

ANNEXE – CADRE DE REPONSE TECHNIQUE ET FINANCIERE

(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 sommes en mesure de fournir <i>la totalité</i> des titres demandés dès lors où ceux-ci ne sont pas épuisés chez le distributeur ou fournisseur. Nous disposons de comptes ouverts chez l'ensemble des distributeurs (ou éditeurs) français mais aussi francophones (Suisse, Belgique, Liban, Canada...). C'est ainsi que nous pouvons commander et fournir tous les types d'ouvrages imprimés en français.</p> <p>Pour l'essentiel et sauf à de rares exceptions, nous pouvons informer de la disponibilité d'un ouvrage dans la journée dès la réception de la commande (chaque commande est vérifiée). Cette disponibilité nous est indiquée par nos logiciels professionnels (Dilicom*, Electre) qui sont connectés directement et en temps réel avec les fournisseurs.</p> <p>* DILICOM est un service interprofessionnel destiné à faciliter le développement des <u>Echanges de Données Informatisés (EDI)</u> dans le secteur commercial du livre. Il est avant tout destiné aux distributeurs et aux libraires. Il donne aux échanges commerciaux le cadre informatique qui leur est nécessaire : celui-ci concerne avant tout le transfert électronique. Pour commencer, les commandes sont saisies par les libraires sur leur système informatique, puis émises vers le serveur au moment de leur choix (pour nous chaque jour), et immédiatement déposées dans les boîtes aux lettres de chacun des distributeurs concernés, puis elles seront ensuite lues par ceux-ci et traitées.</p> <p>Dilicom est aussi en charge des catalogues informatisés. En effet, des centaines de milliers de titres sont disponibles en France, et, chaque jour, des milliers de mises à jour sont nécessaires. Compte tenu du caractère très hétérogène de l'édition et de la distribution, il est difficile pour un libraire d'être certain de mettre à jour correctement ses fichiers. Voilà pourquoi il revient à Dilicom de rassembler puis de diffuser des catalogues électroniques, à vocation commerciale : cela permet aux libraires de bien gérer leurs commandes. Le fichier de Dilicom, dénommé FEL pour Fichier Exhaustif du Livre, est mis à jour quotidiennement par les distributeurs.</p> <p>Comme le FEL est mis à jour quotidiennement et que les commandes sont traitées le jour même de leur réception, nous pouvons vous fournir dans la journée les informations sur la disponibilité ou non d'un</p>

ouvrage. Et cela par mail, téléphone, fax ou courrier, selon le souhait du client. Le client peut aussi (par lui-même) vérifier sur notre site (<http://www.librairielelivre.com/>)

la disponibilité d'un ouvrage et s'informer des parutions.

Nous pouvons établir des devis (dans la journée même) pour faciliter l'établissement des bons de commande par le client et fournir des renseignements précis sur les ouvrages commandés ou à commander.

Il peut arriver parfois qu'une information (sur la disponibilité d'un ouvrage) soit erronée. Il peut être indisponible alors que rien ne nous l'indiquait ou plus (rarement) disponible alors que donné pour manquant. C'est pourquoi nous commandons systématiquement tous les ouvrages demandés pour nous assurer, à réception de ceux-ci, de la véracité des informations. Si la réponse nous paraît insatisfaisante (elle peut-être approximative) nous contactons directement l'éditeur ou le distributeur pour la vérifier, et ainsi de nous assurer de la fiabilité de notre réponse.

Le personnel des bibliothèques de l'université à la possibilité de venir consulter à la librairie même (au regard de sa proximité) les ouvrages dont elle aurait besoin de vérifier le contenu.

Nous pouvons également fournir les ouvrages pour une simple consultation afin de fournir une consultation rapide de leur contenu.

Dès réception de la commande (et quelque soit son mode d'envoi : courrier, mail, fax, transmission de la *main à la main*), nous retournerons une notification de **bonne réception** (par le mode qu'aura choisi le client : courrier, mail, fax, téléphone). Dès réception, votre commande sera identifiée par un numéro de commande unique, qui sera reporté sur tous les documents correspondants. Puis chaque commande est vérifiée (titre par titre).

Le traitement de la commande a lieu dans la journée de sa réception. Elle est saisie informatiquement, puis vérifiée, puis traitée, puis transmise électroniquement par notre serveur (Dilicom) aux distributeurs concernés. Certains éditeurs (minoritaires, peu nombreux) ne sont pas abonnés aux services Dilicom. Les commandes passent alors par courrier électronique, fax ou courrier (nous conservons alors des traces écrites ou informatiques de chaque opération pour le suivi et pour des relances éventuelles.)

Un courrier électronique (ou fax, ou courrier postal) peut vous être adressé (si vous le désirez) pour vous confirmer la prise en compte de votre commande et son traitement immédiat.

Nous pouvons savoir quasi-immédiatement (notre logiciel de travail nous le permet) si tel ou tel ouvrage à commander est manquant, indisponible, ou épuisé et vous prévenir de l'état

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

de disponibilité de l'ouvrage.
En cas d'un doute persistant (d'une incertitude) sur la disponibilité d'un ouvrage nous disposons d'un accès professionnel à la plupart des sites des fournisseurs et ceux-ci disposent d'une information articles, d'un suivi commandes, d'un suivi notés, et d'une alerte disponibilité, qui nous renseignent immédiatement.

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

Dés lors où les commandes sont transmises (nous sommes informés de la bonne réception de nos commandes par les distributeurs), nous pouvons prendre connaissance en temps réel (pour une grande part) sur le site des distributeurs (pour les principaux : Sodis, Union distribution, Volumen, Hachette, Interforum, Belles Lettres, Harmonia Mundi...) du suivi de nos commandes (si elles sont en cours de préparation, si elles ont été traitées, si elles ont été expédiées ou même des notés (un noté est un titre manquant provisoirement enregistré pour mémoire et dans le but d'un suivi par l'éditeur) et des manquants.

A la demande du client, celui-ci **peut-être informé au jour le jour** (et au premier jour) **de l'état de ses commandes** (par le mode qu'il aura choisi: courrier, mail, fax, téléphone) : des titres qui sont déjà disponibles à la librairie (et ainsi le client peut-être livré dans la journée même de la réception de la commande), de ceux qui sont réceptionnés (et donc prêts à être livrés) et de ceux qui vont arriver (d'en connaître la date de réception).

Sur chaque bon de livraison avant facture et sur la facture même (identifiée comme un numéro unique et correspondant au bon de commande du client) est indiqué : les ouvrages livrés, ceux qui sont en reliquat (en attente de réception), et les réponses pour les ouvrages indisponibles. Les ouvrages indisponibles sont de deux ordres : soit indisponibles définitivement (épuisés, définitivement indisponibles, manquant sans date), soit indisponibles momentanément (notés chez l'éditeur, en cours de réimpression, ou pas encore parus).

Les ouvrages *notés* ou *momentanément indisponibles* vous seront livrés dès disponibilité ou réimpression (nous gardons *au moins* une année entière mémoire des commandes et nous pouvons le faire jusqu'à trois ans).

Un *point* pour chaque commande peut-être établi avec nos interlocuteurs privilégiés selon une périodicité décidée par ceux-ci.

Il est possible de mettre en place une alerte *disponibilité* des ouvrages signalés manquants dans de précédentes commandes pour que le client puisse relancer sa commande.

Après livraison s'il est reconnu par le client certains ouvrages défectueux (même équipés), ceux-là seront remplacés ou échangés sans condition aucune.

De la même façon, si un ouvrage a été commandé par erreur (figurant sur le bon de commande) il pourra être repris sans

	difficulté.
Présence d'un interlocuteur "privilegié" et possibilité d'envoyer des correspondances en langue française (4/20)	<p>Il existe à la librairie un interlocuteur privilégié (Martin Arnold) pour le suivi des commandes d'ouvrages imprimés. Et ce suivi des commandes il l'assure depuis la réception des bons de commande (et leur vérification) jusqu'à la livraison des ouvrages (qu'il effectue souvent lui-même pour rencontrer ses interlocuteurs et répondre à toutes les interrogations que pourrait se poser le personnel des bibliothèques y compris sur le contenu des ouvrages eux-mêmes).</p> <p>On peut joindre Monsieur Arnold du lundi au samedi aux heures ouvrables de la librairie soit par téléphone (0247663552), soit par courriel (le.livre@wanadoo.fr), soit par notre site web (http://www.librairielelivre.com/), soit par un numéro de portable personnel (0608169762).</p>
Délais d'exécution (note sur 20 coefficient 3)	
Délais et modalités de fourniture à préciser	<p>Le délai de livraison des ouvrages (à quelques exceptions près) est de 6 jours ouvrables à partir de la réception de la commande. Il peut-être beaucoup plus rapide si les ouvrages sont présents en magasin et peuvent-être ainsi livrés le jour même sur les différents sites. Notre proximité géographique avec ces sites nous le permet. Nous pouvons livrer, au jour le jour, à mesure de l'arrivée des ouvrages commandés si le client le désire.</p> <p>Chaque cartons contenant les ouvrages est vérifié avant chaque livraison, et chaque contenu vérifié au regard du bon de livraison ou de la facture.</p> <p>Les livraisons sont assurées par nos soins pour éviter les problèmes de transports, (que les cartons soient endommagés ou détériorés). Nous nous assurons avant chaque livraison (en prévenant de notre passage) de la possibilité pour le personnel de nous recevoir et ainsi d'établir un lien de travail privilégié avec lui afin d'optimiser la qualité de nos services et de nos prestations.</p>
Gestion des commandes urgentes	<p>Si une commande est urgente, nous pouvons traiter celle-ci avant même d'avoir reçu le bon de commande (et dans la minute où nous sommes prévenus : un seul coup de téléphone peut suffire à son traitement) et de nous assurer de sa livraison dans les délais souhaités. Si nous en disposons en librairie il pourra être fourni le jour-même ou en commande entre 48 heures et quatre jours.</p>
Prix des prestations (note sur 20 coefficient 1)	

<p>Prix de référence (pour les ouvrages hors de la zone €) et montant de la remise</p>	<p>Le prix de référence d'un ouvrage est celui que nous facture (le prix public TTC) l'éditeur ou le fournisseur, prix qu'il a lui-même fixé et qu'il propose à la vente au même prix, quel que soit le réseau de distribution</p> <p>Il n'est pas majoré pour cela qu'il serait hors de la zone Euro. Il est aussi celui que mentionne les bases de données Electre ou Dilicom comme prix de référence. Peuvent être ajoutés des frais supplémentaires uniquement dans le cas de prestations exceptionnelles demandées par l'acheteur (pour des ouvrages hors de la zone €).</p> <p>Le montant de la remise est de 9% sur le montant du prix public quel que soit la provenance de l'ouvrage.</p>
<p><u>Qualité du service bibliographique et connaissance du champ éditorial (note sur 20 coefficient 2)</u></p>	<p>Nous disposons de tous les outils nécessaires (banques de données, catalogues, papiers, informatiques, ou numériques, logiciels spécialisés) pour couvrir l'ensemble du champ éditorial et ainsi fournir un service bibliographique de qualité à notre clientèle. Et surtout de relations directes avec les éditeurs et les fournisseurs d'ouvrages publiés en français. Ainsi que d'une compétence avérée de notre personnel (qui intervient dans les domaines de la formation des métiers du livre et de l'édition, et travail sur les pratiques de transmission) en matière bibliographique, éditoriale et livresque.</p> <p>Il peut répondre quant à la disponibilité où à la publication d'un ouvrage ou prévenir de sa date de parution.</p> <p>Il peut effectuer des bibliographies thématiques et des recommandations sur demande et</p> <p>participer à l'élaboration de la constitution de fonds de référence.</p> <p>Il aide (par son travail en librairie) les enseignants et les étudiants à établir des bibliographies pour leurs recherches ou leurs cours.</p>



Annexes 2



Les moyens en personnels.

La dimension humaine de l'entreprise, son exigence et la qualité de ses choix, permettent aux clients privés ou institutionnels d'avoir un rapport privilégié avec le personnel de la librairie. A tout moment le client peut joindre un des responsables (Martin Arnold ou Evrard Laurent) pour quoi que ce soit. Et si nécessaire l'un des responsables de l'entreprise se déplace. Il y a une précaution et le souci du geste au travail. Chacune des commandes est suivie personnellement par l'un d'entre eux, de son traitement à sa livraison. Ce qui permet de régler tous types de problèmes et de questionnements au plus vite.

Les dirigeants de la librairie le livre.

- Martin Arnold, né en 1959 et après des études d'histoire, travaille dans le monde de la librairie depuis l'âge de vingt ans. Il fut employé dans différentes structures à Lille, Besançon, Orléans, Tours. Il dispose également d'un diplôme de bibliothécaire. De 1989 à 1994 il dirigea comme responsable de magasin la librairie La Cécilia à Tours avant que celle-ci ne disparaisse. Il fut à l'origine avec Laurent Evrard du projet et de la création de la librairie Le Livre dont il assura l'informatisation. Il s'occupe principalement et entre autres choses du rapport avec les institutionnels. **Il est l'interlocuteur privilégié du personnel des bibliothèques.** Depuis plusieurs années il assure un cours en master2 (métiers du livre) au Centre Supérieur de la Renaissance de l'Université François Rabelais de Tours et fut également membre d'un jury de recrutement du personnel de la bibliothèque de cette même université. **Trente années d'expérience** en librairie et de travail de lecture lui assurent une compétence et un savoir technique et intellectuel qui font de lui un atout certain pour Le Livre. Il assure la fonction de cogérant.
- Laurent Evrard, né en 1964, pendant et après des études de droit, occupa différents postes d'employé de librairie ainsi que dans le monde de l'édition (comme lecteur) pour assurer le financement de ses études (à Paris puis à Tours). En 1989, il rejoint l'équipe de la Cécilia pour s'occuper du fonds de littérature et poésie. En 1994, avec Martin Arnold il fonde la librairie Le Livre. Il a publié quelques textes, notamment aux éditions José Corti, dans la revue Lignes et Fusées, consacrés à la littérature et à l'esthétique. Il a publié un ouvrage de littérature aux éditions Léo Scheer (un second est en préparation). Sa connaissance du monde des lettres et des arts le fait souvent intervenir dans des séminaires de formation aux métiers du livre, ainsi que dans certaines écoles d'arts. Il a assuré un séminaire sur la lecture aux étudiants de première année (en philosophie) de l'université François Rabelais de Tours. Il a donné en

2013/2014 des conférences sur la danse et les arts aux étudiants de master 1 et master 2 de la filière *Arts du spectacle* de l'université de Tours. Il s'occupe principalement des ventes en librairie et de l'organisation des animations. Il assure la fonction de cogérant.

LIBRAIRIE LE LIVRE 24 place du grand marché Tours



Annexes 1

Présentation.

Créée en 1994 à Tours, par Martin Arnold et Laurent Evrard, avec l'aide de l'aide de l'ADELC (association pour le développement de la librairie de création) et de la DRAC centre, la librairie Le livre a su en vingt-ans acquérir une solide réputation (pour devenir une librairie de référence), tant sur la ville et sa région que dans le monde du livre, notoriété liée non seulement à la rigueur et au sérieux de son travail, à la qualité de son fonds qui n'a cessé de se développer (un public qui vient de loin pour consulter certains de ses fonds), mais aussi à l'organisation de nombreuses rencontres, lectures, et conférences dont les objectifs ont toujours été tant d'assurer la circulation des œuvres de la littérature et de la pensée, réputées souvent à tort difficile, que d'assurer la formation de son public à l'accueil de la création contemporaine sous toutes ses formes. Elle accompagne les enseignants dans leur travail de recherche.

Trois axes complémentaires donc, qui ont assuré son développement et sa pérennité :

- Une qualité de service (compétence, expérience) et un savoir (technique, intellectuel) qui ont permis avec le temps de gagner un public de plus en large. Non seulement sur Tours et sa région mais sur l'ensemble du territoire français. **Elle a fait le choix de la qualité plutôt que celui de la quantité et elle a privilégié la proximité et les circuits courts parce que sa fonction est aussi sociale.** Cette compétence a permis un développement de son travail en direction des bibliothèques et des institutions. C'est ainsi que depuis plusieurs années, de façon continue, **elle assure la fourniture de livres en littérature et en sciences humaines pour l'université de Tours et pour un grand nombre de bibliothèques ou de médiathèques, lycées, collèges, théâtres, et associations. Elle assure depuis peu la fourniture de livres de la Bibliothèque de la Villa Médicis à Rome. Elle aide le monde enseignant et celui de la recherche**

dans ses orientations bibliographiques ainsi que les bibliothèques dans la constitution de leurs fonds.

- **Un fonds de références riches, exigeants et diversifiés** essentiellement tourné vers la littérature, les arts et les sciences humaines (25 000 ouvrages de références), qui ne connaît pas d'équivalent dans la région et qui a suscité de la part du lectorat et du monde éditorial un intérêt croissant. Mais elle peut fournir (elle couvre l'ensemble du champ éditoriale français) avec la même exigence d'autres fonds à dominante juridique, économique ou de gestion.
- **Une politique de rencontres** (plus de 250 en l'espace de vingt années d'existence, dans différents lieux – théâtres, musées, espaces chorégraphiques, écoles d'arts – sous forme diverses, lectures, conférences, entretiens, débats, performances), pensée comme accompagnement du travail de création des auteurs, des artistes, des éditeurs mais aussi comme accompagnement de celui des associations ou institutions culturelles locales. Elle assure aussi en collaboration avec l'université l'accueil et l'animation de colloques.

Une politique de *qualité* donc qui a assuré à la librairie son assise dans la ville et au delà, qui a multiplié ses partenaires, le nombre de ses lecteurs, son chiffres d'affaires, toutes choses qui ont concouru par conséquence à sa pérennité. En juin 2002 Le Livre connaît son premier déménagement pour disposer d'un espace de vente multiplié par quatre (de 52 m² à 220 m²) ainsi que d'une salle de conférences et **d'un espace réservé au travail avec les collectivités**. C'est ainsi qu'elle peut désormais avec plus de facilités accueillir lectures & rencontres et proposer des manifestations aux différentes institutions avec lesquelles elle souhaite établir un partenariat et un accompagnement du travail. **Elle offre aux bibliothèques la possibilité non seulement d'un dépôt de livres pour consultation mais aussi de pouvoir venir consulter les ouvrages dans la librairie même et ainsi bénéficier du conseil d'un personnel spécialisé.**

Elle met à disposition des catalogues fournisseurs recensant l'offre éditoriale existante, un accès à des plates formes virtuelles (celles des fournisseurs) et éventuellement à des interlocuteurs professionnels.

- Un site Web (<http://www.librairielelivre.com/>) ouvert en avril 2010 sur lequel les clients peuvent consulter la totalité du fonds de la librairie (ainsi que Le fichier de Dilicom, dénommé FEL pour Fichier Exhaustif du Livre, qui est mis à jour quotidiennement par les distributeurs, directement à partir de leurs systèmes informatiques, puis aussitôt diffusé vers les abonnés libraires), ou encore commander ou réserver leurs ouvrages.

Le label de librairie indépendante de référence (LiR) lui a été attribué, par le ministère de la culture et de la communication, pour les années 2010, 2011, 2012. Puis en 2012 pour les années 2013, 2014, 2015 (voir document).

Moyens techniques et matériels.

- Elle est implantée dans le monde de la littérature et des sciences humaines depuis plus de vingt ans, c'est ainsi qu'elle est en relation privilégiée avec la plupart des éditeurs et diffuseurs de littératures et de sciences humaines et cela dans toute la France (et dans certains pays francophones) dont des éditeurs de petites tailles dont la production est restreinte, confidentielle ou spécialisée, qui lui fournissent tous les mois un office des parutions ou une information exhaustive des parutions sous la forme de catalogues et de visite de représentants. Elle dispose d'un fonds permanent de 25 000 ouvrages à disposition pour consultation et de moyens pour consulter la disponibilité des ouvrages demandés (Banque de données informatiques sur le net, nouveau logiciel librairie *I préface* installé en mars 2006, base Electre, base Dilicom, [Site Web de la librairie](#), catalogues d'éditeurs, sites des éditeurs...).
- Un système d'office c'est-à-dire l'arrivage systématique de la totalité des parutions d'un éditeur lui permet d'assurer à demande la gestion des commandes permanentes. Elle peut ainsi fournir à souhait la totalité de la production de certains catalogues d'éditeurs. Elle met à disposition certains catalogues d'éditeurs dits spécialisés ou de création qu'on ne trouve plus désormais que dans moins de trente points de vente en France. La librairie suit aussi de façon systématique un certain nombre de revues spécialisées dans les domaines de la poésie, des littératures ou des sciences humaines qu'elle peut ainsi fournir.
- Le fait que la librairie reçoive dès parution une grande partie de la production (elle couvre l'ensemble de la production éditorial) permet aux personnels des bibliothèques de venir consulter les ouvrages dans la librairie même et bénéficier d'assistance et de conseils ou encore que la librairie puisse fournir un choix d'ouvrages à consultation pour que le personnel des bibliothèques puisse opérer une sélection. Elle peut fournir un office à titre gratuit pour informer les bibliothécaires.
- Bien que la librairie soit davantage spécialisée dans le domaine des littératures, de l'art et des sciences humaines, **elle peut fournir tous types d'ouvrages**. Il suffit que ceux-ci soient publiés en France ou distribués sur le territoire français.
- Un site Web (<http://www.librairielelivre.com/>) ouvert en avril 2010 sur lequel les clients peuvent consulter la totalité du fonds de la librairie (ainsi que Le fichier de Dilicom, dénommé FEL pour Fichier Exhaustif du Livre, qui est mis à jour quotidiennement par les distributeurs, directement à partir de leurs systèmes informatiques, puis aussitôt diffusé vers les abonnés libraires), ou encore commander ou réserver leurs ouvrages.
- Le suivi des commandes est assuré par un système informatique spécialisé dans la gestion des commandes. Celui-ci a été implanté en mars 2006 à la librairie, il est en permanence connecté avec les fournisseurs des éditeurs et permet de recroiser les banques de données pour une plus grande sûreté des informations. Grâce à celui-ci, par extension, le fonds de la librairie peut-être consulté directement sur son site (www.librairielelivre.com). Le suivi est assuré de façon journalière ce qui permet de fournir des réponses précises sur la disponibilité des ouvrages selon les arrivages. Le suivi informatique permet pour les ouvrage manquants ou notés c'est à dire non disponible momentanément, d'informer le client dès disponibilité ou réimpression des

ouvrages pour relancer les commandes si nécessaires. Le site de la librairie permettra à chacun des bibliothécaires d'opérer, lui-même, s'il le souhaite, ses commandes et de suivre celles-ci.

- Chacune des commandes est traitée à réception pour assurer la rapidité de livraison. Selon les fournisseurs les ouvrages sont réceptionnés par la librairie, à moins que celle-ci n'en dispose préalablement, ce qui est souvent le cas, entre 3 et 6 jours, sauf exceptions, ce qui permet d'assurer la livraison de la presque totalité des commandes dans un délai de moins de 6 jours ouvrables. Les livraisons sur Tours et ses environs peuvent être assurées par nos soins deux fois par semaine ou plus si nécessaire selon l'urgence de la demande et dans chacun des services. Le personnel des bibliothèques peut ainsi obtenir immédiatement des précisions sur les ouvrages livrés. Chacune des factures (ou chacun des bons de livraisons) mentionnera les raisons de la non obtention d'un livre dans la mesure où celle-ci en dispose elle-même, si ce n'est pas le cas, les personnels de la librairie feront le nécessaire par des recherches supplémentaires pour en fournir les réponses.
- La librairie a comme choix de travailler avec des clients de proximités, tant pour assurer de meilleurs services que pour éviter le *coût écologique* du transport
- Tous les ouvrages défectueux seront remplacés sans condition par librairie. Toutes les réclamations seront prises en compte et traitées en conséquence dans les plus brefs délais.