



# Vademecum du transport du livre au départ de la plateforme Prisme

Petit mémo pratique  
à destination des libraires

Agrément - 10  
Approche (frais d') - 27  
Avarie - 34  
Bon de livraison - 29; 31  
Cessation (d'activité libraire) - 21  
Changement (de transporteur) - 22  
CLIL - 5; 40  
Dévoyé - 28  
Dilicom - 13  
Éco-taxe (poids lourds) - 5; 17; 25  
Étiquettes (retour) - 20  
Euro CLIL - 11  
Excédent - 33  
Facture (pied de) - 24  
Fermeture (de compte Prisme) - 21  
Freinte (ou taux de freinte) - 27  
GLN - 13  
Grille (tarifaire) - 8; 15  
Heure (de livraison) - 16  
Impayés - 17  
Indemnisation - 35  
Indice (gazole) - 24  
Lettre (de voiture) - 31  
Manquant - 28; 33  
Massification - 6  
Ordre (de transport) - 20  
Ouverture (de compte Prisme) - 19  
Palettisation - 20; 25  
Partielle (livraison) - 35; 36; 40  
Passage (à quai) - 26  
Perte (de colis) - 35  
Plan de transport - 9  
PLV - 35; 40  
Poids (Prisme) - 9  
Prisme - 6  
Protocole (CLIL / transporteur) - 10; 42  
Récépissé - 31  
Redressement (judiciaire) - 22  
Reserves - 33  
Retard (de livraison) - 27  
Rétention - 16; 20; 26  
RPC (rapport de prise en charge retour) - 31  
Samedi (livraison) - 16; 44  
Souffrance - 35  
Suspension (de compte) - 21  
Tarification (plateforme Prisme) - 6  
Tarification (expéditions transporteurs) - 8; 23  
Webprisme - 21; 47

## Index

---

## **1. Les principes**

- 1.1. La CLIL, le pilotage interprofessionnel du transport - 5
- 1.2. Un principe de massification et d'économie sur le transport aller et retour - 6
- 1.3. Modalités structurant le plan de transport - 9
- 1.4. Réflexion qualitative et quantitative permanente sur le transport du livre - 11

## **2. Les procédures**

- 2.1. Ouverture de compte - 13
- 2.2. Suspension ou fermeture de compte - 21
- 2.3. Changement de transporteur - 22
- 2.4. Comprendre la facture transporteur - 23
- 2.5. En cas de retard de livraison - 27
- 2.6. En cas de manquant ou de dévoyé - 28

## **3. Les documents de la chaîne logistique**

- 3.1. L'ouverture du compte transporteur - 31
- 3.2. L'ordre de transport - 31
- 3.3. Le Bon de livraison ou BL - 31
- 3.4. Le récépissé - 31
- 3.5. Le bordereau de retour - 31
- 3.6. Lettre de voiture transporteur ou bordereau d'enlèvement - 31
- 3.7. Le rapport de prise en charge retour - 31

## **4. Les cas de litiges**

- 4.1. Colis en excédent - 33
- 4.2. Colis manquant à réception - 33
- 4.3. Colis ouvert, avarie caractérisée - 34
- 4.4. Colis ou palettes en souffrance - 35
- 4.5. Perte pendant le transport - 35

## **5. Les conseils généraux - 38**

### **Annexes**

- Le Protocole CLIL/transporteur - 42
- Les fonctionnalités du WebPrisme - 47
- Les coordonnées des transporteurs - 48

## **Sommaire**

---

# Vademecum du transport du livre au départ de la plateforme Prisme

Petit mémo pratique  
à destination des libraires

1.

LES

PRINCIPES

## 1.1. La CLIL, le pilotage interprofessionnel du transport

### 1.1.1. Instance de décision collective depuis 20 ans

1.1.1.1. Créée il y a vingt ans en 1991, la CLIL est une association régie par la loi de 1901 qui a pour objet le développement du marché et de la promotion du livre, l'étude et l'amélioration des pratiques relatives à la chaîne du livre.

1.1.1.2. La CLIL se compose de deux collèges de 11 membres chacun (un collège éditeurs/distributeurs et un collège libraires) soit 22 membres actifs qui se réunissent tous les deux mois.

Elle est présidée alternativement, tous les deux ans, par un libraire ou par un éditeur/distributeur.

1.1.1.3. Lieu d'échange et de réflexion, de concertation et de travail, la CLIL gère la question du transport vers la province en France, vers la Belgique et vers le Luxembourg. Elle traite aussi des dossiers communs au Circuit du livre et à la commercialisation, et suivra le déploiement de l'éco-taxe poids lourds, prévue pour le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

### 1.1.2. Cadre légal du transport appliqué aux spécificités libraires

La CLIL veille à ce que les opérations de transport, les expéditions et le passage aux quais de Prisme, pour les flux aller et retour, s'effectuent dans le cadre du Code du transport, dont a été tiré le « Protocole CLIL/transporteurs » (*voir Annexe, page 42*) entendu que le donneur d'ordre du transport du livre au départ de la plateforme Prisme est le libraire, qui est aussi le destinataire de la livraison consistant en la remise physique de la marchandise.

La CLIL conseille et accompagne le libraire en cas de difficultés logistiques ou commerciales avec son transporteur, en cas de désaccord ou de litige avec son transporteur (voir chapitre 4, page 32).

### **1.1.3. Pilotage et suivi de la plateforme Prisme**

La CLIL a confié en 1993 à la plateforme Prisme la gestion physique et informatique des flux de livres entre les éditeurs-distributeurs et les libraires. À ce jour, 650 éditeurs-distributeurs et 3000 libraires utilisent Prisme quotidiennement.

### **1.1.4. Négociations annuelles des conditions tarifaires des prestations de Prisme**

Chaque année au mois de mars, le collège Libraires de la CLIL négocie avec Prisme une éventuelle revalorisation tarifaire, applicable au 1<sup>er</sup> avril chaque année et visant les modalités de facturation de Prisme aux éditeurs-distributeurs, ainsi qu'aux libraires (conditions tarifaires Prisme envoyées sur simple demande auprès du service commercial, voir aussi page 23, point 2.3.).

## **1.2. Un principe de massification et d'économie sur le transport aller et retour**

### **1.2.1. Le schéma au départ de Prisme**

Il consiste en un regroupement sans stockage des flux de livres entre les éditeurs-distributeurs et les libraires.

1.2.1.1. Prise en charge des flux aller arrivant à la plateforme : Prisme consolide et massifie quotidiennement les flux en provenance des éditeurs et distributeurs en une seule et unique expédition, à destination des libraires de province, de Belgique et du Luxembourg.

## 1. LES PRINCIPES

Prisme a obligation de ne pas stocker les flux aller, et de remettre tous les colis au transporteur avant 17h, heure de clôture informatique de l'exploitation Prisme. Aucun colis aller ne reste à quai après la clôture informatique.

1.2.1.2. Prise en charge des flux retour au passage à la plateforme : Prisme organise les retours depuis l'enlèvement chez les libraires jusqu'à la mise à disposition aux éditeurs et distributeurs.

NB : Prisme met à disposition des transporteurs des éditeurs/distributeurs quotidiennement les colis retours, et ne peut en aucun cas être tenu responsable du délai de collecte des colis retour par les distributeurs.

### 1.2.2. Volume de négociation

La négociation des frais de transport couvre l'ensemble des flux France + Belgique + Luxembourg. Prisme traite 5 millions de colis par an, soit 50 000 tonnes par an. La CLIL a pour mission de rationaliser les coûts de transport et la qualité de service rendu aux libraires (voir page 16, les points d'évaluation qualitative). La CLIL veille à l'optimisation de la configuration logistique, apprécie la cohérence des flux et la capacité du réseau de chaque transporteur, et effectue la sélection la plus pertinente possible des prestataires logistiques (logique de « référencement des transporteurs »). La procédure d'achat du transport de la CLIL est ainsi systématisée. Son principe repose sur la recherche de synergie et d'économie d'échelle : plus les libraires passent par Prisme, plus le volume négocié augmente et devient un levier de négociation.



### **1.2.3. Typologie des flux**

L'une des composantes du transport est le mode de conditionnement de la marchandise expédiée. La CLIL a identifié trois types de flux adaptés au livre. D'abord, le flux « monocoliste », qui est le transport de petit colis ou enveloppes de moins de 30 kgs par expédition. Ensuite le flux « messagerie classique », qui englobe le transport des colis en lots, pour un poids inférieur à trois tonnes, et dans un délai inférieur à 48h. Le principe de la messagerie classique est de s'appuyer sur un réseau de plateformes reliées entre elles par des lignes empruntées par des camions. Le maillage du plan de transport doit permettre au transporteur de tenir son engagement sur les délais de livraison. Enfin, le flux « messagerie palette » consiste dans le transport de petits lots de palettes formant une unité de chargement et reposant sur une organisation de service de messagerie. Prisme est décisionnaire de l'éligibilité d'un libraire au transport palette. Chacun des trois flux fait l'objet d'une tarification sur une grille spécifique.

### **1.2.4. Comprendre le principe de tarification grille**

La tarification concerne toute expédition aller et retour ; le prix négocié par la CLIL est fixé sur une grille conçue par tranche de poids, ou par nombre de palette. Nette de toute remise additionnelle, elle est valable un an, de date à date à compter du 1<sup>er</sup> février. La grille tarifaire indique le montant en euros de chaque expédition (une expédition est un flux aller Prisme-libraire ou un flux retour libraire-Prisme) pour chaque département pour lequel le transporteur a obtenu l'agrément de la CLIL. Pour les flux « classiques », dit de « messagerie » ou « vrac » et concernant les librairies au profil « messagerie », le montant relève d'une tarification par tranche de poids de 1 à 5000 kgs.

## 1. LES PRINCIPES

Pour les librairies ayant un flux important et correspondant au profil « palettisé », la grille tarifaire relève d'une tarification au nombre de palette : de 1 à 33 palettes (une palette fait environ 350 kgs). Pour les librairies ayant un petit flux et correspondant au profil « monocoliste », la grille tarifaire relève d'une tarification qui croise tranche de poids et nombre de colis (ou d'enveloppes) par expédition. Les tarifs transport sont identiques pour les flux aller et les flux retour. La facturation est mensuelle, elle doit détailler chaque expédition réalisée dans le mois écoulé sous forme de liste.

### 1.2.5. **Négociations tarifaires annuelles transporteurs**

Chaque année le collège Libraires de la CLIL négocie un éventuel taux de majoration des tarifs applicable au 1<sup>er</sup> janvier.

**NB : les tarifs des transporteurs référencés sont strictement confidentiels.**

## 1.3. **Modalités structurant le plan de transport**

### 1.3.1. **Le plan de transport**

Il a été conçu par région, par département, et garantit aux libraires le choix entre 3 à 4 transporteurs par département (*carte du plan de transport obtenue sur simple demande auprès de la CLIL*).

### 1.3.2. **Le poids Prisme fait foi**

Chaque colis est pesé lors de son passage à la plateforme Prisme. Par voie EDI, Prisme échange ces données avec le transporteur, afin qu'il puisse facturer le libraire.

### **1.3.3. L'agrément du transporteur**

1.3.3.1. Agrément national : le transporteur est agréé par la CLIL sur l'ensemble du territoire français, à l'exception des départements d'Ile-de-France

1.3.3.2. Agrément régional : le transporteur est agréé par la CLIL sur un nombre limité de département du territoire français

### **1.3.4. Le protocole CLIL/transporteur**

Les termes et conditions du protocole visent principalement les points suivants : l'engagement de service et de délai du transporteur, le plan de transport local avec tractions directes, agences en propre ou en sous-traitance, le retour d'information du transporteur à Prisme, le service client « livre » centralisé (voir Annexe, page 48).

Le transporteur s'engage à :

- mettre à disposition les moyens nécessaires à la prise en charge des colis à la plateforme ;
- contrôler l'état du chargement des remorques au départ de la plateforme ;
- transporter des colis vers la région de destination sur ordre du libraire ;
- préparer les livraisons finales ;
- livrer la librairie selon les modalités et conditions négociées avec cette dernière ;
- informer Prisme en cas d'anomalie constatée par la librairie sur la marchandise réceptionnée (manquant, colis endommagé, écart de poids, etc. ; voir chapitre 4, page 32) ;
- transporter les retours vers la plateforme Prisme.

## 1. LES PRINCIPES

### 1.3.5. Le protocole de gestion Prisme/transporteur

Les termes et conditions visent principalement : l'engagement de moyens, la ponctualité, la compatibilité EDI, et tous les aspects logistiques cadrant la relation opérationnelle entre Prisme et les transporteurs référencés par la CLIL. Le protocole est obligatoirement signé par le transporteur avant la signature du protocole CLIL/transporteur.

### 1.3.6. L'Euro CLIL

Il s'agit d'un appel à tous les libraires passant par Prisme, et constituant le budget de fonctionnement de l'association. Cette contribution permet ainsi de financer les missions interprofessionnelles de la CLIL. La mention de l'Euro CLIL figure en pied de facture, pour le flux aller comme pour le flux retour. Le montant de la contribution est fixé à 1 euro la tonne de la marchandise expédiée.

## 1.4. Réflexion qualitative et quantitative permanente sur le transport du livre

La CLIL a mis en place des outils d'analyse statistique des flux aller et retour (tonnage, colis), des acteurs (fermetures et ouvertures de comptes libraires, changements de transporteurs, évolutions des parts de marché transporteurs).

La CLIL organise environ 5 fois par an une Commission de suivi Prisme, qui est l'occasion de faire un point sur tous les aspects de l'activité de Prisme. De son côté, Prisme produit également des états statistiques hebdomadaires, mensuels et annuels. La CLIL contrôle les comptes de Prisme, une fois par an, au mois de juin.

2.

LES

PROCÉDURES

## 2.1. Ouverture de compte

**2.1.1. Demande d'attribution d'un numéro GLN auprès de Dilicom**

**2.1.2. Le GLN (Global Location Number ou numéro d'adresse) identifie une entreprise ou une organisation. Il s'agit d'un numéro unique à chaque entité légale.**

**2.1.3. Le numéro GLN est fourni uniquement par Dilicom. Il est nécessaire pour ouvrir le compte chez Prisme (voir aussi page 19, point 2.1.5.).**

**2.1.4. Pour plus d'informations, et demander l'attribution d'un numéro GLN, contactez Dilicom par email en précisant les coordonnées complètes de votre société.**

NB : Afin de pouvoir consulter le site web de Dilicom et utiliser ses services (gratuits), cliquez sur « Demande de mot de passe » en bas de la page d'accueil du site web de Dilicom ([www.dilicom.net](http://www.dilicom.net)). Le formulaire doit être complété le plus exactement possible afin de faciliter l'inscription qui devient effective dans les 48 heures ouvrables suivant la demande. Elle ouvre droit à :

- la consultation du catalogue ;
- l'alerte parution.

Pour les libraires, Dilicom a également développé deux services :

- la commande en ligne ;
- le suivi des messages.

Pour recevoir ou envoyer des messages EDI, le service Dilicom est payant. Il comprend les commandes, le FEL (Fichier

Exhaustif du Livre, la base article), les avis d'expédition et les factures dématérialisées.

### **2.1.2. Accès sécurisé au site web de la CLIL**

Pour demander l'attribution d'un mot de passe, contactez Dilicom par email en précisant les coordonnées complètes de votre société, ainsi que votre numéro GLN.

Pour vous connecter, votre identifiant est votre numéro GLN. Votre mot de passe est celui que Dilicom vous communiquera par email.

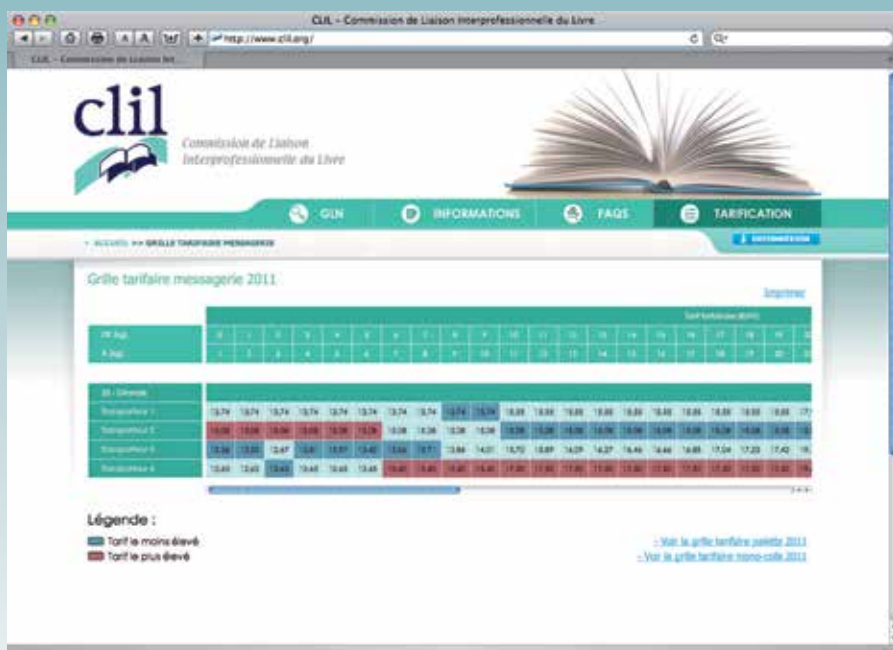
L'espace sécurisé du site de la CLIL ([www.clil.org](http://www.clil.org)) donne accès aux outils suivants :

2.1.2.1. Consultation de la grille tarifaire des transporteurs référencés dans le département (*voir ci-contre*)

2.1.2.2. L'outil de pré-facturation

**NB : N'hésitez pas à solliciter l'accompagnement de la CLIL : toute demande d'information par téléphone, l'envoi des grilles transporteurs est traitée directement par courriel (donnée confidentielle).**

# La CLIL s'inscrit dans une dynamique de progrès avec son nouveau site !



## En consultation libre

- ▲ Actualités, informations et documentation
- ▲ Fichier de codification des partenaires du livre (bibliothèques, distributeurs, éditeurs, libraires), constitué de 156 349 fiches mises à jour

## Dans la partie réservée aux libraires

- ▲ Grille tarifaire avec les offres de chaque transporteur référencé pour le département du libraire, par tranche de poids (kg) et par typologie de flux (palette, messagerie ou monocolis)
- ▲ Balisage couleur du tarif le moins élevé et du tarif le plus élevé
- ▲ Suivi de l'indexation gazole mensuelle
- ▲ Module de simulation des coûts mensuels de transport, de comparaison des offres tarifaires et de contrôle amont des facturations



### **2.1.3. Critères d'appréciation qualité :**

#### **les points clefs à étudier pour mieux choisir son transporteur**

2.1.3.1. Engagement de délai : il s'agit du délai de livraison indiqué par le transporteur à compter du jour de départ de la plateforme Prisme (24h ou 48h), sachant que l'engagement sur le délai ne peut pas excéder 48h dans le cadre du Protocole CLIL/transporteur.

2.1.3.2. Précision sur la tournée en local (qui, quand, comment) : il s'agit de savoir si le transporteur sous-traite à une autre société le soin d'effectuer la tournée la plus locale (transporteur local) en charge de la livraison finale, ou si le transporteur a une agence en propre à proximité, effectuant la livraison finale sans aucune sous-traitance.

2.1.3.3. Fixation de l'heure de livraison : il est conseillé au libraire de s'entendre avec le service client du transporteur pour fixer la plage de l'horaire de livraison.

2.1.3.4. Possibilité de rétention : le libraire peut demander au transporteur s'il propose cette option (prestation supplémentaire non comprise dans le tarif grille qui ne concerne que l'expédition stricto-sensu).

2.1.3.5. Possibilité de livraison le samedi : le transporteur peut proposer cette option en supplément.

2.1.3.6. Un service client « livre » centralisé : engagement sur un contact commercial unique dans l'agence départ du transporteur (exigé par la CLIL), au niveau national, centralisant le suivi des dossiers libraires ayant choisi de passer par Prisme.

## 2. LES PROCÉDURES

### 2.1.4. Ouverture de compte auprès du transporteur

#### 2.1.4.1. Engagement sur les CGV

La rémunération du transporteur comprend le prix du transport (les expéditions) stricto sensu, celui des prestations complémentaires éventuellement souscrites à la demande du libraire, auxquelles s'ajoute toute taxe liée au transport (indexation gazole, et éco-taxe poids lourds au 1<sup>er</sup> janvier 2014) et/ou tout droit dont la perception est mise à la charge du transporteur (frais de plateforme Prisme, Euro CLIL).

Le prix du transport est établi en fonction du type de véhicule utilisé, de ses équipements, de la nature de la marchandise, de son poids, de son volume, du nombre de colis, de la distance du transport, des délais d'acheminement, de la relation assurée, des caractéristiques du trafic, des sujétions particulières de circulation, de la durée de mise à disposition du véhicule et de l'équipage, plus généralement des coûts engendrés par la prestation demandée, conformément aux dispositions de la loi n° 95-96 du 1<sup>er</sup> février 1995, ainsi que de la qualité de la prestation rendue. Le prix est exclusivement fixé par la grille CLIL, accessible aux libraires à tout moment. L'application stricte de la grille tarifaire CLIL est une obligation du transporteur, ainsi que le respect des termes et conditions du protocole CLIL/transporteur.

#### 2.1.4.2. Modes et délais de paiement

Lorsque le transporteur consent à son débiteur des délais de paiement, la facture établie par le transporteur mentionne la date à laquelle le paiement doit intervenir. La facture doit être réglée au plus tard à la date indiquée. Tout retard dans le paiement entraîne de plein droit,

après mise en demeure, le versement de pénalités d'un montant au moins équivalent à une fois et demie le taux d'intérêt légal, conformément à l'article L. 441-6, alinéa 6, du code de commerce.

Le non-paiement total ou partiel d'une facture à une seule échéance emporte, sans formalité, déchéance du terme entraînant l'exigibilité immédiate du règlement, sans mise en demeure, de toutes les sommes dues, même à terme, à la date de ce manquement et autorise le transporteur à exiger le paiement comptant avant l'exécution de toute nouvelle opération.

#### 2.1.4.3. Expédition et réception

##### 2.1.4.3.1. Pour les envois inférieurs à trois tonnes

Le transporteur exécute sous sa responsabilité les opérations de chargement, d'arrimage et de déchargement de l'envoi à partir de sa prise en charge à la plateforme Prisme et jusqu'à sa livraison chez le libraire, à savoir :

- soit :

a) Pour les établissements industriels et commerciaux : dans leur enceinte, après que l'envoi a été amené par l'expéditeur au pied du véhicule ou jusqu'à ce qu'il soit déposé au pied du véhicule, selon le cas ;

b) Pour les commerces sur rue : au seuil du magasin ;

- soit :

en cas d'inaccessibilité des lieux : dans les locaux du transporteur, à l'endroit normalement affecté selon le cas à la prise en charge ou à la livraison des colis. Dans ces limites, tout préposé du donneur d'ordre ou du destinataire participant aux opérations de chargement et d'arrimage ou de déchargement est réputé agir pour le compte du transporteur et sous sa responsabilité. Toute manutention

## 2. LES PROCÉDURES

de l'envoi en deçà ou au-delà des lieux visés ci-dessus est réputée exécuté pour le compte du donneur d'ordre ou du destinataire et sous leur responsabilité.

2.1.4.3.2. Pour les envois égaux ou supérieurs à trois tonnes  
Le chargement, le calage et l'arrimage de la marchandise sont exécutés par le donneur d'ordre ou par son représentant sous sa responsabilité.

Le transporteur procède, avant le départ, à la reconnaissance extérieure du chargement, du point de vue de la conservation de la marchandise. En cas de défectuosité apparente de nature à porter atteinte à cette conservation, il formule des réserves motivées inscrites sur le document de transport. Si celles-ci ne sont pas acceptées, il peut refuser la prise en charge de la marchandise.

Le transporteur est exonéré de la responsabilité résultant de la perte ou de l'avarie de la marchandise pendant le transport s'il établit que le dommage provient d'une défectuosité non apparente du chargement, du calage, de l'arrimage ou d'une défectuosité apparente pour laquelle il avait émis des réserves visées par le chargeur. En cas de chargement de plusieurs envois dans un même véhicule, le transporteur s'assure que tout nouveau chargement ne porte pas atteinte aux marchandises déjà chargées.

Le déchargement de la marchandise est exécuté par le destinataire sous sa responsabilité.

### 2.1.5. Ouverture de compte auprès de Prisme

2.1.5.1. Pour ouvrir un compte chez Prisme, il suffit de prendre contact avec le responsable commercial de Prisme pour

un accompagnement dans les procédures de la plateforme. Prisme fournit aux libraires la liste des contacts transporteurs, l'ordre de transport, la procédure retour, et la notice libraire.

2.1.5.2. L'ordre de transport formalise le souhait du libraire d'adhérer aux services de Prisme, et confirme le choix du transporteur. L'ouverture de compte Prisme ne peut être finalisée que lorsque le libraire a choisi son transporteur.

## **2.1.6. Choix du transporteur à indiquer auprès de Prisme**

### **2.1.7. Les prestations prisme**

#### 2.1.7.1. Rétention par Prisme

Prestation facultative qui sera étudiée et proposée selon le profil du libraire *(voir aussi page 26, point 2.4.5.1.)*.

#### 2.1.7.2. Palettisation

Prestation facultative qui sera étudiée et proposée selon le profil du libraire *(voir aussi page 25, page 2.4.4.1.)*.

### **2.1.8. Services Prisme**

#### 2.1.8.1. Fourniture d'étiquettes jaunes pour les colis retour

2.1.8.2. Relation commerciale : lors du contact commercial avec Prisme, les prestations et les outils de la plateforme sont présentés au libraire.

2.1.8.3. La notice libraire : lors du contact commercial avec Prisme, les conditions générales tarifaires relatives à la plateforme Prisme sont communiquées au libraire *(envoyées sur simple demande auprès du service commercial)*.

## 2. LES PROCÉDURES

2.1.8.4. Le WebPrisme (voir Annexe, page 47) : Prisme propose un site internet dédié avec un bouquet de services interactifs. Il permet au libraire de suivre ses colis et ses commandes aller et retour, et de connaître le statut de chaque expédition.

Les trois fonctionnalités principales sont : le pointage aller (apporte aux libraires un contrôle précis des colis reçus), la gestion des retours (garantit un retour rapide des colis) et le suivi des colis (permet une traçabilité des offices, des réassorts et des retours).

### 2.2. Suspension ou fermeture de compte

#### 2.2.1. Décision du libraire

2.2.1.1. Arrêt définitif d'activité : suite à une décision judiciaire ou à une décision commerciale.

2.2.1.2. Suspension temporaire : liée à une activité saisonnière du libraire.

#### 2.2.2. Obligation du libraire

2.2.2.1. Il est impératif d'avertir l'ensemble des intervenants : éditeurs-distributeurs, Prisme, et le transporteur.

2.2.2.2. Un document écrit de la part du libraire est obligatoire pour qu'un compte puisse être fermé chez Prisme :

- en cas de procédure judiciaire, la copie du jugement peut être demandée ;
- en cas de décision pour des motifs commerciaux, la notification à Prisme peut être effectuée par lettre simple ou courriel à l'attention du service commercial.

### **2.2.3. Décision unilatérale du transporteur**

Ce cas se présente généralement dans le cadre d'un litige ayant conduit à des impayés. Le transporteur peut solliciter une fermeture de compte, sous réserve d'un accord préalable de la CLIL.

La CLIL détermine le délai de procédure impartie et la suite accordée aux modalités de recouvrement. La CLIL le notifie au libraire, au transporteur, et à Prisme.

### **2.2.4. Décision unilatérale de la CLIL, sur proposition de Prisme**

Un libraire est en redressement judiciaire, et les relations commerciales sont rompues. La poursuite du contrat de transport n'est plus possible. Dans ce cas-là, une décision de fermeture de compte peut être décidée par la CLIL, afin d'éviter de cumuler des souffrances et des impayés.

## **2.3. Changement de transporteur**

### **2.3.1. Les règles**

2.3.1.2. Souveraineté du choix par le libraire : le transporteur relève du choix du libraire exclusivement

2.3.1.3. Possibilité de changer de transporteur à tout moment de l'année. Tout changement peut intervenir sans préavis.

2.3.1.4. L'encours du libraire doit être intégralement soldé avant tout changement de transporteur.

### **2.3.2. La procédure de changement**

Lorsque l'encours a été soldé auprès du transporteur actuel,

## 2. LES PROCÉDURES

le libraire doit contacter le service commercial de Prisme. Il est important de préciser à Prisme le nom de la librairie, le numéro de GLN, l'adresse postale reliée au numéro GLN, le transporteur actuel, le transporteur choisi, les motifs du changement, la date souhaitée de changement, le souhait éventuel de jour de rétention par le transporteur ou par Prisme.

Tous les changements s'effectuent les jeudis soir, pour des départs du vendredi. Un délai minimum de deux semaines est nécessaire pour que le changement soit effectif. Les changements de transporteur sont présentés à la CLIL qui les valide.

### 2.4. Comprendre la facture transporteur et le détail des calculs

#### 2.4.1. Le haut de facture contient les éléments renseignant l'identité du donneur d'ordre (le libraire)

#### 2.4.2. Le corps de facture détaille les expéditions du mois (transport du colis de Prisme à la librairie pour le flux aller, et de la librairie à la plateforme Prisme pour le flux retour). Une expédition reprend le contenu poids, le nombre de colis, le numéro du BL (Bon de Livraison) Prisme.

La grille CLIL s'applique pour les expéditions du flux aller ainsi que pour celles du flux retour.

Dans le cas d'une tarification de type messagerie, le poids de l'expédition est multiplié par le prix pour chaque kilo (un prix différent par tranche de poids).

*Exemple : Un libraire fait un retour à Prisme de 35 colis pour un poids total de cette expédition de 296 kgs. La tranche de tarif de la grille appli-*



*cable -qui est toujours forfaitaire- est celle allant de 200 à 300 kgs. Le prix pour 100 kgs est de 48, 09 euros. Le prix du transport de cette expédition est de  $(48, 09 \times 296) / 100$ , soit 141, 45 euros HT, hors frais de plateforme Prisme, hors indexation gazole, hors frais en option supplémentaire.*

Dans le cas d'une tarification de type palette, le nombre de palettes de l'expédition correspond au prix forfaitaire pour le nombre de palettes indiqué dans la grille.

*Exemple : un libraire reçoit 2 palettes, le prix forfaitaire dans son département pour 2 palettes est de 169, 96 euros ; si l'expédition suivante contient 3 palettes, le prix forfaitaire dans son département pour 3 palettes est de 242, 83 euros HT, hors frais de plateforme Prisme, hors indexation gazole, hors frais en option supplémentaire.*

### **2.4.3. Pied de facture**

2.4.3.1. Indice gazole sur le HT expédié. Conformément à la loi promulguée le 5 janvier 2006 (« Loi n° 2006-10 du 5 janvier 2006 relative à la sécurité et au développement des transports »), qui introduit dans les contrats de transport la répercussion automatique des variations du prix du gazole (sous forme d'une indexation en pied de facture), la CLIL applique chaque mois la formule retenue, au titre de la prise en compte des charges de carburant intégrées au prix de l'opération de transport. La variation des charges liées à la variation des coûts de carburants est ainsi fixée mensuellement. Chaque mois, ce pourcentage actualisé est accessible en ligne sur le site de la CLIL dans la rubrique « Documentation/Le transport au départ de Prisme » :

<http://www.clil.org/information/documentation.html>

Cette indexation est applicable uniquement sur les expéditions du mois (donc en aucun cas sur les frais de plateforme Prisme ou sur d'autres frais), à la hausse comme à la baisse. Il s'agit donc d'une mention obligatoire figurant

## 2. LES PROCÉDURES

en pied de facture et correspondant au montant calculé de l'indice gazole (taux du mois appliqué au montant total hors taxe facturé au titre des prestations de transports). Le déploiement de l'éco-taxe poids lourds est prévue pour le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

2.4.3.2. Frais de plateforme Prisme : les frais concernent uniquement la prestation de tri et de regroupement des colis ; il s'agit du mode de rémunération de la plateforme Prisme (l'augmentation tarifaire du tarif transporteur négociée chaque année pour le 1<sup>er</sup> février avec la CLIL ne doit pas être appliquée ; les frais de gazole ne doivent pas non plus être intégrés dans ce calcul)

2.4.3.3. L'Euro CLIL (*voir aussi page 11, point 1.3.6.*)

NB : Prisme facture chaque mois au transporteur les frais de plateforme ainsi que l'euro CLIL, collecté par le transporteur auprès des libraires. La CLIL facture chaque mois à Prisme l'euro CLIL, en provenance indirecte des libraires.

### **2.4.4. Autres frais de prestation de service facturés en option par le transporteur**

2.4.4.1. Frais de palettisation

La palettisation consiste en un regroupement physique de colis sur palettes Europe identifiées par une bande de garantie. Le regroupement du trafic sur palette se fera par écrit à la demande expresse de la librairie auprès de la plateforme Prisme qui pourra accéder à cette demande en fonction des tonnages réalisés par la librairie et de la disponibilité « d'emplacement palette ». En cas

d'acceptation par Prisme, le transporteur sera tenu informé du passage à la palettisation. Ce dernier fera les changements nécessaires pour la prise en charge logistique et le calcul de la facturation indexé sur la grille tarifaire « palette ». Le coût de la palettisation est répercuté au libraire à hauteur de 50%.

#### 2.4.4.2. Livraison le samedi

La livraison le samedi doit faire l'objet d'une demande spécifique de la librairie au transporteur. Le tarif est à négocier avec le transporteur.

2.4.4.3. Frais de rétention par le transporteur. Il s'agit du stockage par le transporteur de colis pour une durée limitée et définie par le libraire. La rétention résulte d'une demande expresse du librairie auprès de son transporteur. Le tarif est à négocier avec le transporteur.

### **2.4.5. Frais ne pouvant pas être facturé au libraire**

2.4.5.1. Frais de rétention dans les locaux de Prisme (stockage des marchandises pour une mise en livraison à une périodicité définie par le libraire) ; c'est toujours le libraire qui demande la rétention à Prisme.

#### 2.4.5.2. Passage à quai

Il s'agit de la traversée du colis par un quai sans qu'il soit stocké. Il est comptabilisé dans le coût de prestation Prisme (dénommé frais de plateforme). Toute mention de passage à quai sur la facture libraire est proscrite.

2.4.5.3. Taux de freinte. En aucun cas, le taux de freinte ne peut être répercuté au libraire. Facturé par Prisme au

## 2. LES PROCÉDURES

transporteur, il s'agit d'une régulation liée aux échanges de palettes entre Prisme et le transporteur (taux de freinte de 5% sur le volume annuel d'échanges palettes Europe).

### **2.4.6. Frais relevant d'une éventuelle facturation par l'éditeur-distributeur au libraire**

2.4.6.1. Frais d'approche éditeurs-distributeurs. Il s'agit du transport depuis le lieu d'expédition jusqu'à Prisme. Dans le cadre des expéditions passant par Prisme, les frais d'approche ne peuvent pas être pratiqués.

2.4.6.2. Frais de plateforme éditeur-distributeurs (la tarification du transport s'applique au départ de Prisme)

NB : En cas d'anomalie constatée sur les factures, le libraire doit envoyer copie de la facture à la CLIL qui l'accompagnera sur la suite de la démarche.

### **2.5. En cas de retard de livraison (livraison tardive ou différée)**

- S'assurer sur le WebPrisme que le colis a été pointé par Prisme, en réception de la livraison du distributeur, et en remise au transporteur.
- Le colis remis par Prisme au transporteur est donc en cours d'acheminement vers la librairie.
- L'engagement contractuel est de 24h ou de 48h. Passé 48h (le délai contractuel) à dater du jour du pointage chez Prisme, le colis est « en retard ».

- Contacter le service client (national) du transporteur (*voir Annexe, page 48*).
- Le service client centralisé du transporteur se charge de situer le colis en enquêtant auprès de l'agence en local ou auprès du sous-traitant.
- Il n'est pas recommandé de contacter en premier lieu l'agence locale, souvent peu informée du dossier « Prisme ».
- Le service client du transporteur doit préciser au libraire si le colis est bien dans son circuit, c'est-à-dire si le colis a été situé et s'il va bien être remis en livraison et quand, et il doit également préciser si le chauffeur a du retard dans sa tournée, si le colis est à l'agence et sera remis en livraison dans la journée ou dans la tournée du lendemain.

#### **2.6. En cas de manquant (manquant partiel ou manquant total) ou de dévoyé (colis envoyé au mauvais destinataire)**

- S'assurer sur le WebPrisme que le colis a été pointé par Prisme, en réception de la livraison du distributeur, et en remise au transporteur.
- Si tel n'est pas le cas, contacter le service client Prisme.

**GIE PRISME**

20, Boulevard Poniatowski  
75012 PARIS  
Tél : 01.44.68.81.81

Destinataire :

Transporteur : 716 XP

Bon de remise n° 716002317 du 21/01/2013 à 15h53

**Bon de livraison n° 6764247 du 21/01/2013 à 15h53****Page 1/1**

Nom Editeur	Référence Expédition	Numéros Colis	Pointés PRISME	Annoncés Editeur	Type Remise	Poids (en kg)
ATTICA (3012345080000)	986		1	1	B	1
	/		1	0	C	1
Commentaires	EXCEDENT					
<b>Total</b>	<b>2 commandes</b>		<b>2</b>	<b>1</b>		<b>2</b>
CREER (3019001300000)	000		1	1	B	4.72
<b>Total</b>	<b>1 commande</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>4.72</b>
DEBOECK (3012395910007)	00007293		1	1	E	1
Commentaires	Pointage Sirene 00239591712250002000072930100002					
<b>Total</b>	<b>1 commande</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>1</b>
DILISCO (3052266560000)	1010928		2	2	E	19.21
Commentaires	00003057					
<b>Total</b>	<b>1 commande</b>		<b>2</b>	<b>2</b>		<b>19.21</b>
DNM (3012262460000)	05025986		1	1	E	2.05
<b>Total</b>	<b>1 commande</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2.05</b>
ETAI (3012265350000)	.		1	1	B	2.7
<b>Total</b>	<b>1 commande</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2.7</b>
HARMONIA MUNDI (3012902940000)	31258371		1	1	E	1.39
Commentaires	Pointage Sirene 00290294712250002312583710100012					
<b>Total</b>	<b>1 commande</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>1.39</b>
SODIS (3012600500000)	259079	0049349372	1	1	E	7.02
SODIS (3012600500000)	881074	0049280701	1	2	E	4
		0049280702	1		E	11.11
SODIS (3012600500000)	881074	0049280700	1	1	E	10.47
Commentaires	N. 13014 NOUVEAUTES DU 24/01/13					
<b>Total</b>	<b>3 commandes</b>		<b>4</b>	<b>4</b>		<b>32.6</b>
UD UNION DISTRIBU (3052269730000)	5143254		1	1	E	16.18
<b>Total</b>	<b>1 commande</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>16.18</b>
VOLUMEN - S (3050127030000)	3759890		1	1	E	11.13
Commentaires	MISE EN VENTE N 60104&&430018 MISE EN VENTE N 60104					
<b>Total</b>	<b>1 commande</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>11.13</b>
<b>TOTAL BL n° 6764247</b>	<b>13 commandes</b>		<b>15</b>	<b>14</b>		<b>92.98</b>

## Légende :

E : Bordereau EDI.	Colis annoncé informatiquement par l'éditeur/distributeur.
B : Bureau de Ville.	Saisi par Prisme à partir d'un listing éditeur/distributeur.
C : Normalisation au colis.	Colis régularisé par Prisme pour le motif indiqué en commentaire.
T : Timbre.	Etiquette pré-payée saisie par Prisme.

Bon de livraison (à ne pas confondre avec le récépissé)

Document envoyé par email ou fax par Prisme avant la livraison,  
pour préparer la réception libraire.

3.

LES DOCU-

MENTS

DE LA

CHAÎNE

LOGISTIQUE

### 3.1. **L'ouverture du compte transporteur** (document transporteur)

Il s'agit du contrat de transport entre le libraire et le transporteur, qui reprend les conditions tarifaires et de livraison.

### 3.2. **L'ordre de transport** (document Prisme)

Document d'adhésion à la plateforme Prisme, il précise le choix du transporteur.

### 3.3. **Le Bon de livraison ou BL**

(document Prisme ; voir l'exemple page 29)

Il liste l'ensemble des colis unitaires provenant de chacun des distributeurs, annoncés pour livraison au libraire.

### 3.4. **Le récépissé** (document transporteur)

Ce document précise le nombre de colis ou d'unité de manutention correspondant à la marchandise livrée (ie : 1 palette, 3 colis. Attention : les éventuelles réserves à la livraison doivent être notifiées sur ce document) voir page 33, point 4.2.

### 3.5. **Le bordereau de retour** (document Prisme)

Spécifique au flux retour, ce document récapitule l'ensemble des colis retour saisis via le webprisme et mis à la disposition du transporteur pour enlèvement.

### 3.6. **Lettre de voiture transporteur ou bon/bordereau d'enlèvement** (document transporteur)

Obligatoire, ce document certifie la prise en charge des colis retour chez le libraire.

### 3.7. **Le rapport de prise en charge retour** (document Prisme)

Liste de tous les colis réceptionnés et pointés informatiquement chez Prisme (NB : les colis non pointés ne sont pas réceptionnés par Prisme). Le transporteur s'oblige, dans les 72 heures du RPC Retour, à informer la librairie de toute anomalie de pointage relevée par Prisme.



# 4. LES CAS DE LITIGES

NB : Dès que le libraire a pris possession de l'envoi, il en donne décharge au transporteur en signant le récépissé. Le libraire peut, à cette occasion, formuler des réserves motivées sur l'état de la marchandise. La signature du libraire ou de son représentant est la preuve de la remise et de l'acceptation de l'envoi ; elle est accompagnée du nom du signataire, de la date et de l'heure de la livraison ainsi que du cachet commercial de l'établissement.

#### **4.1. Colis en excédent : vous recevez un colis qui n'est pas pour vous**

NB : le colis ne doit en aucun cas être restitué au chauffeur.

- Informer le service client de Prisme.
- Prisme s'occupe pour le libraire d'organiser le retour.

#### **4.2. Colis manquant à réception**

- Le libraire doit immédiatement constater le colis manquant.
- Préciser sur le récépissé les références complètes du colis : par exemple : un libraire attend 9 colis, la livraison contient 6 colis. Le libraire doit comparer le BL Prisme et le contenu de la livraison, identifier le ou les colis manquants avec le nom de l'éditeur, le poids et le numéro de colis.

- Attention, le fait de ne pas formuler de réserves à la livraison n'interdit pas d'invoquer ultérieurement une perte ou une avarie à la marchandise dans les conditions du droit commun, mais la procédure est dans ce cas litigieuse et complexe.

- Envoyer une lettre ou fax dans les trois jours ouvrés suivant la livraison au transporteur, avec la contestation motivée.

#### 4.3. Colis ouvert, avarie caractérisée

- Le libraire doit immédiatement constater le colis ouvert ou abimé avec l'inventaire précis du contenu : pointage de chaque exemplaire.

- Préciser les références de l'exemplaire avarié ou manquant, (il s'agit de décrire le contenu du colis complet ou incomplet, ce qui est avarié ou pas avarié) ; à côté de la réserve, le chauffeur peut émettre une réserve contradictoire.

- En cas de contestation avec le chauffeur, le libraire a la possibilité de refuser le colis.

- Attention, le fait qu'il n'a pas formulé de réserves à la livraison n'interdit pas d'invoquer ultérieurement une perte ou une avarie à la marchandise dans les conditions du droit commun, mais la procédure est dans ce cas litigieuse et complexe.

- Envoyer une lettre ou fax dans les trois jours ouvrés suivant la livraison au transporteur, avec la contestation motivée.

## 4. LES CAS DE LITIGES

NB : dans le cas d'un colis abîmé, refusé à la livraison puis remis au chauffeur, les frais de retour sur la plateforme Prisme sont à la charge du transporteur, le libraire ouvre un dossier litige auprès du transporteur pour « marchandise endommagée ».

### 4.4. Colis ou palettes en souffrance

Distinguer deux cas de souffrances :

**4.4.1. Librairie fermée suite à un arrêt d'activité** : les frais de transport aller et retour sont facturés au remettant (éditeur-distributeur).

**4.4.2. Refus d'achat du colis** : la librairie refuse le colis pour des raisons commerciales (par exemple, une PLV non désirée). Les frais aller et retour transport restent à la charge du libraire ; le libraire peut négocier avec l'éditeur-distributeur le remboursement total ou partiel de l'expédition ayant fait l'objet de la souffrance.

### 4.5. Perte pendant le transport

**4.5.1. Le cadre légal du Code du transport est applicable.**

**4.5.2. Sans assurance ad valorem, le libraire (donneur d'ordre) doit être indemnisé selon l'application de l'article 3 protocole CLIL/transporteur et du Code du transport.**

Le transporteur est tenu de verser une indemnité pour la réparation de tous les dommages justifiés dont il est légalement tenu pour responsable, résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie de la marchandise.

**4.5.3. Pour les envois inférieurs à trois tonnes**, cette indemnité ne peut excéder 23€ par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser 750€ par colis perdu, incomplet ou avarié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur.

**4.5.4. Pour les envois égaux ou supérieurs à trois tonnes**, elle ne peut excéder 14€ par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser, par envoi perdu, incomplet ou avarié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur, une somme supérieure au produit du poids brut de l'envoi exprimé en tonnes multiplié par 2300€.

**4.5.5. Le donneur d'ordre a toujours la faculté de faire une déclaration de valeur** qui a pour effet de substituer le montant de cette déclaration au plafond de l'indemnité fixée à l'un ou à l'autre des deux points ci-dessus.

**4.5.6. En tout état de cause, l'indemnité est réduite d'un tiers** lorsque le donneur d'ordre impose la destruction de la marchandise laissée pour compte ou en interdit le sauvetage.

**4.5.7. En cas de perte ou d'avarie partielles ou totales de la marchandise**, le transporteur a droit au paiement du prix du transport, sous réserve qu'il règle l'indemnité correspondante.



# 5. LES CONSEILS GÉNÉRAUX

5.1. **Investir les dispositifs existants** : mutualisation des coûts du transport.

5.2. **Conserver la maîtrise de ses coûts de transport en passant par Prisme.**

5.3. **Faire un point transport au moins une fois par an**, avec étude des grilles tarifaires, consultation des transporteurs référencés, analyse d'une facture transporteur pour vérifier l'application des tarifs.

5.4. **Remonter toute question ou toute anomalie rapidement, selon le cas, auprès du transporteur, auprès de Prisme, auprès de la CLIL** : par téléphone pour alerter ou être guidé dans les procédures, par courriel ou écrit pour constater un litige, muni impérativement des éléments suivants :

**5.4.1. Auprès du service client du transporteur : pour toutes questions par téléphone**

- Numéro de client transporteur
- Numéro de GLN
- Numéro de BL

**5.4.2. Auprès du service client Prisme : pour toutes questions par téléphone**

- Numéro de GLN
- Numéro de BL



### 5.4.3. **Auprès de la CLIL :**

- cas de litige : numéro GLN, coordonnées complètes, copie du BL, détail sur l'historique du relationnel avec le transporteur et précisions sur les difficultés rencontrées, par courriel ou courrier postal pour l'ouverture d'un dossier de suivi ;
- cas d'un contrôle facture : numéro GLN, coordonnées complètes, copie de la facture, par courriel ou courrier postal pour l'ouverture d'un dossier de suivi ;
- pour toutes questions relatives aux prestations attendues par le transporteur, le cadre d'application tarifaire, par téléphone.

À tout moment de ses échanges avec le transporteur et/ou Prisme, le libraire peut saisir la CLIL par écrit uniquement (fax, courriel, courrier) pour avis et suivi du dossier, et éventuel arbitrage.

### 5.5. **Utiliser des outils dédiés mis à disposition**

La CLIL préconise vivement à tous les libraires d'utiliser le « pointage aller » (processus de contrôle des colis reçus) et l'application « retours » (saisie des colis) que Prisme met à leur disposition.

NB : tout problème de retard de livraison du distributeur chez Prisme, de livraison partielle du distributeur chez prisme, ou de PLV non désirée doit être remonté au SLF.

# Annexes

Le Protocole CLIL/transporteur

Les fonctionnalités du WebPrisme

Les coordonnées des transporteurs

## **Le protocole d'agrément CLIL – Transporteur** (extrait)

La CLIL agréee le transporteur en qualité de transporteur référencé au départ de la plate-forme PRISME pour une durée indéterminée à compter de la signature du présent protocole ou renouvelle l'agrément de Novembre 2008, dans les conditions ci-après définies. La CLIL et le Transporteur conviennent qu'une résiliation par lettre recommandée, sans droit à dommages et intérêts, ou à une quelconque indemnité de résiliation, pourra intervenir à tout moment sur décision de l'une ou l'autre des Parties, sous réserve :

- D'un préavis de deux semaines quand le temps écoulé depuis le début d'exécution de l'agrément ne dépasse pas trois mois ;
- D'un préavis d'un mois quand cette durée dépasse trois mois sans excéder six mois ;
- D'un préavis de deux mois quand cette durée dépasse six mois.

Toutefois ce référencement ne sera réellement acquis qu'après la signature, par le transporteur, d'un accord dit Protocole de gestion opérationnelle Prisme-transporteur avec le G.I.E. PRISME. Le transporteur s'oblige à régulariser ledit protocole, sans lequel le présent agrément serait nul et non avenu. Le transporteur s'engage, dans un délai de trois mois maximum à compter de la signature du présent protocole, à satisfaire à toutes les obligations stipulées à l'article 1er du Protocole de gestion opérationnelle Prisme-transporteur. En cas de manquement, l'agrément pourra lui être retiré. Dans ce cas, le Protocole de gestion opérationnelle Prisme-transporteur serait résilié de plein droit.

### ARTICLE 1<sup>er</sup> : Critères d'agrément

Afin d'obtenir l'agrément susvisé, le transporteur a répondu favorablement aux conditions d'agrément ci-après définies :

- Engagement de qualité de service vis-à-vis de la CLIL. Le transporteur s'engage à obtenir de ses sous-traitants la même qualité de service que celle qu'il produira dans ses agences en propre.

- Avoir une démarche commerciale permettant d'obtenir une part de marché significative.
- Respect des délais d'acheminement.
- Information systématique de la plate-forme par l'intermédiaire d'une procédure de retour d'information EDI quotidienne.
- Acceptation de répondre positivement aux demandes de livraisons des Libraires, notamment livraisons à jour(s) dit(s), avec véhicule à hayon élévateur.
- Acceptation de livraison le samedi en cas de demande du libraire.
- Mise à disposition des Libraires et de tous les acteurs de la distribution du livre concernés, d'un service Livre spécifique et centralisé, composé d'un ou plusieurs interlocuteurs désignés dans le domaine de l'exploitation, du suivi commercial, de la comptabilité et du S.A.V., ayant une parfaite connaissance des obligations à la charge du transporteur.
- Engagement de facturer aux Libraires les frais de plate-forme (hors coûts de rétention, cf. Article 1 du Protocole de gestion opérationnelle Prisme-transporteur) et consommables à l'identique en pied de facture.
- Engagement de respecter les délais de paiement précisés dans le Protocole de gestion opérationnelle Prisme-transporteur.
- Révision annuelle unique des conditions économiques liées à la prestation, selon la procédure définie à l'Article 5. Les tarifs de référence communiqués à la CLIL devront être le plafond des tarifs de facturation aux Libraires.

Le transporteur s'engage envers la CLIL à se conformer durablement à l'ensemble des critères susvisés, à défaut, il s'expose à une remise en cause de l'agrément consenti.

#### ARTICLE 2 : Livraison chez les Libraires

Lors de la livraison, le Transporteur remettra à ses Clients le ou les B.L. établi(s) par Prisme ou l'équivalent s'il est en liaison EDI avec la plate-forme, accompagné(s) de la lettre de voiture correspondante.

### **Délais d'acheminement**

Le Transporteur s'engage à livrer ses Clients Libraires à compter du départ de la plate-forme (J) le lendemain (J+1) ou le surlendemain (J+2) au plus tard, en respectant le plan de transport et les délais d'acheminement remis à la CLIL (annexe 2). Les jours non ouvrés ne sont pas compris dans le calcul du délai de livraison (jours fériés, fêtes locales, manifestations diverses). Le respect de ces délais ne vaut pas pour les Libraires qui auront demandé le regroupement (livraison(s) à jour(s) dit(s)), le Transporteur se chargeant d'assurer la rétention jusqu'au jour dit, sans possibilité aucune de refacturer le Libraire. Dans ce cas, le jour dit devra être respecté.

### **Livraison**

Le Transporteur s'engage à répondre au mieux à toutes demandes spécifiques de livraisons de la part des Libraires. Le Transporteur s'engage à livrer le samedi si le libraire lui en fait la demande.

### **Echange palette**

Le Transporteur s'engage à instituer entre les libraires qui le demandent, lui-même et la plate-forme PRISME un pool d'échange palette Europe. Au delà d'un taux de freinte de 5% l'écart est facturé par PRISME, sur la base d'un tarif convenu annuellement avec la CLIL.

### **ARTICLE 3 : Limites de responsabilité**

#### **Indemnisation pour pertes et avaries**

Le Transporteur est tenu de verser une indemnité pour la réparation des dommages matériels directs justifiés, résultant de la perte ou de l'avarie des colis au cours de leur acheminement.

Sauf valeur déclarée ou assurance ad valorem, cette indemnité ne peut excéder une somme correspondant à :

- Pour les envois nationaux inférieurs à 3 tonnes : 23 € par kilogramme pour chacun des objets compris dans l'envoi avec un maximum de 750 € par colis manquant, spolié ou avarié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur.
- Pour les envois nationaux égaux ou supérieurs à 3 tonnes : 14 € par kg de

poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser par envoi perdu, incomplet ou avarié, une somme supérieure au produit du poids brut de l'envoi exprimé en tonne, multiplié par 2300 €.

- Pour les envois à destination de la Belgique et du Luxembourg : Sauf conditions particulières liées aux produits commerciaux, les limitations de responsabilité prévues dans la convention CMR sont fixées à 8,33 DTS / kg.

Le taux de cette indemnisation évolue conformément à la législation en vigueur.

#### ARTICLE 4 : Contrôle de la CLIL

La CLIL se réserve le droit de visite et de contrôle sur la ou les plate(s)-forme(s) du transporteur. La CLIL se réserve le droit d'effectuer des contrôles chez le transporteur et ses clients Libraires, afin de vérifier que les conditions techniques et tarifaires négociées avec la CLIL sont respectées.

#### ARTICLE 5 : Tarifs transporteur

##### **Tarifs de référence**

On entend par tarif de référence la grille maximale applicable aux libraires. Leur révision prend effet à date anniversaire de chaque année. Le transporteur s'engage à communiquer à la CLIL, au plus tard le 31 octobre, les nouveaux tarifs de référence qu'il compte appliquer l'année suivante. Un accord avec la CLIL devra intervenir avant le 1<sup>er</sup> décembre. Les tarifs, une fois négociés, sont appliqués à compter du 1<sup>er</sup> Février de l'année suivante pour douze mois, et ne pourront, en aucun cas, être modifiés sans accord écrit des deux parties.

##### **Indexation gazole**

Conformément à la loi promulguée le 5 janvier 2006 (« Loi n° 2006-10 du 5 janvier 2006 relative à la sécurité et au développement des transports »), qui introduit dans les contrats de transport la répercussion automatique des variations du prix du gazole (sous forme d'une indexation en pied de facture), la formule retenue pour l'indexation gazole est la suivante, au titre de la

prise en compte des charges de carburant intégrées au prix de l'opération de transport, la variation des charges liées à la variation des coûts de carburants étant ainsi fixée mensuellement :

Indexation gazole =  $[(I/I_0) - 1] \times P$

I : indice gazole du mois précédent (indice CNR : « gazole hors TVA, prix à la cuve, moyenne mensuelle »).

I<sub>0</sub> : indice gazole de départ (moyenne de l'indice CNR 2007 « gazole hors TVA, prix à la cuve, moyenne mensuelle », soit 0,8784).

P : part du poste gazole chez les transporteurs = 19 %

Chaque mois ce pourcentage actualisé est publié sur le site internet de la CLIL. Cette indexation est applicable uniquement sur les charges de transport (donc en aucun cas sur les frais de plate-forme Prisme ou autres), à la hausse comme à la baisse. Sur sa facture, le transporteur fera apparaître le total des charges de transport taxables, ainsi que le taux d'indexation.

#### ARTICLE 10 : Retrait d'agrément

La CLIL, en cas d'inexécution par le transporteur de ses obligations d'agrément, y compris le respect des délais de paiement, et dans le cas où celui-ci n'y remédierait pas trente jours après l'envoi d'une mise en demeure de régulariser, pourra procéder au retrait de l'agrément. Par ailleurs, le transporteur est informé que s'il ne satisfait pas aux obligations qui lui sont imposées par le Protocole de gestion opérationnelle Prisme-transporteur, la CLIL pourra procéder au retrait de l'agrément du transporteur suite à une réunion de la Commission de Conciliation. En cas de défaillance définitive du transporteur (défaillance financière, redressement judiciaire) ou de modification significative de la composition de son capital ou de sa structure juridique, quelle qu'en soit la forme, le présent agrément pourra être retiré de plein droit et sans indemnité par la CLIL. Le transporteur s'oblige à avertir la CLIL ou le G.I.E. PRISME dès lors qu'une modification de ce type le concernant est envisagée. Le retrait d'agrément par la CLIL entraînera de facto la résiliation de plein droit par le G.I.E. PRISME du Protocole de gestion opérationnelle Prisme-transporteur.



# PRISME

LA PLATEFORME  
INTERPROFESSIONNELLE DU LIVRE

PRISME VOUS PRÉSENTE SON NOUVEAU  
BOUQUET DE SERVICES INTERACTIFS

[www.webprisme.com](http://www.webprisme.com)



Libraires, éditeurs et distributeurs, connectez-vous !



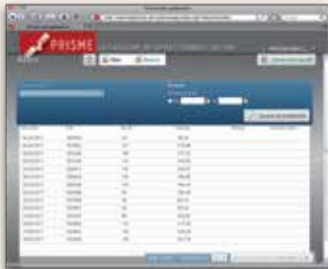
## LE POINTAGE ALLER

Apporte aux libraires  
un contrôle précis  
des colis reçus



## L'APPLICATION RETOURS

Garantit un retour rapide  
de vos colis



## LE SUIVI DES COLIS

Permet une traçabilité  
des offices réassorts  
et retours

NOTRE ENGAGEMENT, VOTRE SÉRÉNITÉ



# Contacts transporteurs agréés en 2013 au départ de la plateforme Prisme

## BENITO

<b>Cynthia GIRARD</b> Commerciale	c.girard@benito.fr	06 13 28 03 23		PEP de BOS PLAN Lotissement Le Fieur 33750 Beychac et Caillau
--------------------------------------	--------------------	----------------	--	---

## BESSON

<b>Michel BESSON</b> Directeur	michel.besson@reseaubesson.com	04 37 45 35 35	04 37 45 08 59	2 rue Mendès France BP 80 69511 Vaulx en Velin
<b>Valérie BADAROUX</b> Commerciale	valerie.badaroux@reseaubesson.com	04 37 45 35 30	04 37 45 08 39	2 rue Mendès France BP 80 69511 Vaulx en Velin

## GEODIS CIBLEX

<b>Florence GUY</b> Responsable Service Commerce Sédentaire IdF	florence.guy@geodis.com	01 41 85 04 36	01 41 85 42 90	7/9 route des Mercières CE 168 92631 Gennevilliers cedex
<b>Mathieu GORON</b> Attaché commercial Libraires	mathieu.goron@geodis.com	01 41 85 00 76 07 61 98 39 57	01 41 85 42 90	Geodis CIBLEX Z.I PARIS NORD II 253 avenue du bois de la pie

## DBP

<b>Bénédicte De BLEECKER</b> Owner	b.debleecker@trans-dbp.be	00 32 2 582 94 93	00 32 2 582 94 40	Zinkstraat 7 1500 Halle
<b>Thiry MOUSTIE</b> Chief Operating Officer	t.moustie@trans-dbp.be	00 32 2 359 99 86		Zinkstraat 7 1500 Halle

## MORY-DUCROS

<b>Olivier JEANNES</b> Responsable Grands comptes	olivier.jeannes@ducros-express.fr	01 45 95 50 75	01 45 99 42 49	75 rue Albert Garry 94452 Limeil Brevannes
<b>Cristina De QUEIROS</b> Assistante commerciale	cristina.dequeiros@ducros-express.fr	01 45 95 50 45	01 45 99 42 49	75 rue Albert Garry 94452 Limeil Brevannes
<b>CORALIE SAURIN</b> Assistante commerciale	coralie.saurin@ducros-express.fr	01 45 95 50 50	01 45 99 42 49	75 rue Albert Garry 94452 Limeil Brevannes

## GEODIS CALBERSON

<b>Florence GUY</b> Responsable Service Commerce Sédentaire IdF	florence.guy@geodis.com	01 41 85 04 36	01 41 85 42 90	7/9 route des Mercières CE 168 92631 Gennevilliers cedex
<b>Mathieu GORON</b> Attaché commercial Libraires	mathieu.goron@geodis.com	01 41 85 00 76 07 61 98 39 57	01 41 85 42 90	Geodis CIBLEX Z.I PARIS NORD II 253 avenue du bois de la pie

## TRANS LIVRES

<b>Catherine Marguerite Jeanne DELCROIX</b> Co-Gérante	trans-livres@orange.fr	03 29 84 12 92	03 29 84 83 63	17, avenue de l'Etang Bleu 55840 Thierville-sur-Meuse
<b>Françoise THORION</b> Co-Gérante	trans-livres@orange.fr	03 29 84 12 92	03 29 84 83 63	17, avenue de l'Etang Bleu 55840 Thierville-sur-Meuse

## XP

<b>Michel WATTIN</b> Responsable Grands comptes	michel.wattin@xpfrance.fr	01 48 35 66 66	01 48 35 66 69	1 à 11 rue Clément Adler 93121 La Courneuve
<b>Marie-Jeanne GRANDIN</b> Commerciale	marie-jeanne.grandin@xpfrance.fr	01 64 13 83 84	01 48 35 75 70	Za Parisud - 1 Bd d'Italie 77127 Lieusaint
<b>Edith ANNET</b> Relation clients livres	edith.annet@xpfrance.fr	01 64 13 83 72	01 48 35 75 70	Za Parisud - 1 Bd d'Italie 77127 Lieusaint

## ZIEGLER

<b>Bruno HENNEQUIN</b> Directeur d'Agence Sites Rennes-Saint Brieuc	bruno_hennequin@zieglergroup.com	02 99 78 74 80	01 73 04 52 18	ZA de la Hallerais Allée du Blossne 35770 Vern sur Seiche
<b>Anne-Cécile LERAY</b> Assistante commerciale	Anne_Cecile_Leray@zieglergroup.com	02 99 78 74 72	01 73 04 52 19	ZA de la Hallerais Allée du Blossne 35770 Vern sur Seiche

## COURSES LIVRES

<b>Franck CATTIAUX</b> Directeur	fr.cattiaux@orange.fr	01 44 06 64 70	01 44 06 64 68	105, rue de Tolbiac 75013 Paris
-------------------------------------	-----------------------	----------------	----------------	------------------------------------

Copyright : Commission interprofessionnelle du livre (CLIL),  
septembre 2013, Paris

Rédaction : CLIL

Relecture et correction : Prisme, ainsi que le SLF

Conception graphique : Matthieu Renard, Paris

Achévé d'imprimer : Imprimerie Henry, Montreuil-sur-mer

Publication non commercialisée.

Tous droits réservés.

Créée en 1991, la CLIL est une association régie par la loi de 1901 qui a pour objet le développement du marché et la promotion du livre, l'étude et l'amélioration des pratiques relatives à la chaîne du livre.

Depuis 1993, la CLIL confie à Prisme la gestion opérationnelle de la plateforme interprofessionnelle du livre, et organise le transport : choix et agrément des transporteurs, achat du transport vers les libraires de province avec l'objectif d'optimisation de la qualité et des coûts -plus de 3 millions d'euros d'économie en 2010-, analyse, maîtrise et contrôle des flux EDI, logistiques et financiers passant par Prisme, conseil et accompagnement des libraires (choix

du transporteur, suivi qualité et facturation, arbitrage), réflexion sur l'amélioration du traitement des flux physiques ou de données.

La CLIL vous propose un petit vademecum, conçu spécifiquement à l'attention des libraires, afin de leur simplifier la compréhension du transport du livre, de connaître les interlocuteurs et leurs métiers, les règles et les procédures spécifiques en cas de difficulté éventuelle survenant dans l'attente d'un colis de commandes, à la réception de la livraison, ou pour effectuer et suivre son colis retour et ses facturations au départ de la plateforme Prisme.



#### CLIL

Commission de Liaison  
Interprofessionnelle du Livre  
c/o Prisme

20 boulevard Poniatowski  
75012 Paris  
Téléphone : 33 (0)1 44 68 81 86  
Télécopie : 33 (0)1 44 67 04 65  
clil@orange-business.fr  
[www.clil.org](http://www.clil.org)



#### Prisme

Stéphania Doh, manager  
Service client  
Joël Almeida, responsable

commercial  
20 boulevard Poniatowski  
75 012 PARIS  
Téléphone : 33 (0)1 44 68 81 81  
Télécopie : 33 (0)1 44 67 04 65  
contact@gie-prisme.fr  
[www.webprisme.fr](http://www.webprisme.fr)



#### Dilicom

Service clients  
60 rue Saint André des Arts  
75006 PARIS

Téléphone : 33 (0)1 43 25 43 35  
Télécopie : 33 (0)1 43 29 76 88  
service-clients@dilicom.fr  
[www.dilicom.net](http://www.dilicom.net)



Syndicat  
de la Librairie Française  
Hélène Clemente

Hôtel de Massa  
38 rue du Faubourg Saint-Jacques  
75014 PARIS  
Téléphone : 33 (0)1 53 62 23 10  
Télécopie : 33 (0)1 53 62 10 45  
h.clemente@syndicat-librairie.fr  
[www.syndicat-librairie.fr](http://www.syndicat-librairie.fr)