



# Librairie Chantelivre

## Présentation du Service collectivités

Ce document vous présente l'ensemble des services que nous proposons à nos clients collectivités (bibliothèques, écoles, crèches, comités d'entreprise, associations...) avec trois axes forts :

1. **un fonds jeunesse de 50 000 titres** pour vos choix sur place,
2. **une équipe spécialisée** jeunesse pour un conseil de qualité,
3. **une organisation professionnelle** et un interlocuteur permanent pour le traitement et le suivi de vos commandes.

### Une structure professionnelle et un objectif culturel

Chantelivre est la plus célèbre librairie spécialisée jeunesse, fondée en 1974, à l'initiative des éditions de l'Ecole des Loisirs. Son objectif a été, dès le début, de promouvoir des ouvrages de qualité à destination des enfants. Pour que la littérature se développe, elle doit pouvoir toucher les plus petits...

Ainsi, depuis ses débuts, la librairie Chantelivre a mené de front deux activités :

- l'une tournée vers un large public individuel et familial ;
- et l'autre tournée vers les "collectivités" (bibliothèques, écoles, crèches, hôpitaux et comités d'entreprises).

Actuellement cette dernière part représente environ 20 % de notre activité.

Cette dualité d'action a toujours été très importante à nos yeux, car nous sommes convaincus que pour que la littérature de jeunesse atteigne les enfants, il faut qu'elle soit relayée par l'ensemble des prescripteurs et éducateurs ainsi que par les parents.

Pour assurer ce service, il nous semble indispensable :

1. d'entretenir un stock riche d'ouvrages de fonds ;
2. d'être capable de présenter la quasi-totalité des nouveautés ;
3. et surtout de renforcer de manière permanente notre connaissance des ouvrages et notre capacité de conseil.

Chantelivre et l'Ecole des loisirs, c'est aussi depuis longtemps une inscription forte aux côtés des professionnels du livre et de l'enfance (auteurs, éditeurs, bibliothécaires et enseignants) et c'est pourquoi nous initions et participons aussi souvent que possible aux manifestations qui permettent de rapprocher ces personnes de leur public : les jeunes lecteurs.

### Librairie Chantelivre

13, rue de Sèvres 75006 PARIS Tel : 01.45.48.87.90 fax : 01.45.48.97.69  
L'Echo, sarl au capital de 138 728 euros – SIRET 300 570 231 00013 – RCS Paris B 13 B 00 288

## Un stock inégalé de livres pour enfants

Nous entretenons un stock permanent d'environ 50 000 volumes, stock sensiblement renforcé en période d'activité maximale (c'est à dire de septembre à décembre chaque année).

Ainsi, au 31 janvier 2008 la librairie présentait un stock de 56 424 livres composé comme suit :

Catégorie	Nombre de livres
livres 0 à 3 ans	5.028
livres 3 à 6 ans	10.569
livres CD	819
documentaires 3 à 6 ans	11.025
jeux 0 à 3 ans	482
jeux 3 à 6 ans	2.221
<b>Total secteur « Petite Enfance »</b>	<b>30.144</b>
jeux 6 ans et plus	497
CD 6 à 15 ans	815
Littérature et romans 6 à 15 ans	6.984
Albums et contes 6 à 15 ans	3.801
Documentaires 6 à 15 ans	3.811
Livres en langue étrangère	146
Bande Dessinée	2.426
<b>Total secteur « Jeunesse »</b>	<b>18.480</b>
<b>Total secteur « Adulte »</b>	<b>7.800</b>
Total général	56.424

Une part importante d'ouvrages de fond est présente dans notre stock, car nous ne voulons pas privilégier uniquement les nouveautés ou les « best-sellers ».

Notre public étant très varié, notre fonds est très divers et garantit le pluralisme des idées.

Nous recevons les nouveautés de tous les éditeurs convenablement représentés et distribués en France et nous sommes en permanence à l'affût des productions des petits éditeurs de notre spécialité. Notre fonds de nouveautés tend donc à l'**exhaustivité**.

Depuis le printemps 2005, Chantelivre est aussi une librairie générale avec 100 m<sup>2</sup> consacrés à la littérature et aux documents destinés au public adulte.

## Dans un lieu adapté au public

La surface de vente de Chantelivre est de 300 m<sup>2</sup>, à laquelle il faut ajouter le local spécifique du service des collectivités de 50 m<sup>2</sup> et les bureaux.

Décoration contemporaine, lumière naturelle en grande partie, larges allées de circulation, nombreuses tables thématiques et grandes vitrines sont nos atouts pour accueillir notre public dans les meilleures conditions.

La librairie Chantelivre est ouverte au public tous les lundis de 13 h à 19 h 30 et du mardi au samedi de 10 h 30 à 19 h 30.

## Une équipe compétente pour vous conseiller

La librairie emploie en permanence 20 personnes (cf. plaquette jointe détaillant le personnel de Chantelivre) :

- le directeur,
- 10 vendeurs spécialisés,
- 3 personnes au service collectivités,
- 3 personnes en caisse,
- 2 personnes pour la réception, les retours et la mise à part,
- et une comptable.

Pour une connaissance approfondie des ouvrages en stock, nos vendeurs sont spécialisés par secteur. Nous défendons une conception précise du conseil, c'est pourquoi nous ne voulons pas mettre en avant une sélection personnelle d'ouvrages mais au contraire choisir au cas par cas les ouvrages de qualité répondant au mieux à vos attentes.

## Une organisation et des moyens techniques professionnels

La librairie est informatisée depuis 1999 avec le logiciel Médialog de la société Tite-Live, le logiciel le plus adapté à la commercialisation des livres.

Ce logiciel nous permet :

- le suivi des stocks et l'encaissement ;
- la facturation, qui permet de mentionner de manière claire : le nom et l'adresse du créancier, le numéro du marché et du bon de commande du destinataire, le détail des fournitures livrées (titre, éditeur, quantité), le montant hors taxes des fournitures, le taux et le montant de la TVA, le montant total des prestations livrées et/ou exécutées, la date de facturation (en revanche, l'auteur ne peut être mentionné ni sur les bons de livraison ni sur les factures) ;
- l'établissement de bons de dépôt et de devis.

Il lui est adjoint une base de données performante (Médiabase) avec indication de la disponibilité des ouvrages chez les distributeurs ...

## Un service réservé aux collectivités

Les 2 vendeuses dédiées aux collectivités : **Carole Guillaume** (16 ans d'expérience dans l'édition et la librairie) et **Anne-Charlotte Raymond** (7 ans d'expérience en librairie), sont à votre disposition. Elles vous accueillent au téléphone du lundi au samedi de 10 h 30 à 19 h traitent et suivent l'ensemble de vos commandes.

Dans chaque rayon, les vendeurs spécialisés jeunesse sont également là pour répondre à vos questions.

Pour toute question d'ordre commercial (ou en cas de difficulté éventuelle) adressez vous à Boris Flacsu, responsable du service collectivités.

## Un accueil de qualité pour vos choix sur place

Cette année, l'espace collectivités a été réaménagé pour vous recevoir dans les meilleures conditions de confort lors de vos **choix sur place**. Lors de vos visites vous disposez d'un lieu pour vos affaires personnelles avec porte manteau, un bureau et des chaises. De plus, la librairie est aérée et permet circulation aisée avec des chariots.

La librairie Chantelivre est ouverte au public tous les lundis de 13 h à 19 h 30 et du mardi au samedi de 10 h 30 à 19 h 30. Pour un accueil optimal, il est préférable de prendre un rendez-vous.

Nous procéderons à l'**édition immédiate** de bons de livraison et de factures, pour un enlèvement immédiat ou une livraison sous 3 jours.

## Un service de commande

Outre la possibilité de choisir directement dans le stock disponible sur place, la librairie peut traiter toute commande ferme (transmise par courrier, fax ou mail), quels qu'en soient les éditeurs (exception faite des livres scolaires et des périodiques).

Les commandes sont traitées sous 48h !

Il convient de souligner que, dans la mesure où les livres demandés par les bibliothécaires ne feraient pas partie des stocks de la librairie au moment de la réception de la commande, il serait alors nécessaire de les commander auprès des distributeurs dont les délais sont variables :

- les grands groupes de distribution sont rapides et nous livrent généralement sous 7 jours ;
- pour certains éditeurs les délais sont sensiblement plus longs : environ 15 jours.

Pour les commandes urgentes, sous réserve de disponibilité en stock des ouvrages désirés, nous pouvons vous livrer sous 3 jours.

## La facturation et le suivi des commandes

Nous établissons une facture détaillée en 3 exemplaires mentionnant tous les titres des documents fournis, la remise appliquée et les références des bons de commande administratifs.

Pour tous les livres indisponibles chez les éditeurs/distributeurs, nous vous en indiquerons la raison (manquant sans date, disponible sous peu, épuisé...) sur un document à part de la facture.

## L'expédition

Vos commandes sont emballées en cartons de 10 à 20 kg renforcés par un cerclage plastique très résistant. Les livres sont protégés par un bourrage papier pour éviter les chocs. Vos commandes sont expédiées par transporteur et livrées dans **les trois jours** qui suivent votre visite (hors samedi).

La livraison est franco de port à partir de 300 € de commande.

Nous facturerons un forfait de 8 € pour toute livraison d'un montant inférieur.

## Le service après vente

Nous reprendrons pendant toute la durée du marché les ouvrages defectueux ou abîmés lors du transport (il vous appartient néanmoins de faire des réserves lors de la réception de colis abîmés). Nous procéderons alors à un échange ou à un avoir.

## **Des recherches bibliographiques gratuites**

Nous réalisons pour vous des bibliographies et des sélections thématiques et par tranche d'âge. Notre personnel est spécialisé par rayon et notre connaissance du fonds jeunesse nous permet de vous proposer des sélections sur mesure (élaborées selon vos critères) et de vous conseiller utilement lors de vos visites.

Nous diffusons également les catalogues d'éditeurs et leurs posters publicitaires.

## **Autres collaborations événementielles**

La librairie Chantelivre participe aussi souvent que possible à l'animation culturelle locale à l'intérieur ou en dehors de ses murs. Nous serons heureux, si vous le souhaitez, de collaborer à votre politique de développement de la lecture parmi les jeunes lecteurs.

- Pour cela, nous pouvons déjà inviter vos collaborateurs à participer aux rencontres organisées très régulièrement par L'Ecole des loisirs dans notre salle Grou-Radenez, où sont présentées les nouveautés avec la participation ponctuelle des auteurs.
- Par ailleurs, notre librairie, du fait de sa taille et de son statut, entretient des relations avec un très grand nombre d'éditeurs et peut donc vous faciliter les contacts avec ces maisons. Nous ne sommes pas des organisateurs de manifestations clés en main, mais nous disposons d'un savoir-faire et d'une expérience de longue date dont nous pouvons vous faire bénéficier dans le cadre d'une collaboration.
- Enfin, nous pourrions réaliser des actions ponctuelles de dépôt-vente au sein de votre bibliothèque dans le cadre de vos animations culturelles.

## **Les éditeurs représentés**

Nous travaillons déjà avec plusieurs centaines d'éditeurs et sommes prêt à rechercher tout livre que vous pourriez commander quelque soit son éditeur.

Une seule exception : quelques rares éditeurs (associations ou institutions publiques par exemple) vendent leurs livres aux librairies sans aucune remise. Ce choix traduit une volonté claire de ne pas utiliser le réseau des librairies pour leur distribution. Nous ne saurions aller contre leur gré.

## **Une remise de 9%**

Nous vous offrons une **remise de 9 %** sur le prix de vente public fixé par l'éditeur (remise maximale compte tenu des dispositions de la loi n° 2003-517 du 18 juin 2003).

Cette remise est appliquée sur l'ensemble des livres non scolaires provenant d'éditeurs grands et petits normalement distribués en librairie.

Les exceptions :

1. Les CD (remise de 5 %)
2. Les livres scolaires et parascolaires (remise 0%)

## **Cas particulier :**

Certains petits éditeurs expédient leurs livres à l'unité sans passer par les circuits de distribution professionnels ce qui génère des frais de port parfois disproportionnés. Ces frais de port unitaires liés à une commande spécifique vous seront facturés sous forme de frais de distribution.

Le cas échéant, vous serez avertis avant confirmation de la commande.

## **Une carte partenaire**

Notre carte partenaire permettra à l'ensemble des salariés de la bibliothèque de bénéficier pour leurs achats personnels de 5 % de remise immédiate.

## **Un site Internet**

Le tout nouveau site Internet de Chantelivre présente un espace dédié aux collectivités qui vous offre plusieurs possibilités :

- Sélections thématiques
- Recherche dans une base de donnée nationale enrichie chaque jours par les éditeurs et les libraires (environ un million de titres)
- Le boutique en ligne pour commander ou demander un devis

Nous serions heureux de vous compter parmi nos clients et pensons sincèrement que vos demandes seront satisfaites si vous nous faites confiance.

Boris Flacsu  
Responsable du service collectivités