



Université François Rabelais
60 rue du Plat d'Étain
37020 TOURS
France

Fiesole, le 12 mai 2014

Madame, Monsieur

Casalini Libri est heureux de vous proposer les services de fourniture des ouvrages en italien, espagnol ou portugais ou édités dans les pays pratiquant ces langues toutes disciplines confondues aux conditions suivantes :

Nous offrons une remise de -7% (moins sept pour cent)

- sur le prix éditeur pour les éditeurs à diffusion commerciale ;
- sur le prix de vente pour les éditeurs à diffusion restreinte et pour les titres hors des habituels canaux commerciaux pour lesquels il n'y a pas de prix éditeur officiel.

Nous restons à votre entière disposition pour tout autre renseignement et nous vous prions de recevoir, Messieurs, nos salutations les plus cordiales,


Michele Casalini

MONOGRAPHIES en langues étrangères (lots 4 à 6)

Critères	Réponse avec précisions attendues																										
<p>Valeur technique (note sur 20 coefficient 4)</p>	<p>Nous fournissons toutes les informations reçues de l'éditeur sur la disponibilité des ouvrages dans les meilleurs délais. Nous nous engageons à faire notre maximum pour la <u>fourniture de tous les titres commandés, quel que soit la difficulté de la recherche</u>, et nous informerons la bibliothèque dans les meilleurs délais dans le cas d'un ouvrage qui ne peut pas être fournis. Nous fournissons en moyenne 96 pour cent des commandes reçues.</p> <p>Casalini Libri traite les nouvelles commandes immédiatement. Lorsque la commande arrive nous comparons tous les titres avec nos propres notices bibliographiques pour nous assurer que la source bibliographique soit la plus directe et fiable possible.</p> <p>Notre service des Acquisitions donne à chaque commande une référence unique. Les détails de chaque titre sont enregistrés et comparés avec ceux de Casalini Libri. Les usagers sont informés immédiatement de toute divergence. Toutes les différences de prix au dessus du seuil indiqué par la bibliothèque sont communiquées et une confirmation de commande est requise. Une fois confirmée, la commande est insérée dans notre système avec toutes les informations nécessaires et les commentaires, instructions et références de la bibliothèque.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 50%;">Code client.....:</td><td>3G10AK1</td></tr> <tr><td>Date.....:</td><td>21-12-2007</td></tr> <tr><td>Notre réf.....:</td><td>3887041</td></tr> <tr><td>Votre réf.....:</td><td>9342/404591</td></tr> <tr><td>Bon de commande.....:</td><td>0009342</td></tr> <tr><td>Collection/Revue.....:</td><td></td></tr> <tr><td>Volume.....:</td><td></td></tr> <tr><td>Auteur.....:</td><td>Beneyto Berenguer, Remigio</td></tr> <tr><td>Titre.....:</td><td>Enajenación de bienes eclesiásticos y su eficacia civil.. - 1° ed., 1° imp.. - 192 p. ; ; 21 cm.</td></tr> <tr><td>Lieu, éditeur, année.....:</td><td>Comercial Editora de Publicaciones, C.B.,</td></tr> <tr><td>ISBN/ISSN.....:</td><td>9788470509018</td></tr> <tr><td>Prix (EUR).....:</td><td>13,80</td></tr> <tr><td>INFORMATIONS COMMANDE....:</td><td>Le prix actuel est indiqué dans la case correspondante, veuillez nous confirmer que vous êtes intéressé. Merci.</td></tr> </table> </div> <p>Pour éviter les doublons, lors de l'enregistrement de la commande, notre système compare automatiquement la référence de chaque commande et de chaque titre avec toutes les commandes précédentes de la bibliothèque, que se soient des monographies, des commandes en suite ou les sélections d'office. A la demande de la bibliothèque nous pouvons également effectuer la comparaison entre les différents départements d'une même bibliothèque.. Lorsque cela est nécessaire les commandes sont suspendues et font l'objet d'une information spécifique avec demande de confirmation de commande.</p> <p>Les commandes sont transférées aux éditeurs tous les jours par email. Lorsqu'un titre n'est pas disponible à la vente et lorsque cela est</p>	Code client.....:	3G10AK1	Date.....:	21-12-2007	Notre réf.....:	3887041	Votre réf.....:	9342/404591	Bon de commande.....:	0009342	Collection/Revue.....:		Volume.....:		Auteur.....:	Beneyto Berenguer, Remigio	Titre.....:	Enajenación de bienes eclesiásticos y su eficacia civil.. - 1° ed., 1° imp.. - 192 p. ; ; 21 cm.	Lieu, éditeur, année.....:	Comercial Editora de Publicaciones, C.B.,	ISBN/ISSN.....:	9788470509018	Prix (EUR).....:	13,80	INFORMATIONS COMMANDE....:	Le prix actuel est indiqué dans la case correspondante, veuillez nous confirmer que vous êtes intéressé. Merci.
Code client.....:	3G10AK1																										
Date.....:	21-12-2007																										
Notre réf.....:	3887041																										
Votre réf.....:	9342/404591																										
Bon de commande.....:	0009342																										
Collection/Revue.....:																											
Volume.....:																											
Auteur.....:	Beneyto Berenguer, Remigio																										
Titre.....:	Enajenación de bienes eclesiásticos y su eficacia civil.. - 1° ed., 1° imp.. - 192 p. ; ; 21 cm.																										
Lieu, éditeur, année.....:	Comercial Editora de Publicaciones, C.B.,																										
ISBN/ISSN.....:	9788470509018																										
Prix (EUR).....:	13,80																										
INFORMATIONS COMMANDE....:	Le prix actuel est indiqué dans la case correspondante, veuillez nous confirmer que vous êtes intéressé. Merci.																										

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>possible, nous fournissons les coordonnées de l'éditeur. Dans certains cas nous demandons à l'éditeur de fournir directement à la bibliothèque.</p> <p>Les bibliothèques sont informées des ouvrages indisponibles ou de toute divergence bibliographique dans les deux jours après réception de cette information de la part de l'éditeur.</p> <p>Pour plus de détails, voir notre mémoire technique.</p>
<p>Notification de la commande dès réception et traitement (3/20)</p>	<p>Sur demande de la bibliothèque, nous fournissons une confirmation de réception des commandes papier dans les deux jours suivant la réception. Pour les commandes par mail un accusé de réception est fourni automatiquement.</p> <p>Casalini Libri accepte les commandes pour tous les types de publication de toutes disciplines. Nous traitons les commandes des titres de niveau universitaire et aussi bien des ouvrages à diffusion commerciale qu'à diffusion limitée ou la littérature grise, publiés par de presses universitaires et indépendantes, éditeurs hors canaux, sociétés sans but lucratif, associations professionnelles ou privées, institutions de recherche, musées et agences gouvernementales.</p> <p>Vous pouvez passer vos commandes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En format informatisé (eg. EDIFACT, en ligne à partir de www.casalini.it) • Par courriel à orders@casalini.it • Par fax à +39 055 5018 469 • Par courrier à Casalini Libri SpA, via Benedetto da Maiano 3, 50014 Fiesole (FI), Italie <p>Notre politique de centralisation de nos ressources dans une région géographique particulière nous permet d'assurer une excellente couverture du marché sud européen, une connaissance approfondie du secteur dans lequel nous travaillons et une grande compétence pour l'acquisition du matériel sur ces territoires. Grâce à notre longue expérience dans le secteur et un contact quotidien avec une multitude d'éditeurs et de distributeurs, nous avons construit un réseau important pour la récupération des ouvrages.</p> <p>Nous traitons aussi les commandes pour les titres en provenance de l'Amérique latine, où nous construisons un réseau de contacts en croissance continue. Nous avons obtenu une expertise précieuse dans ce secteur en gagnant plusieurs contrats pour la fourniture de publications de langues espagnole et portugaise, quelque soit le pays de provenance.</p> <p>Lorsque le volume arrive dans notre entrepôt, il est soumis à un contrôle pour vérifier les éventuels défauts. Les informations en ce qui concerne le titre, l'éditeur, le nombre de copies et le prix sont enregistrées dans notre système et contrôlées une deuxième fois par nos bibliographes spécialisés avant que le livre ne soit envoyé à la bibliothèque.</p> <p>Lorsqu'aucune instruction particulière n'a été fournie par la bibliothèque concernant le traitement physique du livre (shelf ready supply :prêt à la mise en rayon) le livre est transféré directement à la facturation. Chaque bibliothèque possède un espace de stockage des livres utilisé pour consolider les envois avant la livraison.</p> <p>Pour plus de détails concernant la livraison et le suivi des colis voir notre</p>

mémoire technique.

Organigramme du parcours type d'une commande :

Service clients

Réceptionne les commandes, les assigne au compte de la bibliothèque, coordonne la gestion de la totalité des commandes du client



Service de gestions de commandes

Traite les commandes et les passe aux éditeurs/distributeurs



Service de gestions de commandes

Reçoit des éditeurs/distributeurs les réponses si une commande ne peut pas être livrées et la raison de la non livraison



Service de gestions de commandes

Met à jour notre base de gestion commandes pour envoyer au client de renseignement sur l'état de la commande



Service informatique

Permet l'envoi automatique de mis-à-jour hebdomadaire sur la situation de la commande



Service de gestions de commandes

Gère une statistique pour contrôler les commandes qui n'ont pas été livrées et si l'éditeur/distributeur nous a informé de la raison de non livraison



Service client

Vérifie chaque mois la situation des commandes (livrées/non livrées) et prendre des initiatives vers les services à l'intérieur si nécessaire



Service de gestion qualité

Produit chaque trois mois et puis à la fin de l'année une statistique pour vérifier le pourcentage des commandes complétées et des commandes non livrées

Suivi et relance de la commande et notification de ces démarches

Casalini Libri possède un bureau qui surveille exclusivement la progression des commandes et toutes les réclamations.

Notre système informatique retrace l'historique des commandes et évalue les délais de livraison pour que les premières réclamations puissent partir automatiquement le plus rapidement possible. Le système génère les réclamations à intervalle régulier en fonction du type de publication et de nos accords avec les éditeurs concernés. En revanche, pour les publications irrégulières les réclamations sont basées sur le dernier volume reçu et sont prises en charge par le personnel du service des commandes en suite.

Les réponses des éditeurs et communications concernant la disponibilité des livres, le changement du titre, la fréquence de publication et autres sont enregistrées immédiatement pour avertir le client dans les plus brefs délais.

Nous concentrons tous nos efforts sur la fourniture des commandes non reçues. Nous essayons donc de trouver par tous les canaux disponibles les titres commandés. Si, toutefois, nous avons la confirmation de l'éditeur ou du fournisseur que le titre demandé est épuisé, nous en informons la bibliothèque et la commande est annulée par Casalini Libri.

Casalini Libri réceptionne les réclamations aussi bien en format papier qu'électronique par email, via notre site internet ou par fax. Toutes les réclamations sont acheminées directement vers notre service des acquisitions et des réclamations.

Lorsque le titre réclamé est déjà arrivé dans nos bureaux avant réception de la réclamation, nous identifions le livre et nous le traitons en urgence pour assurer la livraison rapide. Dans les cas où nous attendons encore la livraison du titre de la part de l'éditeur, nos spécialistes des acquisitions relancent la commande à l'éditeur pour réclamer la publication, demander d'ultérieures informations concernant l'état de la commande et fournir des détails au client.

Nous accusons réception des réclamations urgentes par courriel. Votre interlocuteur désigné travaille en collaboration avec les départements concernés pour garantir le traitement de la réclamation avec la plus grande urgence et pour surveiller la commande jusqu'à son arrivée à la bibliothèque. Nous nous engageons à répondre dans les 5 jours ouvrés.

Fourniture d'informations au client:

Nous avons mis en place un service d'information automatique pour tenir informés nos clients sur la situation des commandes. Les informations concernant l'état des commandes sont également disponibles à tout moment sur notre site www.casalini.it. Le site est mis à jour tous les jours.

Les informations hebdomadaires par email sont envoyées à la personne désignée par la bibliothèque ou bien à une adresse générale. Ces informations concernent par exemple le changement de situation des commandes, les confirmations de commande en cas d'augmentation de prix ou bien encore la possibilité d'acquérir une autre édition lorsque la copie demandée n'est plus disponible.

La facilité des instruments en ligne et l'échange de données informatisées permettent le traitement et le monitoring immédiat des commandes. Notre site internet offre l'accès aux informations relatives aux commandes et aux factures par l'intermédiaire d'une interface de gestion des commandes.

Nous pouvons fournir en tout moment une liste détaillée de l'état de chaque commande:

Your Ref.	Fund	Author	Title	On order:		On invoice:		Sit/R	Lat.inp. date	Dewey	LC	Card
				Copies	Price	Copies	Price					
310/7216	310	Balsamini, Luigi, 19	Una biblioteca tra storia e	1	15,00			00	270308	027	Z	07951688
309/7663	309	Boffelli, Silvia	Noi sfilaremo in silenzio	1	12,00			10	150408	331	HD	07273118
309/7460	309	Gori, Luca, 1968 -	L'Unione europea e l Balca	1	18,00	1	1,00	20	150408	327	HC	0760538
348/8131	348	Bologna, Sergio	Maggio '68 in Francia. / Se	1				32	300408	322	JN	08628513

Situation des commandes (Sit/R)

00 Commande reçue	32 Titre pas encore publié	92 Commande que vous avez annulée
10 Titre pas encore reçu de l'éditeur	33 Titre en réimpression	95 Pas en vente; nous avons demandé à l'éditeur
20 Ce titre sera livré prochainement	90 Titre envoyé	de fournir l'ouvrage directement à votre
21 Titre à relier	91 Titre épuisé	bibliothèque

Pour plus de détails, voir notre mémoire technique.

Présence d'un interlocuteur "privilegié" et possibilité d'envoyer des correspondances en langue française (2/20)

Vous pouvez nous contacter par courriel, fax, téléphone ou courrier. Notre site vous donne la possibilité de passer vos commandes directement en ligne, de nous envoyer vos demandes sur l'état des commandes, de vérifier l'état et les détails des commandes et de consulter les informations de facturation. Nous offrons les services EDI pour les commandes et les factures.

Adresse du siège social :
Casalini Libri SpA
Via Benedetto da Maiano 3
50014 Fiesole (FI)
Italie

Tel: +39 055 5018 1
Fax : +39 055 5018 469

www.casalini.it

Interlocuteur privilégié : Mlle Karine Peyrache

Courriel : karine.peyrache@casalini.it

Tel : +39 055 5018 406

Désignation d'un référent compétent

Casalini Libri met à disposition des bibliothèques des interlocuteurs expérimentés parlant français, spécialisés dans le secteur des bibliothèques. Ce personnel centralise vos demandes, recueille toutes les informations pour vous répondre et gère la correspondance concernant l'entière fourniture des services.

Votre interlocuteur privilégié est Karine Peyrache, responsable de la surveillance de tous nos services destinés aux clients francophones. Pour chaque marché, elle travaille en collaboration avec les différents bureaux

	<p>dans notre structure pour garantir des réponses rapides. Le chef du service des ventes, Patricia O'Loughlin supervise la qualité du service fourni aux bibliothèques et reste à votre disposition pour organiser de rencontres d'approfondissements dédiés au traitement de certains services.</p> <p>Grâce à quatre personnes parlant français pour le service clientèle et commercial, Casalini Libri offre un service continu et soigné d'assistance au client pendant toute l'année. Les heures d'ouverture de nos bureaux sont de 8.00 à 18.30, lundi au vendredi. L'entreprise est fermée la semaine du 15 août et la semaine de Noël.</p> <p>Pour plus de détails et voir le curriculum de vos interlocuteurs voir notre mémoire technique.</p>
<p>Gestion des commandes permanentes (2/20)</p>	<p>Casalini libri accepte, élabore et facture les commandes en suite sur la base des mêmes flux de travail utilisés pour le traitement des commandes monographiques. Notre département spécialisé travaille en étroite collaboration avec nos services de veille bibliographique, catalogage et acquisitions pour garantir l'enregistrement, le catalogage, et l'attribution des documents aux collections auxquelles appartiennent les volumes publiés.</p> <p>Notre procédure prévoit la communication aux bibliothèques des options disponibles pour l'acquisition des titres en combinaison, le signalement des informations sur les titres individuels compris dans les collections, la communication de toutes les variations possibles sur les commandes en suite et, si nécessaire, la demande de confirmation ou de précision.</p> <p>Chaque année au mois de juin, nous fournissons à toutes les bibliothèques une liste exhaustive des commandes en suite en cours. Il est possible de recevoir ces listes au format papier ou par courriel, selon les préférences de la bibliothèque. Dans le cas d'une reconduction non-automatique, nous demandons les instructions des clients avant le 31 octobre. Cela nous permet d'informer les éditeurs ponctuellement et donc éviter les retards de fourniture pour les volumes suivants. Nos listes comprennent toutes les commandes pour lesquelles nous avons déjà reçu une annulation de la bibliothèque, mais sur lesquels la fourniture des derniers volumes est encore en cours.</p> <p>Si la bibliothèque désire modifier le format d'une commande en suite (par exemple, passer du format papier au format en ligne) il est impératif qu'elle respecte le délais mentionné plus haut. Nous négocierons une période de "grâce" avec l'éditeur si cela s'avérait nécessaire.</p> <p>Nous surveillons attentivement les commandes en suite pour assurer la réception ponctuelle de tous les volumes. Casalini Libri travaille sur la base d'un service consolidé qui prévoit de rassembler chaque volume dans nos services pour une livraison immédiate au client. Ce système nous permet d'effectuer un contrôle constant sur chaque commande et de garantir la continuité de la fourniture en effectuant les réclamations immédiatement pour chaque volume manquant.</p> <p>Nos systèmes informatiques tracent les publications en suite et prévoit les dates de publication en ce basant sur nos notices internes et sur la périodicité enregistrée pour chaque collection. Cette procédure permet à nos services de contacter l'éditeur pour réclamer les volumes non publiés.</p>

	<p>Pour plus de détails, voir notre mémoire technique.</p>
<p>Délais d'exécution (note sur 20 coefficient 3)</p>	
<p>Délais et modalités de fourniture à préciser</p>	<p>En moyenne, le délai est de 22 jours ouvrés pour les publications commerciales en provenance de l'Italie ; 29 jours pour les publications commerciales de l'Espagne et du Portugal et de 42 jours pour les éditeurs d'Amérique Latine.</p> <p>Les délais de livraison peuvent être différents selon s'il s'agit de titres à diffusion commerciale, ou de titres à diffusion restreinte, étant ces derniers plus difficiles à récupérer. Pour les publications à distribution limitée, nous nous engageons à les fournir dans 35 jours ouvrés.</p> <p>Les ouvrages sont livrés habituellement sur base hebdomadaire. Nous suivons avec soin les instructions spécifiques des bibliothèques en ce qui concerne les lieux de livraison des colis, et nous travaillons avec nos clients pour trouver les solutions plus efficaces à leurs besoins. Pour d'ultérieurs détails, voir notre mémoire technique.</p> <p>La facturation et livraison sont effectuées une fois par semaine sauf instructions contraires de la part de la bibliothèque. Il est possible d'établir des procédures de facturation personnalisées. Nous suivons exactement toute les indications spécifiques de chaque client. Il est possible de consolider les factures et les paiements selon les exigences de la bibliothèque.</p> <p>Casalini Libri sépare toujours les factures par type de publication(monographies, Approval, commandes en suite). Nous pouvons séparer les livraisons par compte client (bibliothèques ou départements différents) et émettre les factures séparées en fonction du bon de commande, de l'adresse de livraison, du département et du lot. Il est possible de recevoir les factures en EDI par courriel ou transfert FTP. Nous fournissons les factures au format PDF sur demande.</p> <p>La facture porte toutes les indications bibliographiques et de prix nécessaires à l'individuation des titres. Elle inclut le numéro de TVA intracommunautaire, les références du Marché et du Lot, la référence (ligne) de la bibliothèque, du bon de commande et tout autre détail nécessaire à identifier le volume.</p> <p>Il est possible de payer par carte de crédit (Visa/MC, American Express), versement bancaire, chèque ou compte dépôt.</p> <p>Un exemple de facture se trouve dans notre mémoire technique.</p>
<p>Gestion des commandes urgentes</p>	<p>Pour les commandes urgentes un service accéléré est disponible. Nous demandons aux bibliothèques d'indiquer clairement les commandes "RUSH" ou "URGENT". Nous donnons la priorité absolue à ces commandes à toutes les phases du traitement. Les délais de livraison pour les commandes urgentes dépendent de la réponse des éditeurs et de la disponibilité des documents demandés. Cependant, lorsque nous recevons le matériel, il est envoyé immédiatement par les moyens de transport les plus rapides.</p> <p>N'étant pas un grossiste mais une entreprise spécialisée dans la fourniture d'ouvrages et de services aux bibliothèques, nous ne gardons pas de stock mais nous commandons n'importe quel type d'ouvrage immédiatement à la</p>

	<p>réception de votre commande et nous assurons la livraison très rapidement pour les éditeurs à proximité de nos sites.</p> <p>Pour tous les livres en stock, nous pouvons fournir dans 3 jours, ou dans 1 jour pour la livraison express. Les livraisons sont effectuées par transporteur. Pour tous les titres publiés dans l'union européenne les délais pour les commandes sont de 5 jours ouvrés. 15 jours ouvrés pour les titres publiés hors union européenne.</p> <p>Les cartons sont estampillés «rush» ou «urgent». Les délais de livraison des commandes urgentes dépendent des réponses des éditeurs et de la disponibilité des documents. Cependant, les livres disponibles sont immédiatement acheminés vers la bibliothèque après leur arrivée. Les commandes urgentes sont emballées séparément dans des cartons clairement identifiés.</p> <p>Le traitement des commandes urgentes est gratuit. La bibliothèque devra assumer des frais éventuels si elle souhaite une livraison par transporteur express.</p>
<p>Prix des prestations (note sur 20 coefficient 1)</p>	
<p>Prix de référence (pour les ouvrages hors de la zone €) et montant de la remise</p>	<p>Pour les ouvrages en dehors de l'union européenne :</p> <p>Dans le cas où un titre n'aurait pas de prix officiel de vente dans l'Union européenne et lorsque les conditions de ventes ne sont pas favorables nous calculons le prix sur la base de la facture de notre fournisseur/ de l'éditeur plus un pourcentage de ce chiffre couvrant les coûts de gestion de commande.</p> <p>Pour les ouvrages dans l'union européenne : Prix éditeur avec une remise de sept pour cent. Voir annexe financière à l'acte d'engagement pour plus de détails.</p>

<p>Qualité du service bibliographique (note sur 20 coefficient 2)</p>	
<p>Possibilité d'obtenir des indications de prix et de disponibilité, fourniture de devis éventuellement (5/20)</p>	<p>Pour toute demande de devis la bibliothèque pourra contacter à tout moment l'interlocuteur unique qui fournira les documents adaptés au besoin de la bibliothèque.</p> <p>Il est également possible de consulter de nombreuses informations sur nos bases de données en ligne www.casalini.it</p> <p>Notre site permet la visualisation des données bibliographiques à partir d'un compte personnel pour chaque personne souhaitant l'accès à notre site www.casalini.it. Le site et les bases de données sont mises à jour tous les jours pour mettre à disposition les informations les plus récentes. A ce jour, nos bases de données contiennent de fiches bibliographiques pour plus d'un million de titres. La consultation est gratuite.</p> <p>Vous bénéficiez d'un accès test à nos bases de données sur www.casalini.it et sur http://www.de-arte.eu pour les besoins du marché. Votre identifiant est essai.test@casalini.it et votre mot de passe: libri.</p> <p>Pour tous les titres présents sur les veilles bibliographiques et sur nos bases de données nous proposons une table des matières recherchable disponible à la consultation. Les résumés, colophons, aperçus et couvertures sont également disponibles au format PDF pour les titres sélectionnés.</p> <p>Les paramètres de recherche à utiliser/combiner sont les suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auteur • Titre • Editeur • Année de publication • Collection • Classification Dewey • Classification LC • ISBN • Langue de publication • Prix • Format • Numéro de fiche Casalini • Mot ou phrase clé de la table des matières, du résumé ou à l'intérieur du texte intégral • Zone géographique • Periode • Domaines interdisciplinaires <p>Les usagers professionnels de la bibliothèque peuvent utiliser un accès individuel pour le téléchargement des notices bibliographiques en format UNIMARC ou MARC21 à partir du site www.casalini.it. Si vous souhaitez faire un test de cette fonctionnalité, nous vous prions de nous contacter et vous pouvons vous donner un accès et un mot de passe temporaire.</p>
<p>Connaissance du champ éditorial (5/20)</p>	<p>Casalini Libri est en mesure de proposer aux bibliothèques un service de catalogage précis et adapté pour faciliter le travail des bibliothécaires et la mise en rayon plus rapide du document. Le service de catalogage combiné au traitement physique des livres permet à la bibliothèque un gain</p>

de temps considérable, l'enregistrement et la mise en rayon la plus rapide possible.

Nous sommes très sensibles à la formation de nos bibliographes. Chaque spécialiste reçoit une formation à son arrivée dans notre entreprise et est invité à prendre part aux congrès des bibliothèques. Au cours de leur carrière nos spécialistes prennent part à divers programmes de formation pour permettre un service de catalogage adapté aux évolutions du milieu.

Le catalogage des livres est assuré à plusieurs niveaux dans nos services. Le catalogage de base et les notices MARC des livres sélectionnés pour notre catalogue fournissent les informations bibliographiques essentielles de chaque titre et sont disponibles librement à partir de nos bases de données en ligne. Elles sont conformes aux normes AACR2 et incluent les informations suivantes:

- Auteur
- Titre
- Éditeur
- Lieu de publication
- Année de publication
- Langue de publication
- Collection
- Classification Dewey (3 chiffres)
- Classification LC (2 lettres)
- ISBN

Casalini Libri produit les notices LC « Bibliographic Standard Record » suivant les normes et procédures AACR2 pour les titres en langues italienne, espagnole et portugaise. Membres du Program for Co-operative Cataloguing (PCC) américain, nous contribuons à la fabrication des "authority records" dans les cas où ils n'existent pas encore dans les bases NACO et SACO.

Pour les bibliothèques spécialisées nous sommes en mesure de proposer des profils très affinés au format demandé. Selon les instructions de la bibliothèque nous pouvons rédiger un nombre illimité de profils bibliographiques individuels.

Les fiches bibliographiques suivent les règles AACR2 et regroupent les informations suivantes:

- Auteur
- Titre
- Éditeur
- Lieu de publication
- Année de publication
- Langue de publication
- Collection
- Classification Dewey (3 chiffres)
- Classification LC (2 lettres)
- ISBN
- Numéro de la fiche Casalini Libri

	<p>Lorsque cela est utile, notre fiche bibliographique propose également des informations complémentaires dans le champ "notes". Ces détails permettent à notre personnel de sélectionner les titres pertinents pour les collections des bibliothèques. De plus, la version électronique de nos fiches bibliographiques (<i>I libri International Database</i>) comprend toute une gamme d'informations additionnelles disponibles gratuitement pour les bibliothèques: tables des matières, page de couverture, résumés. Toutes ces informations sont recherchables grâce à notre moteur avancé de recherche.</p> <p>Les informations sont disponibles sur base hebdomadaire, mensuelle ou bimensuelle par courrier électronique. Lorsque la bibliothèque le demande nous pouvons aussi fournir les fiches en format papier et les envoyer avec les livres. Le service de veille bibliographique est disponible sur base hebdomadaire au format Marc.</p>
<p>Fiabilité des informations fournies sur le site bibliographique (5/20)</p>	<p>La couverture très large de la base de données <i>i libri international</i>, sa simplicité et la mise à jours quotidienne font de cette base de données une ressource exceptionnelle pour les bibliothèques universitaires. Toutes les fiches bibliographiques créées dans nos services sur la base de critères universitaires strictes sont publiées en ligne. Tous les ouvrages faisant l'objet d'une notice bibliographique sur notre site ont été catalogués livre en main.</p>
<p>Capacité à effectuer à la demande des recherches bibliographiques (identification) (5/20)</p>	<p>Nous pouvons également fournir les catalogues des éditeurs sur demande. Notre personnel spécialisé pour le service des offices est à disposition pour effectuer une sélection sur demande. D'autre part, notre bureau des promotions envoie régulièrement des informations importantes concernant les offres spéciales.</p>

Michele Casalini
 Administrateur délégué
 A Fiesole le 12 mai 2014



Université François Rabelais
60 rue du Plat d'Étain
37020 TOURS
France

Fiesole, 12 mai 2014

**Fourniture d'ouvrages imprimés français et étrangers pour la période 2014-2018
Lot 6: Ouvrages en italien, espagnol ou portugais ou édités dans les pays pratiquant ces
langues toutes disciplines confondues.**

Mémoire technique

A	MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES	P.3-9
A.1	Histoire et mission	p. 3
A.1.a	Naissance del l'entreprise	p. 3
A.1.b	Cinquante années d'expérience	p. 3
A.1.c	Les enjeux actuels	p. 4
A.1.d	Innovation	p. 4
A.2	Organisation	p. 6
A.2.a	Diagramme organisationnel	p. 6
A.2.b	Les différents services	p. 7
A.3	Ressources et compétences	p. 8
A.3.a	Ressources humaines	p. 8
A.3.b	Compétences et spécialisations	p. 8
A.3.c	Ressources technologiques	p. 8
A.3.d	Assurance qualité	p. 9
B	COMMUNICATION ET SERVICES	P.11-13
B.1	Compétences linguistiques	p. 11
B.2	Coordonnées et modes de communication	p. 11
B.3	Désignation d'un référent compétent	p. 11
B.3.a	Karine Peyrache - Curriculum Vitae	p. 12
B.3.b	Patricia O'Loughlin - Curriculum Vitae	p. 13
C	OUTILS DE RECHERCHE ET INFORMATIONS BIBLIOGRAPHIQUES	P.14-17
C.1	Production bibliographique	p. 14
C.2	Service de conseils bibliographiques	p. 14
C.3	Bases de données en ligne	p. 16
C.3.a	I libri	p. 16
C.3.b	De@rte	p. 17
C.4	Téléchargement des données bibliographiques	p. 17
D	SERVICES DE FOURNITURE	P.18-23
D.1	Réception des commandes	p. 18
D.2	Gestion des commandes monographiques	p. 18
D.2.a	Suivi des commandes	p. 19
D.2.b	Délais de livraison	p. 20
D.2.c	L'emballage et la livraison	p. 20
D.2.d	La facturation	p. 21
D.3	Gestion des commandes en suite	p. 23
E	SUIVI APRÈS VENTE	P.24-27
E.1	Procédure de relance des éditeurs	p. 24
E.2	Fourniture d'informations au client	p. 25
E.3	Annulation des commandes	p. 26
E.4	Retours	p. 26
E.5	Statistiques de fourniture	p. 27
F	L'INTÉGRATION DANS VOTRE BIBLIOTHÈQUE	P.28-30
F.1	Commandes en ligne à partir de www.casalini.it	p. 28
F.2	Services pour l'échange de données informatisées	p. 29
F.3	Téléchargement des notices	p. 30
G	SERVICES A VALEUR AJOUTÉE	P.31-38
G.1	Service de commandes urgentes	p. 31
G.2	Service de livres d'occasion	p. 32
G.3	Service d'office (Approval Plan)	p. 33
G.4	Service d'abonnements	p. 34
G.5	Catalogage	p. 35
G.6	Équipement physique	p. 36
G.7	Plateforme pour les ouvrages numériques	p. 37
H	APPROFONDISSEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR NOTRE SOCIÉTÉ	P.39
F.1	Politique RSE	p. 39
F.2	Gestion durable	p. 39
F.3	Organisations professionnelles	p. 39

A.1 Histoire et mission

A.1.a - Naissance de l'entreprise

La société Casalini Libri a été fondée en 1958 par Mario Casalini. Passionné par les métiers du livre, il travaille d'abord dans la maison d'édition florentine *La Nuova Italia* dont il prend très jeune la direction. Il deviendra plus tard Vice-Président de l'Association Italienne des Editeurs (AIE). Sa connaissance du marché du livre lui fait comprendre les faiblesses à combler dans la chaîne du livre et le manque d'informations bibliographiques facilement repérables.

L'objectif de Casalini Libri est de constituer un relais dans le circuit du livre, pour faciliter le passage de la culture italienne, des éditeurs aux bibliothèques. La société va ainsi s'employer à fournir des informations bibliographiques et les nouveautés italiennes à peine publiées aux bibliothèques académiques américaines. Très rapidement, Casalini Libri établit des relations capillaires avec les bibliothèques les plus prestigieuses dans chacun des états des Etats-Unis.

A.1.b - Cinquante années d'expérience

Casalini libri reste une entreprise familiale dirigée conjointement par les enfants de Mario. L'entreprise reste fidèle à ses traditions et à ses valeurs tout en nourrissant un grand enthousiasme pour l'innovation et la recherche, pour la mise en place et la promotion des nouveautés du secteur.

La qualité des services fournis par l'entreprise est désormais amplement reconnue par l'ensemble de la profession et l'entreprise est fière de la confiance que lui accordent les bibliothécaires et les éditeurs du monde entier. Casalini Libri a en outre développé son offre afin de répondre aux besoins de ses clients. Depuis 2004 l'entreprise propose en plus des titres italiens, la même qualité de services pour des titres en langue française, espagnole, portugaise, grecque. Cette nouvelle offre s'appuie sur une expérience consolidée et sur le recrutement d'un personnel qualifié de langue maternelle des titres traités.

Depuis sa création, les relations internationales de la société se sont largement étoffées: des Etats-Unis, à toute l'Europe mais aussi à l'Australie, la Chine, le Japon, l'Afrique du Sud, l'Amérique du Sud. Casalini Libri travaille avec 3.000 clients répartis dans 43 pays et 5.500 éditeurs et fournisseurs de 40 pays.

A.1.c - Les enjeux actuels

Au cours des années les directeurs de Casalini libri ayant travaillé en collaboration étroite avec les usagers, décident de développer des services répondant aux besoins des bibliothèques. Depuis, notre entreprise donne la possibilité de combiner la fourniture des publications avec de nombreux services d'aide à la sélection et l'acquisition de matériel.

Les priorités de Casalini Libri sont la fourniture de matériel bibliographique à jour et de nouveaux titres et la fourniture d'une base de données bibliographique exhaustive. Casalini Libri est fière d'offrir un service de catalogage effectué livre en main. De nombreuses bibliothèques ont choisi de confier aux services de Casalini Libri le soin de sélectionner et de fournir les documents sur Approval Plan garantissant ainsi la continuité et l'uniformité dans le développement des collections tout en simplifiant les flux internes de la bibliothèque. Tous nos services à valeur ajoutée sont décrits plus bas dans ce documents.

EDI et les facilités de commandes en ligne permettent le traitement immédiat et le suivi des commandes. Notre site web permet une visualisation simple des commandes et des détails de la facture. Les fonctions disponibles en ligne permettent à l'utilisateur de créer et de gérer des listes de sélection, d'avertir les collègues d'un titre intéressant, de demander les notices MARC, de passer des commandes et de consulter le statut des commandes déjà closes ou en cours.

A.1.d - Innovation

Notre entreprise croit en l'importance de l'investissement dans les nouvelles technologies, avec le but de soutenir l'efficacité du flux de travail entre le fournisseur et l'institution.

Nous accordons une grande importance à la communication avec les clients pour connaître les développements technologiques et les exigences de chaque secteur. Membre d'un grand nombre d'associations professionnelles, nous consultons les publications du secteur et nous profitons pleinement de nos participations aux foires du livre et conférences pour accroître notre connaissance du secteur et des développements en cours.

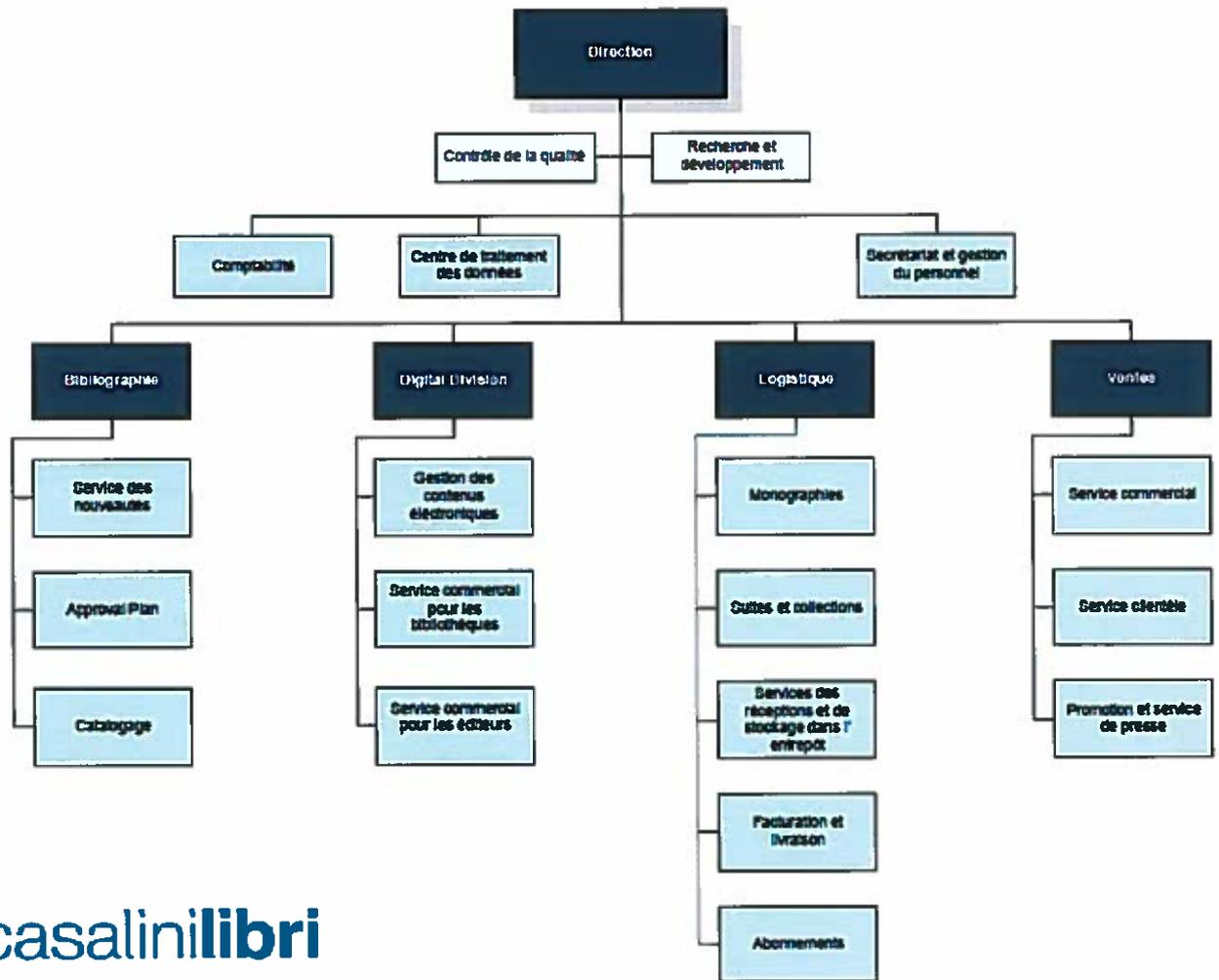
Casalini Libri prête une attention toute particulière aux mises à jour régulières des systèmes et technologies internes pour pouvoir proposer les modes de communication et d'échange de données les plus efficaces. Récemment, nous avons mis en service le système AMICUS pour la gestion complète et avancée des données bibliographiques, l'insertion et la

maintenance des fiches de catalogage. AMICUS est compatible avec les standards principaux internationaux pour le catalogage et la communication des données bibliographiques. Il offre une intégration complète avec les formats MARC21, UniMARC, html, xml et EDI.

La réussite de Casalini Libri en termes d'innovation et de nouvelles technologies est représentée en grande partie par la plateforme de titres full text, Torrossa. Avec la plateforme Torrossa, Casalini Libri continue son premier rôle de fourniture de matériel universitaire dans les domaines des sciences sociales et humaines de langues romanes aux communautés universitaires en offrant des contenus exclusifs aux éditeurs italiens, français et espagnols. La plateforme contient une série de collections numériques interdisciplinaires et thématiques adaptables aux besoins de développement et de recherche des bibliothèques en Italie et dans le monde.

A.2 Organisation

A.2.a - Diagramme organisationnel



A.2.b - Les différents services

Au fil du temps nous avons mis au point des moyens administratifs et technologiques fiables adaptés aux exigences des bibliothèques.

Direction	<ul style="list-style-type: none"> • Définition des priorités et stratégies • définition des services • vérification et approbation des investissements en instruments et équipement • plans de développement.
Contrôle de Qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification et approbation du plan SGQ de Qualité • contrôle des réclamations, inspections en interne et vérifications • analyse des données et contrôle des non-conformités.
Recherche et développement	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des nouveaux projets.
Administration	<ul style="list-style-type: none"> • Service administratif • contrôles bancaires et état financier • administration et gestion des comptes selon la loi civile et la loi fiscale.
Technologies de l'information	<ul style="list-style-type: none"> • Administration des systèmes des bases de données • administration des transmissions électroniques • développement des solutions et services pour les clients • gestion de nos sites web (www.casalini.it, www.torrossa.it).
Secrétariat	<ul style="list-style-type: none"> • Fonctions de secrétariat • gestion du personnel.
Bibliographie	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des rapports avec les éditeurs • recherche du matériel bibliographique pour le catalogage • sélection des notices pour le service des nouveautés • production des notices bibliographiques • sélection livres en main des ouvrages pertinents pour chaque Approval Plan • catalogage de base des nouveaux titres sélectionnés pour la base de données «<i>i libri</i>» • catalogage avancé
Digital Division	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion et administration des contenus électroniques • publication et mise à jour des textes électroniques • gestion du matériel en ligne.
Logistique	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des acquisitions en ce qui concerne les monographies • suites et collections • relations avec les éditeurs et fournisseurs. • réception, contrôle et distribution du matériel en provenance des éditeurs • gestion des abonnements • facturation • livraisons, contacts avec les transporteurs et service postaux.
Ventes	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des relations avec les clients • recherche et développement de nouveaux clients • activités promotionnelles • développement des services • service clientèle.

A.3 Ressources et compétences

A.3.a - Ressources humaines

Nous accordons une importance particulière à l'investissement de nos employés et à leur développement professionnel. Nous croyons à la valeur d'un environnement de travail agréable pour l'intérêt et le bien-être des employés. L'assurance de nos valeurs est basée sur notre culture de communication et sur l'implication des employés dans tous les aspects de l'entreprise en tant que membres estimés de notre équipe.

A.3.b - Compétences et spécialisations

Nos 93 employés possèdent une ancienneté d'environ 10 ans dans l'entreprise. Chaque membre possède un profil spécialisé spécifique à son domaine: linguistes, bibliographes, catalogueurs et autres. Notre personnel comprend un pourcentage très élevé de personnes possédant aussi un diplôme de l'enseignement supérieur (43%).

La formation au sein de Casalini Libri a pour objectif le maintien d'un niveau élevé de professionnalisme du personnel dans tous les secteurs de l'entreprise. Nous nous assurons que tout notre personnel puisse tirer profit de tous les instruments mis à disposition pour optimiser la productivité.

Chaque nouvel arrivant reçoit une formation intensive au moment de son entrée dans l'entreprise. Nos employés assistent régulièrement à des programmes de formation adaptés aux compétences et aux besoins de chaque service. D'autre part, les employés sont invités à participer aux événements du secteur comme les congrès ou les événements organisés par les associations de bibliothèques.

A.3.c - Ressources technologiques

La flexibilité de nos services et notre flux de travail nous permet d'offrir aux bibliothèques une sélection vaste et souple de solutions à valeur ajoutée personnalisables selon des spécifications techniques très précises. Notre équipe de techniciens, administrateurs de système et web développeurs expérimentés travaille au le développement et à la maintenance de tous les aspects de nos systèmes et services technologiques et à la personnalisation de ces services pour satisfaire les exigences des clients.

Nous utilisons plusieurs types de technologies afin de fournir un service fiable et de qualité. Toutes les ressources informatiques de notre entreprise sont connectées par un réseau locale LAN, en communication avec l'extérieur par Internet et protégé par les outils de protection *eTrust Antivirus* et *Firewall Cisco*.

Les ressources de ces hardware sont composées de 20 serveurs, 100 terminaux et 6 portables. Outre les standards de poste électronique, browser, etc. nous avons développé plusieurs programmes: un logiciel (AS400), le moteur de recherche *Fulcrum*, les programmes personnalisés pour la gestion des formats UNIMARC et MARC 21 et EDifact, les programmes du paquet d'Adobe (par ex. *Adobe Capture*) pour rendre «recherchables» les tables de matières, les pages échantillons etc. disponibles en ligne, le programme pour la gestion commerciale CRM (Customer Relations Management).

A.3.d - Assurance qualité

L'entreprise dispose d'une longue expérience dans la fourniture de services aux bibliothèques. Nous enregistrons un haut niveau de satisfaction parmi nos clients et nous travaillons avec certains d'entre eux depuis de nombreuses années.

La mise en place du système ISO QCS (Quality Control System) en l'an 2000 a été une décision importante prise par le directeur de Casalini libri, motivé par le désir d'adopter un plan pour une plus grande satisfaction de nos clients. Vous trouverez une copie du certificat en fichier joint. Nous pouvons fournir une documentation plus détaillée à ce sujet sur demande.

Nos procédures sont conformes au standard ISO9000 Quality Control et font l'objet d'une révision régulière pour le maintien de la qualité de nos services. Tous les membres de notre équipe sont formés pour maintenir un niveau de qualité élevé.

Un système interne a été mis en place pour la gestion des signalements et plaintes de nos clients. Tous nos services sont régulièrement contrôlés par les chefs de départements pour qu'un excellent service soit fourni à chacun clients. Toutes les erreurs de procédures sont communiquées aux départements concernés permettant ainsi aux membres approfondir la question. Les erreurs manuelles sont résolues immédiatement alors que les matières qui concernent les flux de travail et/ou la politique sont examinés et gérés au plus haut niveau de l'entreprise lors des réunions organisées régulièrement.



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

IQNet and its partner
CISQ/RINA
hereby certify that the organisation

CASALINI LIBRI S.P.A.

VIA BENEDETTO DA MAIANO, 3 50014 FIESOLE (FI) ITALIA
in the following operative units

VIA BENEDETTO DA MAIANO, 3 50014 FIESOLE (FI) ITALIA

for the following field of activities

SUPPLY OF BOOKS, PERIODICALS, BIBLIOGRAPHIC SERVICES, OUTSOURCING TO LIBRARIES AND ON-LINE SERVICES FOR PUBLISHERS.

has implemented and maintains a
Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2008

Registration Number: **IT-79935**

First Issue : 2000-12-14

Current Issue : 2012-12-18

Expiry Date : 2015-12-09



Michael Drechsel

President of IQNET



Ing. Claudio Provetti

President of CISQ

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany DS Denmark
ELOT Greece FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico INNORPI Tunisia
Inspecta Certification Finland IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland
SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

Casalini Libri subit une évaluation systématique et régulière de ses capacités à satisfaire les exigences des clients pour chaque service fourni. La procédure d'évaluation prévoit l'examen des exigences et la communication avec le client pour la création d'un rapport instructif excellent entre nos services et les clients.

B.1 Compétences linguistiques

Le personnel est recruté en fonction de ses qualifications et de ses aptitudes professionnelles mais aussi en grande partie sur la base des connaissances linguistiques. Nous tenons à pouvoir répondre à nos clients dans la mesure du possible dans leur langue maternelle afin d'optimiser la communication.

Le site web de Casalini Libri (www.casalini.it) est disponible en cinq langues , de même que le site de la plateforme des publications numériques.

B.2 Coordonnées et modes de communication

Vous pouvez nous contacter par courriel, fax, téléphone ou courrier. Notre site vous donne la possibilité de passer vos commandes directement en ligne, de nous envoyer vos demandes sur l'état des commandes, de vérifier l'état et les détails des commandes et de consulter les informations de facturation. Nous offrons les services EDI pour les commandes et les factures.

Adresse du siège social :
Casalini Libri SpA
Via Benedetto da Maiano 3
50014 Fiesole (FI)
Italie
Tel: +39 055 5018 1
Fax : +39 055 5018 469
www.casalini.it

Interlocuteur privilégié : Mlle Karine Peyrache
Courriel : karine.peyrache@casalini.it
Tel : +39 055 5018 406

B.3 Désignation d'un référent compétent

Casalini Libri met à disposition des bibliothèques des interlocuteurs expérimentés parlant français, spécialisés dans le secteur des bibliothèques. Ce personnel centralise vos demandes, recueille toutes les informations pour vous répondre et gère la correspondance concernant l'entière fourniture des services.

Votre interlocuteur privilégié est Karine Peyrache, responsable de la surveillance de tous nos services destinés aux clients francophones. Pour chaque marché, elle travaille en collaboration avec les différents bureaux dans notre structure pour garantir des réponses rapides. Le chef du service des ventes, Patricia O'Loughlin supervise la qualité du service fourni aux bibliothèques et reste à votre disposition pour organiser de rencontres d'approfondissements dédiés au traitement de certains services.

Grâce à quatre personnes parlant français pour le service clientèle et commercial, Casalini Libri offre un service continu et soigné d'assistance au client pendant toute l'année. Les heures d'ouverture de nos bureaux sont de 8.00 à 18.30, lundi au vendredi. L'entreprise est fermée la semaine du 15 août et la semaine de Noël.

B.3.a - Curriculum Vitae

Karine Peyrache

Née en 1984 à Annonay, de nationalité et langue maternelle françaises

Excellente connaissance de l'espagnol et de l'italien; bonne connaissance de l'anglais

Formation universitaire:

- Licence de Langue Littérature et Civilisation Etrangère à l'Université Lumière de Lyon.
- Stage professionnel à l'Université de Valencia (Espagne).
- Master professionnel de Français Langue Etrangère à l'Université de Lyon.
- Bourse d'étude d'une année universitaire à l'Université de Valencia (Espagne).

Expériences professionnelles:

Depuis octobre 2007 : responsable des relations avec les bibliothèques des pays francophones de Casalini Libri.

- Coordination du services clientèle pour les clients francophones
- Collaboration avec les différents départements pour assurer un service rapide et précis
- Communication avec les clients de langue française sur tous les aspects de nos activités
- Présentation des activités du service et rédaction des offres pour les marchés
- Participations aux conférences et événements de secteur
- Développement de la clientèle en effectuant des visites en Italie et à l'étranger.

En 2007 : enseignant à l'école de langue Campus Lenguajes à Valencia.

B.3.b - Curriculum Vitae**Patricia O'Loughlin**

Née en 1963 en Ecosse, de nationalité et langue maternelle britannique

Excellente connaissance du français et de l'italien

Formation universitaire:

1979-1984 - Licence en lettres (MA Hons) St. Andrews University, Ecosse

Expériences professionnelles:

Depuis 2004: Responsable du service Bibliographie à Casalini libri

- Coordination de la production des informations bibliographiques
- Coordination du catalogage des livres en fonction des exigences des clients (RICA-AACR2).
- Sélection des livres en service d'office.
- Planification des activités du service sur la base des objectifs de l'entreprise.
- Coordination du travail de groupe.
- Participations aux conférences et événements nationaux et internationaux.
- Développement de la clientèle en effectuant des visites en Italie et à l'étranger.

1999-2004: Responsable de la succursale parisienne de l'entreprise hollandaise Erasmus.

- Coordination du bon fonctionnement quotidien du service en général.
- Gestion du personnel.
- Rapport mensuel et visite trimestrielle au siège.
- Développement de la clientèle en effectuant des visites en France et à l'étranger.

1985-1999: Responsable clientèle (depuis 1994) à Casalini libri

- Représentation de l'entreprise sur le marché à travers les visites, les conférences, les contacts avec les clients et potentiels clients.
- Gestion du service clientèle.

C.1 Production bibliographique

Casalini Libri est fière de son dévouement et de sa capacité à proposer et fournir des publications, commerciales ou non. Notre objectif est de garantir le niveau et la pertinence des titres proposés. Nous offrons un service de veille bibliographique complet pour les titres parus en Italie dans la Cité du Vatican, la république de Saint-Marin, le canton suisse du Tessin et à Malte, en Espagne et au Portugal qui présentent un intérêt particulier pour les bibliothèques.

Une cellule interne au département Bibliographie, le Service nouveautés et récupération, se consacre exclusivement à la recherche du matériel bibliographique et au développement des contacts avec tous les fournisseurs. Nos bibliographes travaillent à partir des bases de données en ligne mais ils contrôlent aussi régulièrement les revues et périodiques les plus importants dans les domaines des sciences humaines et sociales, par exemple *Giornale della Libreria*, *Il Sole 24 ore*, *La Repubblica*, *Il Corriere della Sera*, *Delibros*, *Qué leer*, *Letras libres*, *Revista Leer*, *ACB*, *El País*, *El mundo*, *Quimera*, *Ler*, *Os meus livros*. Pour développer nos relations avec les éditeurs nous sommes également présents aux foires du livre les plus importantes dans les domaines de publication de nos spécialités.

Nous avons des accords avec les éditeurs qui nous envoient automatiquement un exemplaire de tous leurs nouveaux titres ainsi que leur catalogue. Parmi ces titres notre Service nouveautés sélectionne les titres (monographies, volumes de collections en cours et séries, premiers numéros de nouveaux périodiques, publications en ligne, sur CD-ROM, du DVD, matériel audiovisuel) qui présentent un intérêt particulier pour les bibliothèques. Notre service de veille bibliographique couvre les titres publiés par les éditeurs commerciaux, les universités, les sociétés savantes, les organisations non gouvernementales et autres institutions (titres gratuits non disponibles dans le commerce inclus).

En moyenne, notre service de veille bibliographique ajoute 32,000 titres par an.

C.2 Service de conseils bibliographiques

Pour les bibliothèques spécialisées nous sommes en mesure de proposer des profils très affinés au format demandé. Selon les instructions de la bibliothèque nous pouvons rédiger un nombre illimité de profils bibliographiques individuels.

Nous pouvons également fournir les catalogues des éditeurs sur demande. Notre personnel spécialisé pour le service des offices est à disposition pour effectuer une sélection sur demande. D'autre part, notre bureau des promotions envoie régulièrement des informations importantes concernant les offres spéciales.

C.3 Bases de données en ligne

Notre site permet la visualisation des données bibliographiques à partir d'un compte personnel pour chaque personne souhaitant l'accès à notre site www.casalini.it. Le site et les bases de données sont mises à jour tous les jours pour mettre à disposition les informations les plus récentes. A ce jour, nos bases de données contiennent de fiches bibliographiques pour plus d'un million de titres. La consultation est gratuite.

Vous bénéficiez d'un accès test à nos bases de données sur www.casalini.it et sur <http://www.de-arte.eu> pour les besoins du marché. Votre identifiant est essai.test@casalini.it et votre mot de passe: libri.

Nos sites internet sont disponibles toute l'année. Nous réalisons toutes les maintenance inévitables dans les plus brefs délais et pendant les périodes de vacances pour minimiser les risques d'inconvénient aux usagers.

C.3.a - i libri database

La couverture très large de la base de données *i libri international*, sa simplicité et la mise à jours quotidienne font de cette base de données une ressource exceptionnelle pour les bibliothèques universitaires. Toutes les fiches bibliographiques créées dans nos services sur la base de critères universitaires strictes sont publiées en ligne.

Pour tous les titres présents sur les veilles bibliographiques et sur nos bases de données nous proposons une table des matières recherchable disponible à la consultation. Les résumés, colophons, aperçus et couvertures sont également disponibles au format PDF pour les titres sélectionnés.

Les paramètres de recherche à utiliser/combiner sont les suivants:

- Auteur
- Titre
- Editeur
- Année de publication
- Collection
- Classification Dewey
- Classification LC
- ISBN
- Langue de publication
- Prix
- Format
- Numéro de fiche Casalini
- Mot ou phrase clé de la table des matières, du résumé ou à l'intérieur du texte intégral
- Zone géographique
- Période
- Domaines interdisciplinaires

C.3.b - DE@RTE <http://www.de-arte.eu>

La base de données DE@RTE est un outil particulièrement efficace destiné aux bibliothécaires responsables de la sélection et de l'acquisition des livres d'art, qui donne l'accès:

- aux archives de toutes les nouveautés cataloguées par nos services chaque mois dans le domaine d'intérêt de l'utilisateur («Nouveautés Mensuelles»).
- à la consultation dans son intégrité de la banque de données Art Database incluant tous les titres catalogué en Art à partir de 1985.

Les bibliothécaires peuvent créer et garder des profils personnels pour trier leurs recherches dans les Sélections Casalini, Nouveautés Mensuelles ou Art Database.

C.4 Téléchargement des données bibliographiques

Les usagers professionnels de la bibliothèque peuvent utiliser un accès individuel pour le téléchargement des notices bibliographiques en format UNIMARC ou MARC21 à partir du site www.casalini.it. Si vous souhaitez faire un test de cette fonctionnalité, nous vous prions de nous contacter et vous pouvons vous donner un accès et un mot de passe temporaire.

D.1 Réception des commandes

Casalini Libri accepte les commandes pour tous les types de publication de toutes disciplines. Nous traitons les commandes des titres de niveau universitaire et aussi bien des ouvrages à diffusion commerciale qu'à diffusion limitée ou la littérature grise, publiés par de presses universitaires et indépendantes, éditeurs hors canaux, sociétés sans but lucratif, associations professionnelles ou privées, institutions de recherche, musées et agences gouvernementales.

Vous pouvez passer vos commandes:

- En format informatisé (eg. EDIFACT, en ligne à partir de www.casalini.it)
- Par courriel à orders@casalini.it
- Par fax à +39 055 5018 469
- Par courrier à Casalini Libri SpA, via Benedetto da Maiano 3, 50014 Fiesole (FI), Italie

Sur demande des clients, nous effectuons des «Accusés de Réception et de Réclamation».

Notre politique de centralisation de nos ressources dans une région géographique particulière nous permet d'assurer une excellente couverture du marché sud européen, une connaissance approfondie du secteur dans lequel nous travaillons et une grande compétence pour l'acquisition du matériel sur ces territoires. Grâce à notre longue expérience dans le secteur et un contact quotidien avec une multitude d'éditeurs et de distributeurs, nous avons construit un réseau important pour la récupération des ouvrages.

Nous traitons aussi les commandes pour les titres en provenance de l'Amérique latine, où nous construisons un réseau de contacts en croissance continue. Nous avons obtenu une expertise précieuse dans ce secteur en gagnant plusieurs contrats pour la fourniture de publications de langues espagnole et portugaise, quel que soit le pays de provenance.

D.2 Gestion des commandes monographiques

Les nombreuses techniques utilisées par nos service et notre expérience de travail nous permettent de gérer et suivre les commandes de façon précise et efficace. Notre service spécialisé pour les acquisitions est responsable du traitement et de la gestion des commandes. Il travaille en collaboration avec le service des nouvelles publications, le service clientèle et tous les autres services pour assurer une fourniture correcte et rapide.

D.2.a - Suivi des commandes

Casalini Libri traite les nouvelles commandes immédiatement. Lorsque la commande arrive nous comparons tous les titres avec nos propres notices bibliographiques pour nous assurer que la source bibliographique soit la plus directe et fiable possible.

Notre service des Acquisitions donne à chaque commande une référence unique. Les détails de chaque titre sont enregistrés et comparés avec ceux de Casalini Libri. Les usagers sont informés immédiatement de toute divergence. Toutes les différences de prix au dessus du seuil indiqué par la bibliothèque sont communiquées et une confirmation de commande est requise. Une fois confirmée, la commande est insérée dans notre système avec toutes les informations nécessaires et les commentaires, instructions et références de la bibliothèque.

Code client.....:	3G10AK1
Date.....:	21-12-2007
Notre réf.....:	3887041
Votre réf.....:	9342/404591
Bon de commande.....:	0009342
Collection/Revue.....:	
Volume.....:	
Auteur.....:	Beneyto Berenguer, Remigio
Titre.....:	Enajenación de bienes eclesiásticos y su eficacia civil.. - 1 ^o ed., 1 ^o imp.. - 192 p. ; ; 21 cm.
Lieu, éditeur, année.....:	Comercial Editora de Publicaciones, C.B.,
ISBN/ISSN.....:	9788470509018
Prix (EUR).....:	13,80
INFORMATIONS COMMANDE....:	Le prix actuel est indiqué dans la case correspondante, veuillez nous confirmer que vous êtes intéressé. Merci.

Pour éviter les doublons, lors de l'enregistrement de la commande, notre système compare automatiquement la référence de chaque commande et de chaque titre avec toutes les commandes précédentes de la bibliothèque, que se soient des monographies, des commandes en suite ou les sélections d'office. A la demande de la bibliothèque nous pouvons également effectuer la comparaison entre les différents départements d'une même bibliothèque.. Lorsque cela est nécessaire les commandes sont suspendues et font l'objet d'une information spécifique avec demande de confirmation de commande.

Les commandes sont transférées aux éditeurs tous les jours par email. Lorsqu'un titre n'est pas disponible à la vente et lorsque cela est possible, nous fournissons les coordonnées de l'éditeur. Dans certains cas nous demandons à l'éditeur de fournir directement à la bibliothèque.

Lorsque le volume arrive dans notre entrepôt, il est soumis à un contrôle pour vérifier les éventuels défauts. Les informations en ce qui concerne le titre, l'éditeur, le nombre de copies et le prix sont enregistrées dans notre système et contrôlées une deuxième fois par nos bibliographes spécialisés avant que le livre ne soit envoyé à la bibliothèque.

Lorsqu'aucune instruction particulière n'a été fournie par la bibliothèque concernant le traitement physique du livre (shelf ready supply :prêt à la mise en rayon) le livre est transféré directement à la facturation. Chaque bibliothèque possède un espace de stockage des livres utilisé pour consolider les envois avant la livraison.

D.2.b - Délais de livraison

Casalini Libri s'engage à fournir toutes les publications commandées dans les plus brefs délais. Les départements des acquisitions et le service clientèle surveillent très attentivement les commandes pour garantir une fourniture rapide et précise selon les indications du client. Les délais moyens sont les suivants:

En moyenne 22 jours ouvrés pour les ouvrages en provenance d'Italie.

En moyenne 29 jours ouvrés pour les ouvrages en provenance de l'Espagne et du Portugal, 31 jours pour les ouvrages en provenance des autres pays.

Les délais sont variables dans le cas de titres à diffusion commerciales ou dans le cas de titres à diffusion plus restreinte.

D.2.c - Emballage et livraison

Casalini Libri possède un bureau qui suit exclusivement les expéditions des ouvrages et les contacts avec les transporteurs, portant une attention toute particulière aux colis et à l'emballage des livres pour qu'ils ne s'abiment pas pendant le transport.

Les documents sont emballés dans de petits colis ou dans des cartons pouvant contenir 5, 10 ou 20kg maximum. Nos factures en plusieurs copies se trouvent dans le colis, elles reprennent le contenu du matériel livré. Sur demande de la bibliothèque nous pouvons fournir également un bon de livraison.

Les informations reprises sur le carton de façon automatique sont: l'adresse de livraison complète, le numéro de TVA intracommunautaire de la bibliothèque ainsi que son code client

Casalini Libri, les coordonnées complètes de Casalini Libri, le numéro du marché, le numéro de la facture, la désignation du contenu, le poids du colis.

Les colis sont acheminés vers la bibliothèque via notre transporteur. Nous demandons à celui-ci de porter une attention particulière à la livraison des colis à l'adresse exacte et nous sommes, pour cela, en contact quotidien avec nos interlocuteurs nationaux et internationaux.

Nous enregistrons le numéro de colis du transporteur, ce qui nous permet de retracer le parcours des colis jusqu'à la livraison et de connaître les raisons d'un éventuel retard. Nous demandons aux bibliothèques de bien vouloir nous contacter pour toute question à ce sujet. Nous engageons à effectuer toutes les réclamations nécessaires auprès du transporteur.

D.2.d - Facturation

La facturation et livraison sont effectuées une fois par semaine sauf instructions contraires de la part de la bibliothèque. Il est possible d'établir des procédures de facturation personnalisées. Nous suivons exactement toute les indications spécifiques de chaque client. Il est possible de consolider les factures et les paiements selon les exigences de la bibliothèque.

Casalini Libri sépare toujours les factures par type de publication(monographies, Approval, commandes en suite). Nous pouvons séparer les livraisons par compte client (bibliothèques ou départements différents) et émettre les factures séparées en fonction du bon de commande, de l'adresse de livraison, du département et du lot. Il est possible de recevoir les factures en EDI par courriel ou transfert FTP. Nous fournissons les factures au format PDF sur demande.

La facture porte toutes les indications bibliographiques et de prix nécessaires à l'individuation des titres. Elle inclut le numéro de TVA intracommunautaire, les références du Marché et du Lot, la référence (ligne) de la bibliothèque, du bon de commande et tout autre détail nécessaire à identifier le volume.

Il est possible de payer par carte de crédit (Visa/MC, American Express), versement bancaire, chèque ou compte dépôt.

Casalini libri s.p.a.

Via Benedetto da Maiano, 3
50014 Fiesole (FI) - Italia
Tel. +39-055-5018.1
gen@casalini.it

Fax +39-055-5018.201 - Id. CEE e Part. I.V.A. (IT)03106600483 - Cap. Soc. € 619.752
Reg. Trib. FI 32680 - CCIAA FI309587 - Sede distrettuale: Via Faentina 169/15 - 50010 Caldine (FI)

Numéro de TVA

Code Client

CUSTOMER: FR30193113634

3087410

PREGHIAMO CITARE
NELLA CORRISPONDENZA
E NEI PAGAMENTI /
PLEASE QUOTE IN
CORRESPONDENCE AND
PAYMENTS

FATTURA / INVOICE

NUMERO / NO.	DATA / DATE
06-11276	02.03.06

Bibliothèque Universitaire Centrale
Service Commun de la Documentation
c. Allée Antonio Machado B.P. 1350
31005 CEDEX 1
France

Fund: LET/2006/EAL/039

Vendor code: Marché n. 2004-04 Lot 9

(Adresse de livraison si différente)

Adresse de facturation

Bon de commande

Références du contrat

VE. NR. / YOUR REF.	TITOLO / TITLE	QUANTITÀ	PORTO / AMOUNT	EUR
LET/2006/EAL/039	Publicazione scenica del XX secolo. / 111 Andrea Calbo... let. al. : ideato e diretta da Italo Lana : a cura di Romano Malaspina... 1. ed. - xxix, 328 p. : 24 cm. - (Publicazioni del Dipartimento di filologia, linguistica e tradizione classica Augusto Foscarini / Università degli studi di Torino : 23). - Bologna : Fagnola, 2005. 36-55-183 p. EUR 65.00 - Discount (2.0%) su 65.00 = 1.30	1		63.70
LET/2006/EAL/039	Caracciolo, Francesco Il canzoniere occitano G / Ambrosiano R. F. suppl. - coll. 490 P. : 21 cm. - Roma : Neapolitana, 2004. 88-207-3670-1 EUR 55.00 - Discount (2.0%) su 55.00 = 1.10	1		53.90
LET/2006/EAL/039	Verrini, Alberto, 1934- Identità linguistiche e letterarie nell'Europa romana. - 313 p. : 21 cm. : 2 cm. - Roma : Salerno, 2004. 88-8432-444-1 EUR 74.00 - Discount (2.0%) su 74.00 = 1.48	1		72.52
<p>Données bibliographiques</p> <p>Le volume :</p> <p>est envoyé à la :</p> <p>Monte Paschi Banca, 7 Rue Meyerbeer, 51 cette adresse courriel : IBAN: FR3047800601037447000115 BIC: MONIPRPPXXX</p> <p>Coordonnées banque</p>				
Op.intracom.art.41: 150.12				
			TOTALE / TOTAL	EUR
				190.12



D.3 Gestion des commandes en suite

Casalini libri accepte, élabore et facture les commandes en suite sur la base des mêmes flux de travail utilisés pour le traitement des commandes monographiques. Notre département spécialisé travaille en étroite collaboration avec nos services de veille bibliographique, catalogage et acquisitions pour garantir l'enregistrement, le catalogage, et l'attribution des documents aux collections auxquelles appartiennent les volumes publiés.

Notre procédure prévoit la communication aux bibliothèques des options disponibles pour l'acquisition des titres en combinaison, le signalement des informations sur les titres individuels compris dans les collections, la communication de toutes les variations possibles sur les commandes en suite et, si nécessaire, la demande de confirmation ou de précision.

Chaque année au mois de juin, nous fournissons à toutes les bibliothèques une liste exhaustive des commandes en suite en cours. Il est possible de recevoir ces listes au format papier ou par courriel, selon les préférences de la bibliothèque. Dans le cas d'une reconduction non-automatique, nous demandons les instructions des clients avant le 31 octobre. Cela nous permet d'informer les éditeurs ponctuellement et donc éviter les retards de fourniture pour les volumes suivants. Nos listes comprennent toutes les commandes pour lesquelles nous avons déjà reçu une annulation de la bibliothèque, mais sur lesquels la fourniture des derniers volumes est encore en cours.

Si la bibliothèque désire modifier le format d'une commande en suite (par exemple, passer du format papier au format en ligne) il est impératif qu'elle respecte le délais mentionné plus haut. Nous négocierons une période de "grâce" avec l'éditeur si cela s'avérait nécessaire.

Nous surveillons attentivement les commandes en suite pour assurer la réception ponctuelle de tous les volumes. Casalini Libri travaille sur la base d'un service consolidé qui prévoit de rassembler chaque volume dans nos services pour une livraison immédiate au client. Ce système nous permet d'effectuer un contrôle constant sur chaque commande et de garantir la continuité de la fourniture en effectuant les réclamations immédiatement pour chaque volume manquant.

Nos systèmes informatiques tracent les publications en suite et prévoit les dates de publication en ce basant sur nos notices internes et sur la périodicité enregistrée pour chaque collection. Cette procédure permet à nos services de contacter l'éditeur pour réclamer les volumes non publiés.

E.1 Procédure de relance des éditeurs

Casalini Libri possède un bureau qui surveille exclusivement la progression des commandes et toutes les réclamations.

Notre système informatique retrace l'historique des commandes et évalue les délais de livraison pour que les premières réclamations puissent partir automatiquement le plus rapidement possible. Le système génère les réclamations à intervalle régulier en fonction du type de publication et de nos accords avec les éditeurs concernés. En revanche, pour les publications irrégulières les réclamations sont basées sur le dernier volume reçu et sont prises en charge par le personnel du service des commandes en suite.

Les réponses des éditeurs et communications concernant la disponibilité des livres, le changement du titre, la fréquence de publication et autres sont enregistrées immédiatement pour avertir le client dans les plus brefs délais.

Nous concentrons tous nos efforts sur la fourniture des commandes non reçues. Nous essayons donc de trouver par tous les canaux disponibles les titres commandés. Si, toutefois, nous avons la confirmation de l'éditeur ou du fournisseur que le titre demandé est épuisé, nous en informons la bibliothèque et la commande est annulée par Casalini Libri.

Casalini Libri réceptionne les réclamations aussi bien en format papier qu'électronique par email, via notre site internet ou par fax. Toutes les réclamations sont acheminées directement vers notre service des acquisitions et des réclamations.

Lorsque le titre réclamé est déjà arrivé dans nos bureaux avant réception de la réclamation, nous identifions le livre et nous le traitons en urgence pour assurer la livraison rapide. Dans les cas où nous attendons encore la livraison du titre de la part de l'éditeur, nos spécialistes des acquisitions relancent la commande à l'éditeur pour réclamer la publication, demander d'ultérieures informations concernant l'état de la commande et fournir des détails au client.

Nous accusons réception des réclamations urgentes par courriel. Votre interlocuteur désigné travaille en collaboration avec les départements concernés pour garantir le traitement de la réclamation avec la plus grande urgence et pour surveiller la commande jusqu'à son arrivée à la bibliothèque. Nous nous engageons à répondre dans les 5 jours ouvrés.

E.2 Fourniture d'informations au client

Nous avons mis en place un service d'information automatique pour tenir informés nos clients sur la situation des commandes. Les informations concernant l'état des commandes sont également disponibles à tout moment sur notre site www.casalini.it. Le site est mis à jour tous les jours.

Les informations hebdomadaires par email sont envoyées à la personne désignée par la bibliothèque ou bien à une adresse générale. Ces informations concernent par exemple le changement de situation des commandes, les confirmations de commande en cas d'augmentation de prix ou bien encore la possibilité d'acquérir une autre édition lorsque la copie demandée n'est plus disponible.

La facilité des instruments en ligne et l'échange de données informatisées permettent le traitement et le monitoring immédiat des commandes. Notre site internet offre l'accès aux informations relatives aux commandes et aux factures par l'intermédiaire d'une interface de gestion des commandes.

Nous pouvons fournir en tout moment une liste détaillée de l'état de chaque commande:

Our Ref.	Your Ref.	Fund	Author	Title	On order:		On invoice:		Sit/R	Lat.inp. date	Dewey	LC	Card	ISBN
					Copies	Price	Copies	Price						
3992462	310/7216	310	Balsamini, Luigi, 19	Una biblioteca tra storia e	1	15,00			00	270308	027	Z	07951688	9788889413180
4012130	309/7663	309	Boffelli, Silvia	Noi sfilaremo in silenzio	1	12,00			10	150408	331	HD	07273118	9788823012028
4012128	309/7460	309	Gori, Luca, 1968 -	L'Unione europea e l Balca	1	18,00	1	1,00	20	150408	327	HC	0760538	9788849818758
4025152	348/8131	348	Bologna, Sergio	Maggio '68 in Francia./ Se	1				32	300408	322	JN	08628513	9788889969533

Situation des commandes (Sit/R)

00 Commande reçue	32 Titre pas encore publié	92 Commande que vous avez annulée
10 Titre pas encore reçu de l'éditeur	33 Titre en réimpression	95 Pas en vente; nous avons demandé à l'éditeur de fournir l'ouvrage directement à votre bibliothèque
20 Ce titre sera livré prochainement	90 Titre envoyé	
21 Titre à relier	91 Titre épuisé	

E.3 Annulation des commandes

La bibliothèque peut annuler ses commandes à tout moment. Il est possible d'établir une date limite au-delà de laquelle toutes les commandes non livrées sont automatiquement annulées. Par contre, nous pouvons maintenir une commande au-delà de la date limite établie si la bibliothèque nous en donne la confirmation.

E.4 Retours

Dans le cas où la bibliothèque souhaite retourner un ouvrage nous demandons d'en être averti au préalable. Dans le cas d'un renvoi dû à une erreur de nos services ou à un ouvrage défectueux, nous prenons en charge les frais du renvoi à faire par poste ordinaire et nous vous envoyons un avoir dès que le volume retourné nous arrive (ou même avant que le livre nous parvienne si un tel accord a été pris au préalable avec la bibliothèque).

Si la bibliothèque veut retourner un ouvrage qu'elle ne souhaite pas garder, nous demandons d'en être averti au préalable. Dans ce cas, les frais de port seront à la charge de la bibliothèque.

Lorsqu'un livre a été facturé mais pas reçu dans le colis, nous demandons à la bibliothèque de nous le communiquer à la réception du colis afin de procéder immédiatement à vous envoyer l'ouvrage manquant.

E.5 Statistiques de fourniture

Casalini Libri fournit des statistiques concernant le numéro et l'état des commandes en attente et des commandes déjà livrés pendant une période établie par la bibliothèque:

SUBJECT AREA	DEWEY cl.	No. OF TITLES	AVERAGE PRICE PER TITLE (IN SOME CASES COVERING MORE THAN ONE VOLUME)	TOTAL COST (EUR)	No. OF RETURNS (ALREADY DEDUCTED)	TOTAL OF RETURNS (ALREADY DEDUCTED)
LIBRARY & INFORMATION SCIENCES	020	5	57,57	287,85		
GENERAL ENCYCLOPEDIA WORKS	030	1	1814,50	1814,50		
RELIGION	200	3	104,50	313,50	1	17,1
LAW	340	1	27,07	27,07		
PLASTIC ARTS. SCULPTURE	730	9	83,07	747,65		
ITALIAN, ROMANIAN, RHAETO-ROMANIC LITS...	850	28	14,25	399,05		
GENERAL HISTORY OF ANCIENT WORLD	930	8	50,11	400,90		

Nous sommes en mesure de fournir une sélection d'informations supplémentaires: le montant total des matériels livrés, le montant des matériels escomptés, la remise totale appliqué, le numéro des volumes commandés, livrés et rendus, le montant des services complémentaires de catalogage et équipement physique, le montant total facturé et le numéro total des commandes traitées, avec les délais de livraison. Nous suivons précisément les critères de la bibliothèque pour les informations et format.

Fulfilment rate		%
Total number of orders handled	162	
Total number of orders closed	155	95,67
Details:		
Waiting delivery from publisher	4	2,46
In course of shipment	2	1,23
Not yet published/reprinting	1	0,61
Waiting confirmation from customer		
Supplied with invoice	153	94,44
Reported as out of print		
Order cancelled	2	1,23
Direct supply		
Fulfilment speed		
Average n. of days upon closure of order	23	
Details:		
Closure within 0-15 days	67	43,79
Closure within 16-30 days	59	38,56
Closure within 31-45 days	16	10,45
Closure within 46-60 days	7	4,57
Closure within 61-75 days	1	0,65
Closure within 76-90 days		
Closure within 91-115 days	3	1,96
Closure within 116-120 days		
Closure after 121 days		

Casalini Libri a pour but d'améliorer l'efficacité du flux de travail entre le fournisseur et l'institution. Nos services, sans frais supplémentaires, pour la transmission de commandes et de factures en format EDI permettent la gestion immédiate des commandes.

F.1 Commandes en ligne à partir de www.casalini.it

Les bibliothèques qui le souhaitent peuvent utiliser notre site www.casalini.it pour effectuer des listes de sélections et des commandes en ligne à partir de notre catalogue.

Les usagers désignés par la bibliothèque pourront commander directement sur notre site (il est possible d'effectuer des commandes en texte libre pour les titres qui ne figurent pas sur notre base) ou bien télécharger les notices bibliographiques au format MARC pour faciliter l'envoi de commandes en EDifact. Nous pouvons créer un compte administrateur si besoin.

Recherche avancée

Librairie Database®
 Librairie International®
 Le Livre de l'Université®



Terme 1:
 et / ou / et pas
 Terme 2:
 et / ou / et pas
 Terme 3:

Rechercher titres commandés
 Rechercher titres non commandés
 Rechercher tout



Nouvelle recherche

N°	Description	Fiche n°	Etat de la commande
1	Auteur: Agosti, Giorgio, 1910-1992 Titre: Un'amicizia partigiana: lettere 1943-1945. Auteur secondaire: Giorgio Agosti, Dante Lupo Bianco, saggio introduttivo a cura di Giovanni De Luna Editeur: 1. ed. nella collana Universale Bollati Boringhieri. Lieu et éditeur: Torino : Bollati Boringhieri, Année de publication: 2007 Descripteur: box, 430 p. ; 20 cm. Collection 1: Universale Bollati Boringhieri, 533 Notes: Letters. - Contains introd. text (p. vi- hii), bibliographical references, notes and name index. Class. déc. Dewey: 840 Classification LC: D ISBN/ISSN: 978-88-339-1771-9 ISBN-13: 9780833917719 Prix: 20,00 EUR (mai 2006)	04702565	<input checked="" type="checkbox"/>

Sélections
Visualiser votre Liste des sélections

Les titres insérés dans la Liste des sélections peuvent être commandés, tenus en suspens ou transférés dans la Liste des désirés. Si les sélections ne sont pas commandées, elles seront automatiquement sauveées à la fin de la session de travail permettant l'utilisateur de les consulter à l'avenir.



04702665
 Agosti, Giorgio, 1910-1992
Libri: la politica: lettere 1943-1945.
 1
 Prix final: 20,00, N° copies: 1, Total (EUR.): 20,00
 Instructions:
 Opération:
 Commande
 Recevoir données en format:
 record UNIMARC
 Liste des titres (Zint)
 Transférer à Desiderata
 Arrêter de la liste des sélections
 Fond:
 Votre réç:
 Instructions internes de la bibliothèque:
 Update file
 Number of titles on list: 1 Total list price: 20,00 €
 Afficher la commande | Ajouter à la liste | Supprimer de la liste | Historique des opérations | Préparer la facture

Le suivi des commandes en ligne propose les options suivantes:

- Recherche par titres commandés ou non commandés ou par titres sélectionnés pour l'office
 (les résultats de recherches indiquent toujours si les titres sont en commande).
- La création de listes de sélections et/ou de listes de desiderata enregistrables.
- L'envoi des nouveautés bibliographiques et listes de sélections par email.
- La visualisation de l'état des commandes (monographiques, en suite ou abonnements).
- La réclamation ou demande d'informations supplémentaire
- La visualisation des détails de la facture
- La visualisation de l'historique des opérations.

F.2 Services pour l'échange de données informatisées

Les services EDifact pour le transfert de commandes et factures, sans frais supplémentaires, permettent le traitement immédiat et la surveillance des commandes. Nous acceptons les commandes monographiques transmises en format électronique et nous pouvons fournir les factures EDI pour tout type de commande.

En ce qui concerne le transfert de commandes et factures au format EDI nos services se conforment au standard international EDIFACT pour la transmission des informations commerciales. Nous acceptons les commandes envoyées au format EDIFACT et nous proposons aussi le transfert des factures dans le même format. Nous vérifions en détail la procédure avec la bibliothèque avant l'implémentation du service pour assurer la réception et l'importation correctes de toutes les informations nécessaires. Sur demande, nous fournissons un accusé de réception des commandes EDI par courriel le jour suivant.

Nous travaillons avec de nombreuses bibliothèques internationales pour la transmission EDI. Nous échangeons les données commerciales avec une gamme de SIGB. Nous travaillons en contact avec les compagnies responsables des produits *Aleph*, *Innovative Interfaces* et *Horizon*. Nous utilisons les informations fournies pour développer et promouvoir une intégration toujours meilleure dans le flux de travail des institutions.

F.3 Services MARC

Les notices sont disponibles aux formats MARC21 et UNIMARC. Nous proposons une grande variété d'options de fourniture des notices pour satisfaire au maximum les flux internes de la bibliothèque. Les notices peuvent être:

- téléchargées à partir du site www.casalini.it (fiches bibliographiques)
- envoyées en fichier joint par courriel
- téléchargées par FTP vers le système de la bibliothèque
- téléchargées par FTP à partir de notre serveur avec login/mot de passe

Nous proposons un service d'envoi de notices «pré-commande». Ce service permet à la bibliothèque de télécharger une notice avec les références de la commandes avant d'envoyer la commande. Dans ce cas la bibliothèque peut définir les champs à personnaliser (la référence de la commande et le bon de commande par exemple) et communiquer les informations à nos services techniques. Les notices personnalisées seront livrées soit par email soit par transmission FTP dans les deux jours ouvrés.

La bibliothèque peut passer les commandes au format MARC. Pour cela nous proposons habituellement de déposer les fichiers de commandes sur notre serveur FTP, nous pouvons proposer d'autres possibilités selon les besoins.

Après la livraison, nous pouvons proposer à la bibliothèque une notice de catalogage encore plus complète et avancée (BSR par exemple) avec les références de la commande et aussi les détails de la facturation.

Nos services de fourniture MARC sont en mesure de s'adapter à de nombreuses variations personnalisées pour satisfaire les exigences des clients.

G.1 Service de commandes urgentes

Pour les commandes urgentes un service accéléré est disponible. Nous demandons aux bibliothèques d'indiquer clairement les commandes "RUSH" ou "URGENT". Nous donnons la priorité absolue à ces commandes à toutes les phases du traitement. Les délais de livraison pour les commandes urgentes dépendent de la réponse des éditeurs et de la disponibilité des documents demandés. Cependant, lorsque nous recevons le matériel, il est envoyé immédiatement par les moyens de transport les plus rapides.

N'étant pas un grossiste mais une entreprise spécialisée dans la fourniture d'ouvrages et de services aux bibliothèques, nous ne gardons pas de stock mais nous commandons n'importe quel type d'ouvrage immédiatement à la réception de votre commande et nous assurons la livraison très rapidement pour les éditeurs à proximité de nos sites.

Pour tous les livres en stock, nous pouvons fournir dans 3 jours, ou dans 1 jour pour la livraison express. Les livraisons sont effectuées par transporteur. Pour tous les titres publiés dans l'union européenne les délais pour les commandes sont de 5 jours ouvrés. 15 jours ouvrés pour les titres publiés hors union européenne.

Les cartons sont estampillés «rush» ou «urgent». Les délais de livraison des commandes urgentes dépendent des réponses des éditeurs et de la disponibilité des documents. Cependant, les livres disponibles sont immédiatement acheminés vers la bibliothèque après leur arrivée. Les commandes urgentes sont emballées séparément dans des cartons clairement identifiés.

Le traitement des commandes urgentes est gratuit. La bibliothèque devra assumer des frais éventuels si elle souhaite une livraison par transporteur express.

G.2 Service de livres d'occasion

Depuis plusieurs années, notre service de fourniture de titres d'antiquariat est à disposition des bibliothèques qui accordent de l'importance au caractère exhaustif de leurs collections.

Nous pouvons depuis quelques années fournir un service d'antiquariat pour repérer les titres épuisés en Espagne et en Portugal. Par le biais de canaux spécialisés - ceux-ci peuvent être des petites librairies traditionnelles et spécialisées dans l'antiquariat ou des librairies en ligne, dans certains cas les auteurs eux-mêmes, nous sommes en mesure de rechercher toutes les publications épuisées qui manqueraient à vos collections. Nos services cherchent tous les types de publications avec la même attention - d'importants catalogues d'expositions ou petits opuscules ou même guides de musées. Les ouvrages d'antiquariat sont recherchés périodiquement et tenus enregistrés jusqu'à deux ans à partir du moment où le titre est épuisé.

Notre service d'antiquariat emploie une personne à plein temps qui se consacre uniquement à la recherche des titres épuisés. Après avoir décidé des conditions de fourniture - par exemple, après avoir établi un prix ou un délai limite - nous envoyons automatiquement les volumes que nous avons trouvés.

Si les ouvrages ne répondent pas à ces conditions, nous attendrons vos instructions sur la façon de procéder. Si vous nous confirmez votre commande, nous vous envoyons l'exemplaire en question.

Si vous deviez confirmer la commande, nous procédons alors à l'envoi de l'exemplaire à condition bien sûr qu'il soit encore disponible chez le fournisseur.

Lorsque nous repérons un exemplaire d'un titre d'antiquariat après que la commande ait été annulée, nous vous en informons pour que vous puissiez réactiver la commande et recevoir le volume.

G.3 Service d'office (Approval Plan)

Ce service est fourni depuis plus de quarante ans dans le monde entier à de nombreuses bibliothèques nationales, universitaires et spécialisées pour la mise à jour des collections. Par exemple, l'INHA, Oxford University (Taylorian Institute), The Art Institute of Chicago, Harvard University Library, The New York Public Library, Università Cattolica di Milano, et la Staatsbibliothek zu Berlin sont des exemples de clients qui utilisent notre service d'office.

Le Service d'office de Casalini a pour objectif la fourniture de tous type de documents. Nous adaptons notre travail au budget précis et à tous les paramètres indiqués par la bibliothèque. Nous pouvons répondre à un profil très spécifique ou bien élargir nos choix selon les demandes de la bibliothèque. Nos services sont en contact direct et constant avec la bibliothèque afin de pouvoir affiner, préciser ou modifier le profil à tout moment et selon les exigences ponctuelles de la bibliothèque.

Nous établissons dans un premier temps une liste de titres sélectionnés selon le profil établi. Nous effectuons ensuite une deuxième vérification parmi les titres non sélectionnés sur le profil qui pourraient éventuellement intéresser la bibliothèque. Ces titres sont ensuite proposés à la bibliothèque.

L'association entre l'activité de nos spécialistes de la sélection et l'automatisation de plusieurs systèmes de contrôle permet de réaliser un service attentif aux exigences de rapidité et de qualité. Grâce à une vérification continue du déroulement du service, la bibliothèque bénéficie d'une série d'avantages tels que:

- une base homogène des achats
- des processus rationnels pour gérer d'autres services complémentaires
- des volumes plus rapidement disponibles pour les usagers
- la possibilité de se concentrer uniquement sur la sélection dans d'éventuels domaines exclus du profil de sélection du fournisseur
- la gestion par nos services d'éventuels envois en double.

Dans le cas de commandes que vous nous passez directement, une procédure automatique permet de faire une vérification entre le matériel que nous avons sélectionné et vos commandes directes pour éviter le risque d'envoi en double. Nous demandons à nos clients de bien vouloir fournir une Stop List sur laquelle figure toutes les commandes en suites que la bibliothèque possède afin d'éviter les doublons et échanges entre les sélections de l'office et les commande en suite.

G.4 Service d'abonnements

Notre entreprise offre un service fiable de souscriptions pour toute typologie de périodique. De bibliothèques prestigieuses comme la Bibliothèque de la Sorbonne, la Bibliothèque Nationale de France et beaucoup d'autres s'en remettent à nos services pour recevoir les fascicules de n'importe quel type de publication périodique.

Le service abonnements de Casalini Libri prévoit seulement le système consolidé, ça nous permet d'effectuer un meilleur contrôle des abonnements. D'une part nous assurons le contrôle de certains numéros manquants et la réclamation auprès de l'éditeur dans des délais très rapides, et de l'autre nous garantissons de pouvoir effectuer les expéditions en respectant les conditions demandées par nos clients: périodicité, jours fixes pour l'envoi, etc. Seulement dans le cas des quotidiens, nous laissons à l'éditeur le soin de les envoyer directement à la bibliothèque, étant donné qu'ils offrent ce service spécial.

Nous prêtons une attention toute particulière pour les souscriptions aux annuaires et aux revues publiées irrégulièrement afin de garantir la fourniture des volumes à la parution.

Le contrôle de la complétude des abonnements est assuré par notre logiciel, par les contrôles périodiques sur les dates prévues de publication et par la réception de tous les fascicules dans nos bureaux. La réclamation des éventuels numéros manquants et/ou endommagés est immédiate, automatique et faite par nos services. Les fascicules arrivés sont enregistrés et préparés pour l'envoi. Les opérations de contrôle et de réexpédition font que les fascicules restent dans nos services en moyenne trois jours.

Chaque colis livré prévoit une liste récapitulative en papier où sont indiquées les coordonnées des fascicules envoyés pour permettre un meilleur contrôle par la bibliothèque.

En juillet nos services envoient à la bibliothèque la situation relative aux abonnements souscrits. Nos tableaux comprennent tous les abonnements en cours, les titres déjà annulés (pour l'année suivante) et/ou dont la publication a cessé sont mis en évidence par une note. Pour éviter des retards dans l'envoi des premiers fascicules, il faut que nous recevions toute information sur d'éventuels changements et le renouvellement dans les temps utiles pour passer les renouvellements aux éditeurs et éviter des lacunes. Le délai en moyen de l'envoi des renouvellements auprès des éditeurs est d'un jour.

G.5 Catalogage

Casalini Libri est en mesure de proposer aux bibliothèques un service de catalogage précis et adapté pour faciliter le travail des bibliothécaires et la mise en rayon plus rapide du document. Le service de catalogage combiné au traitement physique des livres permet à la bibliothèque un gain de temps considérable, l'enregistrement et la mise en rayon la plus rapide possible.

Nous sommes très sensibles à la formation de nos bibliographes. Chaque spécialiste reçoit une formation à son arrivée dans notre entreprise et est invité à prendre part aux congrès des bibliothèques. Au cours de leur carrière nos spécialistes prennent part à divers programmes de formation pour permettre un service de catalogage adapté aux évolutions du milieu.

Le catalogage des livres est assuré à plusieurs niveaux dans nos services. Le catalogage de base et les notices MARC des livres sélectionnés pour notre catalogue fournissent les informations bibliographiques essentielles de chaque titre et sont disponibles librement à partir de nos bases de données en ligne. Elles sont conformes aux normes AACR2 et incluent les informations suivantes:

- Auteur
- Titre
- Éditeur
- Lieu de publication
- Année de publication
- Langue de publication
- Collection
- Classification Dewey (3 chiffres)
- Classification LC (2 lettres)
- ISBN

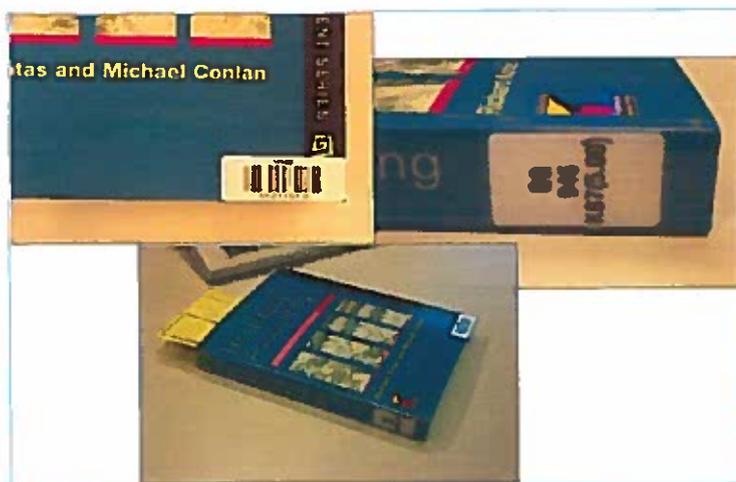
Casalini Libri produit les notices LC « Bibliographic Standard Record » suivant les normes et procédures AACR2 pour les titres en langues italienne, espagnole et portugaise. Membres du Program for Co-operative Cataloguing (PCC) américain, nous contribuons à la fabrication des "authority records" dans les cas où ils n'existent pas encore dans les bases NACO et SACO.

G.6 Equipement physique

Casalini Libri a le plaisir de vous proposer une vaste gamme de fournitures toutes prêtes pour insérer rapidement les volumes dans les collections de la bibliothèque. Des exemples de certains des services que nous pouvons fournir sont présentés ci-dessous. Nous invitons nos clients à nous communiquer leurs exigences.

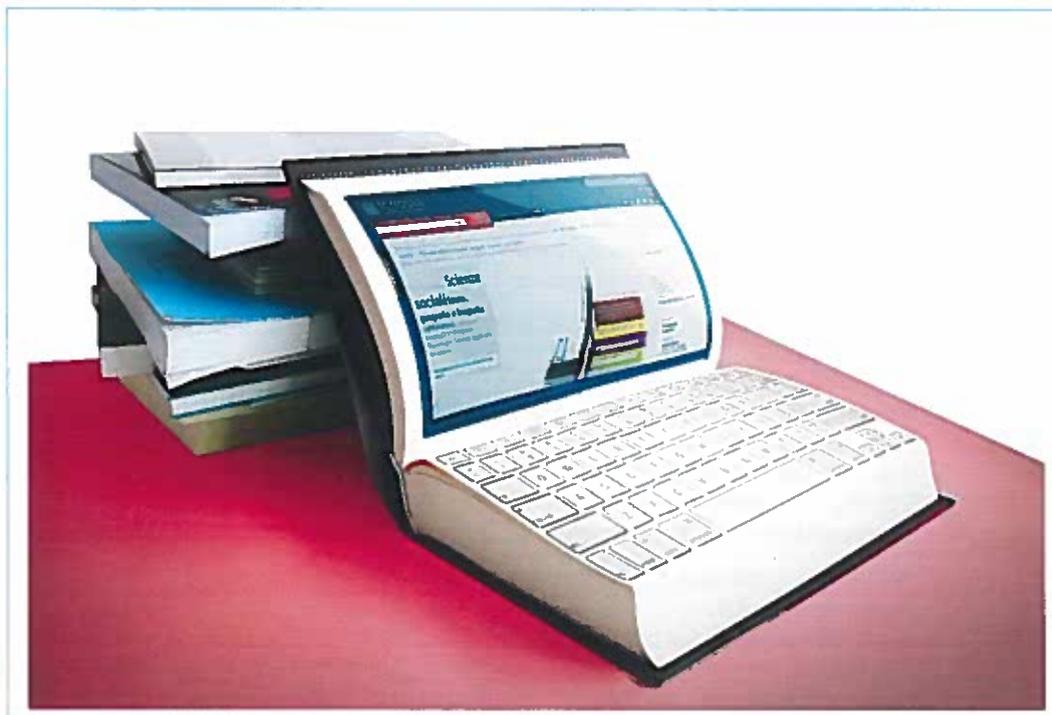
La reliure est disponible au choix en rouge, bleu ou vert en toile plastifiée avec des impressions dorées sur le dos. Elle est réalisée par des artisans locaux et respecte les règles de la tradition florentine. D'autres services incluent:

- Code à barres (cote LC)
- Étiquettes comprenant les références de la bibliothèque
- Ex-libris (autocollants)
- Tampons de la bibliothèque
- Bandes de sécurité magnétiques



G.7 Plateforme pour les ouvrages numériques

La plateforme Torrossa donne l'accès à partir d'une seule interface au texte intégral de plus de 10,000 monographies et actes de congrès de niveau universitaire et 500 revues importantes, qui couvrent principalement les domaines des sciences humaines et sociales. Actuellement, plus de 150 éditeurs prestigieux participent au projet de la plateforme et de nombre augmente chaque année avec la participation de nouveaux collaborateurs.



Nous offrons une sélection variée de collections thématiques, mono-éditoriales et interdisciplinaires. Parmi ces collections les paquets d'Editoria Italiana Online et Edición Español Online, les bouquets spécialisés en littérature, art, cinéma, jurisprudence et en sciences sociales. Nous proposons également les collections des éditeurs renommés comme Franco Angeli, Leo S. Olschki, Ecole Française de Rome, Casa de Velazquez et le Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Les bibliothèques peuvent choisir parmi nos collections pré-confectionnées, ou bien créer un bouquet personnalisé en modifiant ces collections ou en constituant un paquet à partir du catalogue général.

L'effort de Casalini dans le développement du et la diffusion du livre en texte intégral a été récompensé par deux reprises (2008, 2010) par le prix du livre européen Aldo Manuzio dans la section livres et nouvelles technologies.

L'interface multilingue offre des fonctions avancées pour la recherche et les technologies web 2.0 pour en faciliter la consultation. Nous utilisons la technologie Adobe DRM pour personnaliser les autorisations selon la politique de chaque éditeur et les préférences de la bibliothèque.

Plateforme full text	<ul style="list-style-type: none"> • Interface multilingue: italien, anglais, allemand, français et espagnol • Nombre illimité d'utilisateurs simultanés • Accès via reconnaissance d'adresse IP et option d'accès à distance via proxy serveur • Permalien au standard Open URL • Un fichier par chapitre ou article au format PDF
Autorisations	<ul style="list-style-type: none"> • Les autorisations d'utilisation sont standardisées pour les collections préconfectionnées. Les opérations garanties sont : • Pour les e-books: visualiser, imprimer, copier/coller (illimité) • Pour les e-journals: visualiser, imprimer, copier/coller(illimité) et sauvegarder en local.
Logiciels requis	<ul style="list-style-type: none"> • Adobe Reader 7.0 ou version suivantes • Mozilla Firefox 3.5, Internet Explorer 7, Google chrome 10.0 ou Safari 4.0
Recherches et balayage	<ul style="list-style-type: none"> • Recherches sémantiques rapide et avancée (racinisation, logique floue, "sounds like", traduction des termes • de recherche, etc..) • Balayage par matière (classification Library of congress ou Dewey) • Balayage par auteur ou par titre • Balayage par éditeur • Visualisation du mot clé dans le contexte • Menu contextuel dirigeant vers des sources extérieures.
Navigation	<ul style="list-style-type: none"> • Navigation fluide pour tous les contenus souscrits • Nuage de mots clés • Arbre hiérarchique des publications • Résultats de recherche classés par pertinence (par défaut), auteur, titre ou éditeur • Filtres de recherche, navigation à facettes et fil d'Ariane.
Espace utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> • Sauvegarder les résultats de recherche • Créer et enregistrer des commentaires • Sauvegarder une bibliographie • Imprimer, envoyer ou importer la bibliographie par email. • Exporter des citations sur Refworks et Endnote. • Enregistrer des flux RSS
Personnalisations graphiques	<ul style="list-style-type: none"> • Logo de la bibliothèque • Espace "news"
Personnalisations fonctionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Visualiser uniquement les contenus souscrits • Visualiser les métadonnées des contenus non souscrits et permettre d'effectuer des suggestions d'acquisition • Visualiser les métadonnées des contenus non souscrits et permettre d'effectuer un achat soit à titre personnel soit sur un compte dépôt de la bibliothèque
Services	<ul style="list-style-type: none"> • Notices marc21 ou unimarc fournis avec les ebooks • Liens directs aux titres des revues • Métadonnées sur la plupart des résolveurs de lien et services discovery

H.1 Politique RSE

Notre politique pour la responsabilité sociale des entreprises (en annexe) établit les valeurs d'importance majeure pour notre entreprise et ses activités. Nous nous basons sur les principes de la communication, de l'égalité, du développement et du bien-être des salariés, de la communauté, du partage des connaissances et de la durabilité.

H.2 Gestion durable

Notre société travaille le plus possible dans le respect de l'environnement. Nous pensons que la collaboration entre les entreprises et leur responsabilisation vis à vis de l'environnement permettent d'accroître les profits et favorise le développement durable. Casalini Libri a fait le choix de participer au challenge de la durabilité et de la protection de la biodiversité. Les principaux aspects de la menace de la biodiversité sur lesquels notre entreprise tente d'agir sont: le réchauffement de la planète, la pollution de l'eau, la pollution de l'air, le gaspillage des ressources, l'extinction des espèces et la destruction des habitats.

H.3 Organisations professionnelles

- AAIS (American Association for Italian Studies)
- ADLUG (Automation and Digital Libraries Users Group)
- AIB (Associazione Italiana Biblioteche)
- AIDA (Associazione Italiana Documentazione Avanzata)
- AIE (Associazione Italiana Editori)
- ALA (American Library Association)
- American Association of Law Libraries
- Amicus-DOBIS
- ARLIS (Art Libraries Society of North America)
- Associazione per la lettura (Il giralibro)
- ATLA (American Theological Library Association)
- CNBA (Coordinamento Nazionale Biblioteche di Architettura)
- IBC (Associazione Industrie Beni di Consumo)
- ISLG (Italian Studies Library Group)
- LIBER (Ligue Bibliothèques Européennes de Recherche)
- Music Library Association
- NAG (National Acquisitions Group)
- NASIG (North American Serials Interest Group)
- SALALM (Seminar on the Acquisition of Latin American Library Materials)
- Society for Scholarly Publishing
- Verein Oesterreichischer Bibliothekare/innen



Michele Casalini
Administrateur délégué

Notre politique pour la responsabilité sociale établit les valeurs d'importance majeure pour notre entreprise et ses activités. Nous nous basons sur les principes de communication, d'égalité, de développement et de bien-être des salariés et de la communauté, du partage des connaissances et de la durabilité.

L'entreprise maintient l'égalité dans tous les aspects de ses activités.

- Nous croyons fermement à l'égalité des chances et nous n'établissons pas de discrimination sexuelle, raciale, religieuse ou basée sur l'invalidité.
- Nous maintenons un juste équilibre du nombre d'employés des deux sexes: les femmes représentent 63% des salariés. 57% des chefs de service sont des femmes.
- Nous employons plusieurs collaborateurs de nationalité étrangère : entre autre 12 citoyens européens et 3 hors CEE.
- Nous sommes complètement en règle avec la loi nationale concernant l'intégration des ouvriers invalides ou en mauvaise santé. Conformément à la législation italienne le pourcentage d'ouvriers invalides ou en mauvaise santé dans notre entreprise représente 7% de nos employés.

L'entreprise croit en la valeur d'un environnement de travail sûr et agréable pour l'intérêt et le bien-être des employés et offre des opportunités pour le développement professionnel.

- Nous garantissons l'accès aux bâtiments et des facilités pour tout le personnel ainsi qu'une assistance pour ceux qui souffrent de problèmes de mobilité.
- Nous effectuons un entretien soigneux de nos bureaux modernes, un contrôle du climat et autres facilités.
- Nous offrons un horaire souple à notre personnel pour garantir les meilleures conditions et une plus grande satisfaction au travail.
- Nous permettons aux parents d'enfants en bas âge d'organiser leur travail selon les responsabilités familiales. Nous facilitons notamment le travail à temps partiel, en plus des exigences minimum nationales.
- A travers une culture de communication et d'implication des employés dans tous les aspects de l'entreprise, nous nous assurons que nos salariés se sentent des membres estimés de notre équipe.
- Nous organisons des programmes de formation spécialisés et adaptés aux besoins de chaque service pour valoriser et permettre le développement de leurs compétences.
- Nous participons à un programme de formation continue des autorités régionales.
- Nous offrons à chaque employé la possibilité de participer aux événements du secteur comme les congrès ou les événements organisés par les associations de bibliothèques.

Notre entreprise s'évertue à encourager la conscience sociale des employés et soutient la participation du personnel aux programmes de solidarité locaux et plus lointains.

- Nos employés ont participé pendant de longues années à un projet d'adoption à distance permettant aux enfants du Zagnanado au Bénin et de Montevideo en Uruguay de bénéficier des ressources de première nécessité.
- Nos employés ont pris part à de nombreuses récoltes de fonds pour plusieurs causes, notamment pour le tremblement de terre à Aquila et l'hôpital pour enfant de Florence.
- Une grande partie de nos employés soutient les organisations non gouvernementales hors du bureau et certains participent volontairement à des activités pour l'éducation des enfants à travers l'organisation Scout ou bien encore l'administration des premiers soins pour la croix rouge locale.
- Nous faisons don de livres et services aux écoles locales et aux organisations culturelles internationales.
- Nous participons à aider les habitants locaux dans le besoin
- Nous supportons les projets sociaux italiens et nous avons fait don de livres pour une campagne contre l'illettrisme dans les régions du sud contrôlées par la Mafia italienne.
- Nous faisons régulièrement des dons de fonds à l'hôpital pour enfant de Florence (le Meyer) , et nous supportons les organisations internationales comme l'UNICEF, la recherche contre le cancer et Médecin sans frontières.

Notre entreprise croit au partage des connaissances pour le développement culturel et du commerce du livre.

- Nous collaborons avec les institutions culturelles pour la promotion de la diffusion de la culture européenne dans le monde.
- Nous organisons tous les ans une conférence, le Fiesole Collection Development Retrea pour l'échange des connaissances dans le secteur du commerce du livre et de la bibliothéconomie.
- Nous accueillons régulièrement des groupes d'étudiants en bibliothéconomie dans notre entreprise et autres professionnels du secteur.
- Nous supportons activement le partage des connaissances et nous participons régulièrement en tant que membre actif aux événements organisés par les universités et bibliothèques.

Notre entreprise investit dans la durabilité et pour la préservation de l'environnement.

- Nous améliorons de façon régulière les solutions pour la durabilité des ressources, la réduction des déchets, la conservation de l'énergie, la réduction des risques, la fiabilité et protection des produits et des services, la restauration de l'environnement.
- Nous avons investi dans des matériaux de grande qualité pour la construction de nos bureaux, permettant la réduction de la perte d'énergie et une plus grande efficacité.
- Nous avons installé des panneaux solaires de 20KW pour produire l'électricité nécessaire aux besoins de l'entreprise et pour renforcer le réseau national.
- Nous utilisons des ampoules à économie d'énergie dans tous nos bureaux et une minuterie d'extinction lorsque cela est possible.
- Nous avons installé un système de purification de l'eau et nous encourageons nos employés à boire l'eau purifiée plutôt que l'eau minérale en bouteille.
- Nos toilettes sont équipées d'un système de chasse d'eau économique pour la sauvegarde des ressources en eau.
- Nous faisons respecter la culture du recyclage et de la gestion des déchets pour tous les matériaux utilisés en excès.
- Nous responsabilisons nos employés en ce qui concerne l'économie du papier et la collecte différenciée des déchets plastiques, organiques, matériaux électroniques et cartouches d'encre.
- Nous recyclons le papier à usage interne et utilisons du matériel recyclé pour les emballages. Nous favorisons la communication par voie électronique. Lorsque la communication papier est inévitable nous utilisons des enveloppes fabriquées avec du papier recyclé.
- Nous utilisons des voitures équipées de moteurs hybrides.
- Nous collaborons avec des transporteurs socialement engagés pour la distribution des livres.
- Nous encourageons l'utilisation des transports en commun et le covoiturage. Les employés qui voyagent pour notre entreprise utilisent les transports publics dans la majorité des cas.
- Nous collaborons avec les transports en communs locaux pour assurer un service régulier et efficace pour nos employés.