe par courrier électronique en nous indiquant la raison puis représente le colis au destinataire dès lors qu'il est en mesure de le réceptionner.

- Sur demande de votre part, vous pouvez recevoir un mail d'Exapaq chaque fois qu'un colis qui vous est destiné part de chez nous.

- A votre demande, les ouvrages peuvent aussi être expédiés en Colissimo suivi. Un coursier de la Poste passe tous les jours récupérer les colis pour une livraison à J+ 2 (8% de nos expéditions destinées aux entreprises sont confiées à la Poste).

Chaque expédition est accompagnée d'un bon de livraison reprenant les informations suivantes :

- Les noms et adresse du titulaire du marché
- La référence du marché
- Le numéro du bon de commande
- La désignation précise du service à l'origine de la commande
- La date d'émission du bon de livraison
- Les références de la commande
- Les titres des ouvrages avec le code ISBN
- La quantité pour chaque ouvrage
- Le ou les taux de TVA ainsi que leurs montants
- Le ou les taux de remises
- Le prix de vente unitaire
- Le montant Hors Taxe et TTC de la commande

En cas de livraison partielle, vous avez en bas de page la liste des ouvrages non livrés avec le motif correspondant (en commande, épuisé, à paraître etc.). Cf annexe 1 jointe « modèle bon de livraison ». Tous les bons de livraison sont également disponibles au format PDF sur notre site professionnel.

VII. Procédure de traitement des commandes :

1. Traitement des commandes traditionnelles :

Vous pouvez nous adresser vos commandes par courrier électronique, fax, courrier postal ou via Electre ou notre site professionnel, en précisant les références du bon de commande et / ou du numéro de marché. La majorité de nos clients nous adresse leurs commandes sous format électronique soit par courriel, soit via notre site professionnel. Ces commandes sont ensuite intégrées dans notre système de gestion informatique.

MEMOIRE TECHNIQUE POUR APPRECIER LA VALEUR DE L'OFFRE LOT 1

Quel que soit le mode de transmission de votre commande, dès réception, elle est immédiatement prise en compte et le chargé de clientèle vous adresse un accusé réception. Quel que soit le mode de transmission de votre commande, vous accédez au suivi sur notre site professionnel.

Nous pouvons vous établir un devis préalable à toute commande dans un délai de 24 heures (sous réserve d'obtention des informations auprès de nos fournisseurs).

Vous avez aussi la possibilité d'effectuer vos demandes de devis ainsi que vos commandes directement à partir de notre site professionnel où vous disposez d'un catalogue électronique. Pour les ouvrages non créés dans notre catalogue électronique, vous avez la possibilité d'intégrer les informations relatives à ces ouvrages dans votre demande de devis (espace prévu à cet effet). Vous n'avez pas besoin de faire une demande par courriel séparé.

Les devis reprennent les informations suivantes :

- Les références de l'ouvrage (titre, auteur, éditeur, ISBN)
 - Les quantités
 - Délai de livraison
 - Disponibilité de l'ouvrage (épuisé, à paraître, en réimpression)
 - Le prix unitaire HT et TTC
 - La remise accordée sur le prix public de vente
 - Le montant total en euros HT et TTC
 - Le ou les taux de TVA ainsi que leurs montants
- Les références commandées sont contrôlées dans notre base de données et celles disponibles en stock à la librairie sont mises de côté au service réception / expédition pour honorer votre commande. Nous assurons pour vous le contrôle des références fournies par les éditeurs, et notamment **le suivi des nouvelles éditions**.
 - Les références en rupture de stock à la librairie sont commandées, après confirmation de leur disponibilité sur nos différentes bases de données.

En cas de non disponibilité d'une référence (livre épuisé, momentanément indisponible, modification de prix etc.) vous êtes informés par téléphone, courrier électronique ou télécopie dans un délai moyen de 24 heures à réception de votre commande (sous réserve de réponse du fournisseur). Si l'ouvrage est momentanément indisponible chez le fournisseur, nous vous indiquons le délai mentionné par ce dernier. Pour les ouvrages à paraître ou en cours de réimpression, votre chargé de clientèle informe le service destinataire qui peut décider de maintenir ou annuler sa commande. Dans le premier cas, le chargé de clientèle gère la commande et vous fait parvenir les ouvrages dès qu'ils sont disponibles. En complément, sur notre site professionnel : www.eyrollespro.com, vous disposez également de toutes les informations sur la disponibilité des ouvrages ainsi que des dates de parution pour les ouvrages « à paraître » et des délais de livraison dès lors que ces derniers sont supérieurs au délai maximum annoncé dans notre offre.

* Le chargé de clientèle suit en temps réel les réceptions concernant votre commande ; il est en mesure de vous tenir informé à tout moment de son état d'avancement et d'apporter une réponse rapide à vos questions.

2. Modalité de consultation et sélection en nos locaux (pris sur place) :

Vous pouvez venir consulter et effectuer votre sélection d'ouvrages en magasin du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00. Une équipe de 20 libraires spécialisés vous accueille et vous conseille. Elle vous fait partager ses coups de cœur et vous proposent des recherches bibliographiques à la demande. Elle vous fournit toute information sur les références disponibles chez les éditeurs. Vous pouvez également communiquer à votre chargé de clientèle la liste des ouvrages que vous souhaiteriez pouvoir consulter lors de votre venue, ainsi, si nous ne les avons pas en stock, nous pourrions les commander chez les fournisseurs. Les ouvrages disponibles pourront quant à eux être mis de côté pour assurer leur disponibilité lors de votre venue. Une fois votre choix effectué, vous pouvez emporter les livres ou nous vous les expédions le jour même de votre venue ou le lendemain selon votre horaire de passage. Nous pouvons aussi vous établir un devis et conserver les ouvrages en attendant la confirmation de votre commande. De façon à vous réserver un accueil de qualité, nous vous invitons à informer votre chargé de clientèle de votre visite 24 heures avant votre venue.

3. Gestion des commandes permanentes :

Lors de la notification du marché, vous pourrez nous adresser des commandes permanentes (annuaires, codes, séries, suites) pour lesquelles votre chargé de clientèle vous adressera les ouvrages dès parution sans que vous ayez à émettre un nouveau bon de commande à chaque parution. Si vous le souhaitez, votre chargé de clientèle pourra vous adresser dans ce cas un courriel pour vous informer de la parution.

Votre chargé de clientèle établira un tableau de suivi sous Excel dans lequel il indiquera notamment la date prévisionnelle de parution de chacun des ouvrages, information que nous recueillons et recoupons par différents moyens : contact direct avec les éditeurs, mise en place d'alerte sur Electre et Dilicom (dès qu'un nouveau tome ou une nouvelle édition paraît, nous recevons l'information par courriel) ainsi que sur les sites internet des éditeurs.

Pour vos achats de livres de référence sur une année civile (notamment les codes), dès la notification du marché puis chaque début d'année, vous pourrez nous adresser un bon de commande correspondant à la liste des achats à effectuer pour un nombre spécifique d'exemplaires de ces publications. Dès réception, nous établirons un tableau de suivi dans lequel nous indiquerons notamment la date prévisionnelle de parution de chacun des ouvrages, informations que nous recueillons auprès des éditeurs. Nous pouvons vous adresser des informations régulières sur les dates prévisionnelles de parution des ouvrages de référence sur simple demande de votre part.

A chaque fois qu'un ouvrage de la liste paraîtra, nous vous adresserons un devis avec les quantités demandées afin que vous puissiez nous confirmer votre accord définitif sur la commande. Vous pourrez bien entendu, si vous le souhaitez, modifier la quantité figurant sur le devis avant confirmation de votre commande. Les codes pourront également faire l'objet d'une commande permanente et être traitée tel que décrit précédemment sans avoir à confirmer vos commandes.

Cela nous permet ainsi de constituer un stock prévisionnel qui vous est dédié pour que vous receviez les codes dès leur mise en vente.

3. Les publications à diffusion limitée :

Votre chargé de clientèle prend contact avec l'organisme à l'origine de la publication, prend tous les renseignements sur la disponibilité, le prix, le délai, les conditions commerciales consenties aux revendeurs et il vous adresse un devis afin que vous puissiez ou non confirmer votre commande. Nous n'appliquons pas de frais de gestion sur les publications à diffusion limitée. En revanche, pour toute les publications où la remise consentie aux revendeurs est inférieure ou égale à 15%, la remise de 9% ne sera pas appliquée afin d'être en conformité avec le droit du commerce qui interdit la vente à perte.

VIII. Modalités d'approvisionnement chez les fournisseurs :

1. Pour les ouvrages français :

a) Passage et suivi des commandes chez nos fournisseurs :

Nos commandes et réclamations sont passées tous les jours chez nos fournisseurs : éditeurs et distributeurs, par EDI en majorité (Echange de Données Informatisées). Pour les fournisseurs où la transmission par EDI n'est pas possible, nous communiquons par courriel, fax et téléphone. Ces cas sont marginaux et concernent quasi exclusivement les publications à diffusion restreinte.

Nous avons un compte ouvert chez les principaux éditeurs ainsi que chez tous les distributeurs (grossistes).

Nombre d'éditeurs font appel aux services des grossistes que sont par exemple : Hachette livre distribution, Sodis, Interforum, Volumen, Editis et MDS pour assurer la commercialisation de leurs ouvrages auprès des libraires. Nous travaillons avec tous les grossistes du marché et nous recevons des **livraisons de ces derniers tous les jours en nos locaux.**

Chacun de ces grossistes, véritable plate-forme de distribution des éditeurs, dispose d'un site de suivi de commandes en ligne, ce qui nous permet de savoir à tout moment où en est le traitement de vos ouvrages en attente.

Par ailleurs, nous travaillons avec **un coursier qui va récupérer tous les jours des ouvrages** chez tous les grossistes et comptoirs de vente situés sur Paris et proche banlieue, ce qui représente environ 550 000 titres de l'édition française disponibles sous 24 heures.

Chacune de vos commandes fait l'objet d'une commande spécifique chez nos fournisseurs (nous appelons cela une commande client), ce qui nous permet de l'identifier et d'en assurer la traçabilité à tout moment.

En fin de journée, toutes nos commandes clients sont automatiquement consolidées et transmises consolidées par fournisseur et transmises aux différents fournisseurs via Dilicom par EDI (Dilicom est une base de données utilisée par les libraires pour passer les commandes chez les éditeurs et les diffuseurs). Ce service nous permet de suivre l'état de nos commandes qui sont traitées en priorité et sécurisées.

b) Suivi des commandes chez nos fournisseurs :

Nous connaissons les délais moyens d'approvisionnement de chacun de nos fournisseurs (éditeurs et diffuseurs) et ces derniers sont intégrés dans notre base de données.

Lorsqu'une référence commandée n'est pas réceptionnée dans le délai mentionné, la commande est relancée automatiquement et une alerte est transmise par notre système informatique au chargé de clientèle.

En parallèle, nous éditons quotidiennement un listing des commandes en cours chez nos fournisseurs et nous relançons par tous les moyens (courriel, fax, téléphone, site de suivi de commande en ligne) ceux pour lesquels le délai moyen de livraison est atteint et pour lesquels nous n'avons pas reçu de messages particuliers (exemple : en réimpression, manquant etc.).

c) Réception et rapprochement des commandes passées chez nos fournisseurs :

- Les livraisons de nos fournisseurs nous parviennent du lundi au vendredi de 8 heures à 16 heures.
- Les colis sont réceptionnés et traités quotidiennement par une équipe dédiée. Chaque ouvrage est associé au Chargé de clientèle qui a passé la commande.
- Une identification informatisée des ouvrages « commandés » (commandes clients) se déclenche et des étiquettes sont éditées afin d'identifier les ouvrages. Ces étiquettes comportent le nom du destinataire et celui du chargé de clientèle. Une fois la vérification effectuée sur le titre de l'ouvrage (conforme à notre commande) et son bon état, l'étiquette est collée sur l'ouvrage et ce dernier est mis de côté pour le client au service réception / expédition. Le chargé de clientèle récupère dans un tableau informatique toutes les livraisons au fur et à mesure que les réceptions sont faites. Cela lui permet ainsi de déclencher les bons de livraison.
- Si nous décelons un problème à la réception des ouvrages, nous déclenchons immédiatement une réclamation auprès du fournisseur afin que l'échange soit effectué dans les plus brefs délais. Dans cette situation rarissime, le chargé de clientèle contacte par téléphone ou courriel son client pour l'informer de l'incident et du nouveau délai de livraison.

Cette procédure permet ainsi au chargé de clientèle de suivre en temps réel l'état d'avancement de chaque commande.

2. Pour les ouvrages francophones (en langue française provenant d'autres pays) :

Pour identifier les ouvrages commandés par nos clients, nous utilisons la base de données "BookFind-on-line" (7 millions de références) ainsi que d'autres sites de divers groupes d'édition, sans oublier les recherches sur les sites d'éditeurs spécifiques. Les procédures mises en place sont exactement les mêmes que pour les ouvrages français, seuls diffèrent les circuits d'approvisionnement.

IX. Procédure de traitement des factures :

Chaque commande fait l'objet d'une facturation au fur et à mesure des livraisons. A une commande peuvent donc correspondre un ou plusieurs bons de livraison et une ou plusieurs factures. Des bons de livraison et des factures distinctes seront donc établies pour chaque commande et chaque service destinataire. Les factures pourront être triées par code EAN13 (ISBN), titre, auteur ou éditeur.

Les factures seront établies en 3 exemplaires et comporteront outre les mentions légales, les indications suivantes :

- Les noms et adresse du créancier ainsi que son numéro de compte bancaire, RCS et SIRET
- La référence du marché ainsi que le lot concerné
- La référence du bon de commande (numéro bon de commande, code de l'UFR ou du Service)
- La désignation de l'organisme débiteur
- Le nom et l'adresse du service destinataire des fournitures
- Les titres des ouvrages avec le code ISBN
- La quantité facturée pour chaque ouvrage
- Le ou les taux de TVA ainsi que leurs montants
- Le ou les taux de remises
- Le prix de vente unitaire
- Le montant Hors Taxe et TTC de la facture
- La date d'émission de la facture
- La date de recouvrement de la facture

Les factures seront adressées aux antennes financières des UFR ou services à l'origine de la commande, sauf mention contraire.

Notre service comptabilité gère ensuite les imputations des règlements. Voir annexe 2 jointe « Modèle facture ». Toutes les factures sont disponibles au format PDF sur notre site professionnel dans un souci de limiter les impressions et de préserver l'environnement. Si vous le souhaitez, nous pourrions également vous adresser un relevé mensuel de vos factures détaillées sous forme de fichier excel. Vous retrouverez l'ensemble des factures établies pour chacun des comptes livrés. Nous procédons déjà ainsi pour certains de nos clients.

X. Procédure de traitement des réclamations clients (gestion du SAV) :

Les chargés de clientèle sont à votre service pour répondre à toutes les réclamations. Afin de faciliter le traitement de vos réclamations, nous avons mis en place une rubrique spécifique sur notre site professionnel. Vous pouvez ainsi déposer vos réclamations et en voir le suivi.

Que vous effectuiez votre demande par courriel, fax ou courrier postal, **vous recevrez un accusé réception de votre réclamation par votre chargé de clientèle dans les 24 heures suivant votre demande.** Vous pouvez aussi effectuer vos demandes par téléphone.

1. Gestion erreur de commande, erreur de fourniture, ouvrage défectueux :

S'il s'agit d'une erreur de commande de vos services (doublon de commande, erreur sur l'ouvrage ou la quantité commandé etc.), vous avez la possibilité de nous retourner l'ouvrage

MEMOIRE TECHNIQUE POUR APPRECIER LA VALEUR DE L'OFFRE LOT 1

sans aucun problème dès lors que ce dernier n'a pas de marquage de l'Université et qu'il est en parfait état. Nous vous établirons un avoir sur les frais de port. Nous pouvons également faire reprendre la marchandise, à nos frais, par notre prestataire de messagerie Exapaq. Il n'y a donc pas de coûts à la charge de l'Université.

En cas de non-conformité du produit, erreur de fourniture, nous nous engageons à fournir le produit demandé. En cas de supports défectueux (pages manquantes, impression, reliures et ou brochages défectueux), nous procédons à un échange standard, y compris si l'ouvrage a déjà été équipé et ce, sans limite de délai. Si l'ouvrage est en stock vous le recevrez sous 24 heures Si nous devons le commander, le délai sera identique à celui de votre commande initiale. Le livre est recommandé le jour même de votre réclamation chez le fournisseur.

Ces cas sont très marginaux car nous effectuons des contrôles préalables (à la réception des produits et lors de la préparation de l'expédition de votre commande). Nous prenons en charge la récupération de l'article sans aucun coût supplémentaire pour vous. Comme précédemment, vous pouvez aussi nous retourner l'ouvrage et nous vous établirons un avoir sur les frais de port ou nous pouvons faire reprendre la marchandise par notre prestataire.

Dans tous les cas, **sauf demande spécifique de votre part**, nous vous établissons un avoir à déduire du règlement de vos prochaines factures.

2. Conditions d'annulation partielle d'une commande :

Vous pouvez annuler une commande non livrée à tout moment quel qu'en soit le motif, dès lors qu'il ne s'agit pas d'un ouvrage que nous acquérons spécifiquement pour vous en achat ferme ou en « print à la commande » ou d'une publication marginale.

Si nous avons déjà passé notre commande chez le fournisseur, nous mettons tout en œuvre pour la stopper. Si toutefois les ouvrages nous étaient tout de même livrés, nous demanderions une autorisation de retour au fournisseur. La procédure est la même si nous avons déjà réceptionné les ouvrages en nos locaux et qu'ils ne vous ont pas été adressés. Nous ne pouvons procéder ainsi que s'il s'agit de fournisseurs chez lesquels nous avons une faculté de retour (ceci concerne essentiellement les publications courantes).

Si les ouvrages vous ont déjà été livrés, vous pouvez effectuer une demande d'autorisation de retour auprès de votre chargé de clientèle. Nous effectuerons la reprise de la marchandise à nos frais dès lors qu'il s'agit d'ouvrages pour lesquels nous avons une faculté de retour chez les fournisseurs. Nous vous établirons alors un avoir à déduire de vos prochains règlements.

Dans les cas cités ci-dessus, aucun frais ne sera facturé à l'Université.

XI. Engagement qualité interne équivalent au Label LIR :

Le Groupe Eyrolles regroupant les différentes activités du secteur de l'édition (éditeur, diffuseur et libraire) ne peut prétendre au Label LIR du fait des critères qui ont été mis en place pour valoriser les petits libraires. Notre Président, Serge Eyrolles, qui a été par ailleurs Président du SNE pendant 20 ans jusqu'au mois de juin 2010, a contribué à la mise en place de ce Label.

MEMOIRE TECHNIQUE POUR APPRECIER LA VALEUR DE L'OFFRE LOT 1

Toutefois, le Groupe Eyrolles est soucieux de toujours répondre au mieux aux attentes de ses clients et à ce titre a développé en interne une démarche qualité équivalente au Label LIR.

La démarche qualité relative au service de vente à distance et à la librairie Eyrolles comprend les points clés suivants :

- Assurer une diversité de l'offre dans nos domaines spécialisés. Aujourd'hui, nous disposons de plus de 78 000 titres dans notre librairie accessible à tout public.
- Assurer des prestations de service de qualité avec du personnel qualifié : Prise en charge et traitement de l'ensemble des demandes de nos clients, conseils bibliographiques en lien avec nos vendeurs spécialisés en magasin.
- Contrôle de l'adéquation des prestations offertes avec les engagements pris vis-à-vis de nos clients.
- Suivi des commandes chez nos fournisseurs.
- Contrôles à la réception des ouvrages.
- Politique d'animation culturelle : Tout au long de l'année, les librairies du Groupe Eyrolles organisent en leurs locaux des conférences thématiques, des rencontres avec les auteurs, des expositions, des animations pour les enfants et participent à différents salons en lien avec leurs domaines spécialisés : Salon des Entrepreneurs, Salon de la micro-entreprise, salon de l'actionariat, Batimat, le Salon du Livre etc. Nous pourrions vous adresser le programme de nos manifestations et vous fournir des invitations, dès lors que nous en disposons pour les salons qui vous intéressent.

La responsable du service Eyrolles Pro fait un point annuel avec le Directeur commercial et le Directeur général adjoint afin de s'assurer du respect de la démarche et de mettre en place, le cas échéant les actions correctives.

Pour les clients qui en font la demande, nous faisons une réunion annuelle afin de définir ensemble un plan de progrès.

XII. Dispositions prises dans le cadre du développement durable et démarche RSE :

Le Groupe Eyrolles s'est engagé dans une démarche RSE notamment en :

- Sélectionnant des fournisseurs respectueux de l'environnement :
 - * Les fournisseurs de papier pour l'impression de nos publications sont certifiés ISO 14001 et adhèrent à la chaîne de contrôle de la gestion durable des forêts FSC. Certaines de nos publications sont imprimées sur du papier recyclé avec de l'encre végétale.
 - * Exapaq, notre prestataire de messagerie, dispose d'une certification ISO 14001. Cf annexe 3
 - * Les emballages que nous utilisons pour l'expédition de nos ouvrages sont en carton (l'intérieur est en kraft recyclé et l'extérieur en kraft normal pour assurer une bonne solidité et une résistance aux intempéries) et peuvent donc être recyclés. Il n'existe à ce jour pas d'emballages en carton recyclé à 100% suffisamment solides pour assurer la livraison de nos ouvrages en bon état chez nos clients. Cf annexe 4 « attestation qualité Raja ».

MEMOIRE TECHNIQUE POUR APPRECIER LA VALEUR DE L'OFFRE LOT 1

- Soucieux du bien-être de ses salariés, le Groupe Eyrolles a fait former ses responsables de service en juin 2009 aux risques psycho-sociaux dans l'entreprise.
- Mesures prises pour l'emploi des jeunes, des handicapés et des travailleurs âgés :

	2009	2010	2011
Nombre de salariés de plus de 50 ans embauchés	11	4	2
Nombre de stagiaires embauchés	10	17	12
Nombre d'apprentis embauchés	3	0	3
Nombre de salariés de moins de 25 ans	15	25	3

Le Groupe Eyrolles a signé en date du 9 décembre 2009 un accord en faveur de l'emploi des salariés âgés. Le Groupe Eyrolles favorise l'emploi des jeunes notamment par le biais de stages ou de contrats d'apprentissage, qui peuvent déboucher sur des postes en contrat à durée indéterminée. Pour les handicapés et les chômeurs de longue durée, il n'ya pas de politique particulière mais le Groupe Eyrolles étudie, chaque fois qu'un poste est à pourvoir, toutes les candidatures sans aucune discrimination.

- Adaptant le nombre de factures imprimées pour nos clients en fonction de leurs demandes : 1 à 3 exemplaires selon les clients, afin d'éviter de gâcher du papier. Toutes nos factures dématérialisées sont disponibles au format PDF sur notre site professionnel.

Fait à Paris, le 25 avril 2014

Madame Sylvie CHAUVEAU
Responsable Ventes Directes et Service Eyrolles Pro



EYROLLES

61, bd Saint-Germain
75240 Paris cedex 05

Groupe Eyrolles S.A. au capital de 1 832 220 euros
RC Paris B 775 662 604
N° TVA intracommunautaire FR 19775 662 604