



Enquête sur la connaissance et l'utilisation des messages EDI* en librairie

Synthèse de l'enquête ALIRE
pour les Rencontres Nationales de la Librairie – mai 2011

*Echanges de données informatisés

alire

ASSOCIATION DES LIBRAIRIES INFORMATISÉES
& UTILISATRICES DE RÉSEAUX ÉLECTRONIQUES*

IF INFORMATIONEL DE REKENIK ETELEKTRONIK
VERBONDUNG DER LIBRARIE INFORMATISIERTE

9116



● Sommaire

- I. L'ALIRE, une association de libraires informatisés
- II. L'enquête « Mon logiciel est-il au top? »
- III. Des libraires intéressés par l'EDI
- IV. Les logiciels de gestion de librairie
- V. Autres outils
- VI. Les messages EDI :
 1. Le FEL et FEL scolaire
 2. La commande EDI et commande spéciale
 3. L'avis d'expédition
 4. La facture dématérialisée
 5. Le droit de prêt
- VII. En conclusion

Mémo

Remerciements et contact

Les échanges informatiques automatisés entre distributeurs et libraires permettent à tous les libraires de gagner en temps de traitement et en fiabilité dans leurs opérations commerciales et logistiques courantes pour le livre papier et depuis quelques mois, pour le livre numérique également. Ils permettent **d'augmenter la qualité de service** et le professionnalisme du libraire.

En février et mars 2011, l'association ALIRE a conduit un questionnaire en ligne pour savoir dans quelle mesure les libraires connaissent les services informatiques développés pour eux. Elle a également identifié **les difficultés et les freins** rencontrés par les libraires dans leur utilisation de ces fonctionnalités.

Initialement mené pour permettre la mise à jour d'un tableau récapitulatif des logiciels de gestion et pour orienter les actions de communication de l'ALIRE envers les libraires, le questionnaire a connu un grand nombre de réponses (292). **L'ALIRE publie une synthèse de ces réponses sur son site internet et un résumé lors des Rencontres Nationales de la Librairie des 15 et 16 mai à Lyon.**

I. L'ALIRE, une association de libraires informatisés

- ALIRE : Association des Librairies Informatisées et utilisatrices de Réseaux Electroniques.
- Existe depuis 23 ans.
- Principal actionnaire de Dilicom (qui assure la transmission de commandes par voie électronique).
- Membre associé de la CLIL et du SLF.

L'ALIRE représente les libraires dans le domaine de l'EDI :

- Défend les intérêts de tous les libraires utilisateurs de Dilicom.
- Participe aux décisions de mise en place de nouveaux messages.
- Informe sur les conditions de traitement des flux d'information entre libraires, éditeurs et distributeurs.
- Aide à l'informatisation et à l'utilisation de l'informatique dans les librairies.
- Améliore et vérifie les messages, simplifie leur utilisation.

Les messages EDI évoluent avec le commerce du livre



L'ALIRE investit dans le Numérique :

- Co-animateur de la commission numérique de la librairie (avec le SLF) : veille et expérimentation sur le numérique en librairie.
- Participe aux groupes de travail interprofessionnels et institutionnels (fiche produit du livre numérique, prix du livre numérique, commission numérique du CNL, etc.)
- Co-auteur du rapport « Accueillir le numérique ? » (2008), et du « Vade-mecum de la librairie sur internet » (2010), avec le SLF.

III. Des libraires intéressés par l'EDI

Profil des répondants

Les régions sont toutes représentées avec des petits déséquilibres par rapport à la réalité. L'Île de France représente 23% des réponses. Les 4 premières régions représentent 50% des libraires.

L'échantillon montre de grandes tendances mais n'est pas représentatif selon la méthode des quotas. Il n'existe pas de données sur le nombre et le type de libraires par région ni sur le sujet de l'EDI avec lesquelles comparer.

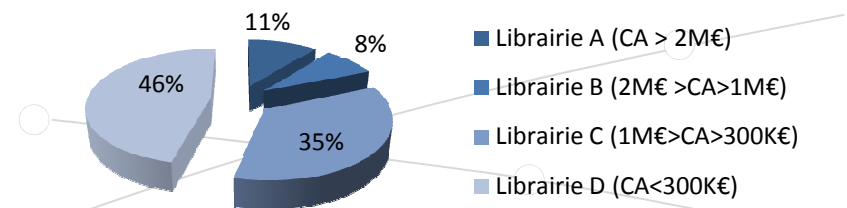
292 libraires ont répondu au questionnaire : un très fort taux de retour.

- Le questionnaire est adapté et a été testé sur des libraires.
- Les libraires ont un grand intérêt pour le sujet des messages EDI.
- Les libraires ont peu d'occasion de s'exprimer sur ces sujets techniques.

Paroles de libraire : « Tous les compléments d'information nous intéressent ! »

Le fort taux de retour ainsi que les nombreuses réponses aux questions ouvertes indiquent que le sujet des messages EDI suscite un grand intérêt chez les libraires.

Catégories de libraires ayant répondu au questionnaire



IV. Logiciels de gestion en librairie

- 5 libraires utilisent un logiciel créé à leur instigation (dont 3 dans des librairies très importantes), 4 ne sont pas informatisés.
- 24 logiciels différents sont utilisés par les libraires.
- Les 7 logiciels les plus cités réunissent 81% du total des réponses, les 17 suivants sont utilisés par moins de 5 libraires chacun.
- Il n'y a pas de données de comparaison pour identifier si l'échantillon est représentatif.
- Un petit nombre de SSII concentre un nombre important de clients, mais une grande diversité de logiciels est utilisée en librairie.

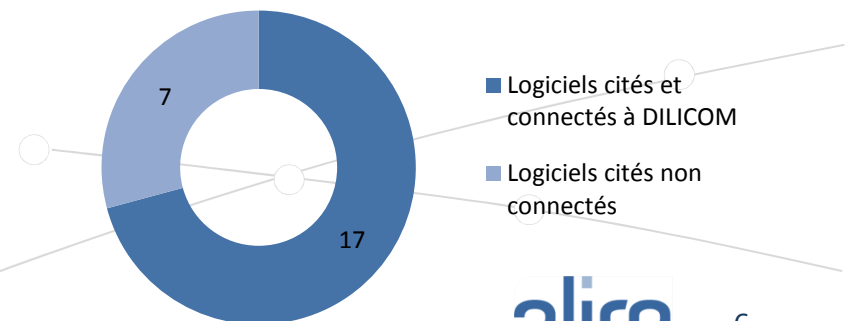
Les SSII, partenaires clefs des libraires :

- DILICOM développe les messages EDI à la demande des professionnels du livre (libraires et distributeurs).
- Les SSII sont régulièrement informées par DILICOM des nouveaux messages EDI mis à la disposition des libraires. De plus, chaque année, DILICOM et l'ALIRE organisent une journée d'information professionnelle sur l'actualité des messages EDI.
- Les SSII sont invitées à tester les nouveaux messages pour faire les développements nécessaires à leur mise en place dans les logiciels.
- Souvent, la SSII propose également de fournir et d'entretenir le matériel informatique.

Paroles de libraire : « Mon logiciel ne me permet pas de me servir de la commande EDI. »

87% des libraires utilisent un logiciel connectés mais 1/3 des logiciels cités ne sont pas connectés à DILICOM et ne permettent pas d'utiliser les messages EDI.

Nombre de logiciels cités par les libraires



V. Autres outils

Présence des libraires sur Internet

Une grande diversité de présence sur internet :

7% des libraires vendent des livres numériques.

Peu de libraires utilisent des sites de partage de vidéo (6%).

30% des libraires ont un site de vente en ligne alors que plus de 85% des logiciels dans le tableau « Mon logiciel est-il au top ? » déclarent proposer la transmission des stocks et l'intégration des ventes en ligne.

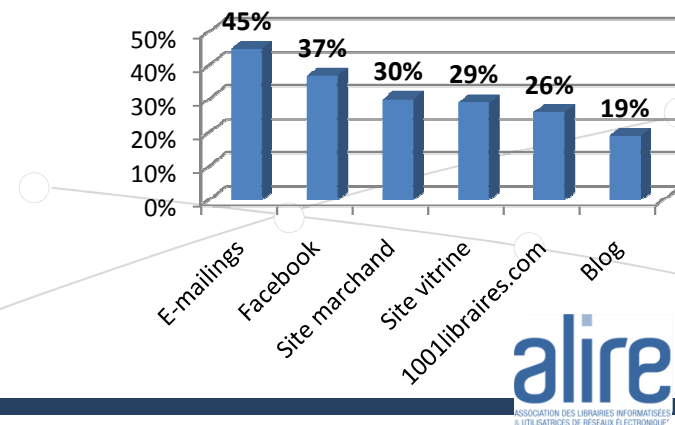
Datalib :

- Outil de remontée des ventes et des retours des ouvrages en librairie indépendante, permettant aux libraires inscrits de comparer leurs ventes à celles de leurs confrères. Les informations circulent en EDI.
- 22% des libraires utilisent Datalib.
- Plus la librairie est petite, moins Datalib est connu et utilisé.
- Datalib est surtout utilisé par les utilisateurs de 3 logiciels : moins de 5% des utilisateurs de 4 des logiciels de gestion les plus cités utilisent Datalib.

Paroles de libraire : « Les différentes vitrines Internet sont extrêmement chronophages, beaucoup trop pour une librairie en sous-effectif constant et flagrant. »

37% des libraires ne citent qu'un seul mode de présence sur Internet parmi les 16 cités au total.

Les outils Internet les plus utilisés par les libraires (en % des réponses)



VI. Les messages EDI

Grâce à l'EDI, en passant par DILICOM, l'ordinateur du libraire va automatiquement et quotidiennement :

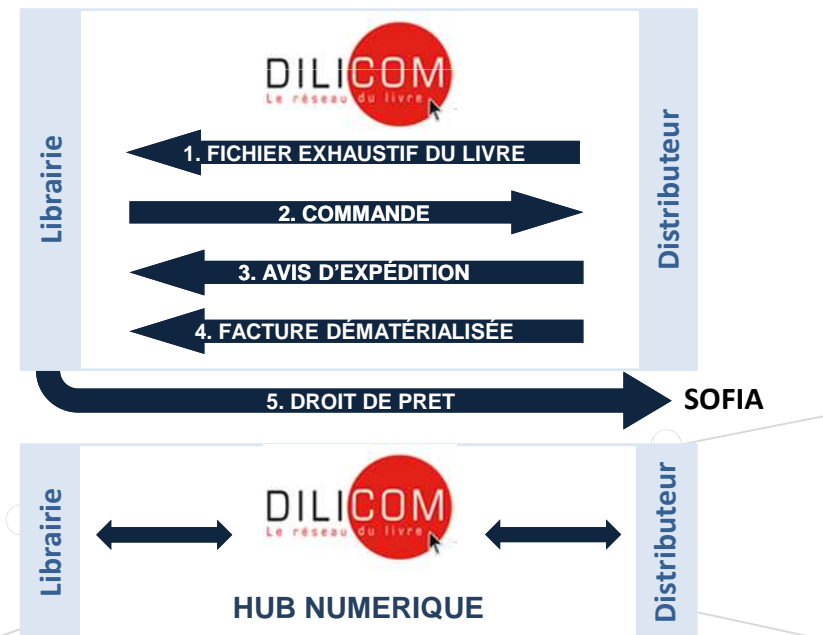
- Transmettre les commandes aux fournisseurs.
- Recevoir et intégrer les modifications des fiches article (prix, nouveautés, dates de parution etc.), les avis d'expédition, les factures dématérialisées etc.

De nombreux intérêts pour les libraires :

- La dématérialisation facilite le traitement des données et diminue les coûts de gestion.
- L'automatisation permet un gain de temps et de fiabilité important.
- La connexion à un seul opérateur – DILICOM – pour avoir accès à tous les distributeurs facilite le travail de tous les revendeurs.
- La sécurité des échanges est garantie par un tiers de confiance – DILICOM – dirigé par les professionnels du livre (libraires et distributeurs).
- Garantit l'accès de tous au réseau : les bénéfices sont investis pour de nouveaux messages comme les messages liés au livre numérique (HUB DILICOM).

Tableau : Les principaux messages EDI en exploitation – le HUB, très récent, n'a pas été inclus dans le cadre de l'enquête : aucune SSII ne déclare s'y être raccordée.

Paroles de libraire : « La commande EDI ? On ne peut imaginer un retour en arrière. »



VI. Les messages EDI

1. LE FEL (Fichier exhaustif du livre)

Le FEL est une base de données commerciale gérée par Dilicom pour les professionnels du livre, mise à jour par les distributeurs eux-mêmes. Elle recense plus de 1 million d'articles en provenance des principaux distributeurs, et de petits éditeurs. Les mises à jour (changement de prix et de disponibilité, inscriptions des nouveautés) sont transmises quotidiennement et automatiquement aux libraires raccordés.

Une base de données connue mais pas utilisée de façon optimale en EDI :

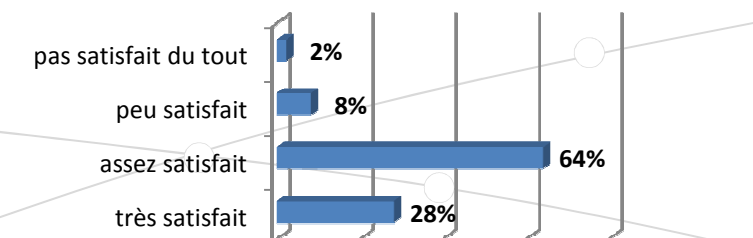
- 75% des libraires connaissent le FEL et l'utilisent le plus souvent en complément d'autres bases.
- « Vous ne vous servez pas du FEL, pourquoi ? Nous ne savions pas que le FEL pouvait être intégré directement dans notre logiciel.»
- Un vocabulaire parfois mal maîtrisé, le site de Dilicom étant souvent confondu avec la base intégrable.
- Le coût du FEL est un frein à l'utilisation, principalement pour les librairies qui ont un faible volume de commandes.

Les libraires C et D qui consultent le FEL sur le site de Dilicom sont moins satisfaits, la raison évoquée dans les remarques étant un moteur de recherche peu performant.

Paroles de libraire : « Il est important que les distributeurs tiennent leurs disponibilités et leurs informations à jour. »

Bonne satisfaction mais la qualité des champs et l'intégration dans le logiciel posent problème : fiches mal renseignées (titre, auteur, collection etc.), éditeurs manquant, disponibilités pas toujours justes, mises à jour tardives ou imparfaites, couvertures non affichées, problème d'intégration dans le logiciel du libraire...

Taux de satisfaction des libraires (en %)



LE FEL scolaire

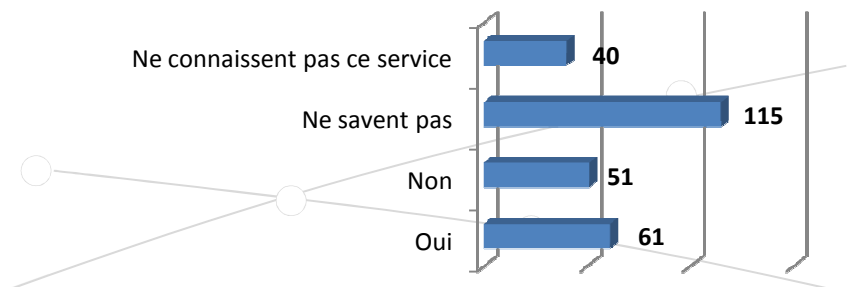
La fiche du livre indique la mention "scolaire" ce qui permet au libraire de connaître précisément le statut commercial de l'ouvrage au regard du plafonnement de la remise. Cette mention permet aux libraires de se conformer à la loi et assure les conditions d'une concurrence loyale.

- Alors que toutes les SSII proposent la mention scolaire, les libraires ignorent dans leur majorité de quoi il s'agit.
- Les libraires qui se servent du FEL scolaire sont globalement « très satisfaits » ou « assez satisfaits ». Les libraires A sont les plus satisfaits (45%) et s'en servent le plus. Les autres catégories de libraires sont peu concernées car ils font peu de scolaire.

Paroles de libraire : « Il reste des erreurs assez fréquentes. C'est plus facile sur les sites en direct.»

L'intégration de la mention scolaire ne semble pas toujours apparaitre de façon pratique dans l'informatique du libraire.

Votre logiciel propose-t-il le FEL scolaire ? (en nombre de réponses)



2. LA COMMANDE EDI sans impression ni télécopie

Votre logiciel de gestion transmet vos commandes sans impression ni télécopie. Vous pouvez suivre gratuitement vos commandes sur le site Dilicom (demandez votre code d'accès sur www.dilicom.net).

Le degré de connaissance de cette fonction varie en fonction de la taille des librairies mais aussi selon les logiciels utilisés : parmi les utilisateurs des 7 logiciels les plus cités, le taux de connaissance de la commande EDI plus bas est de 56%, et le plus haut de 93%.

L'enquête met en avant un manque d'information sur la commande EDI et ses paramètres :

« Vous ne vous servez pas de la commande EDI, pourquoi ? » :

- ne connaît pas ce service.
- satisfait de la procédure actuelle, ne souhaite pas changer.
- coût supplémentaire.

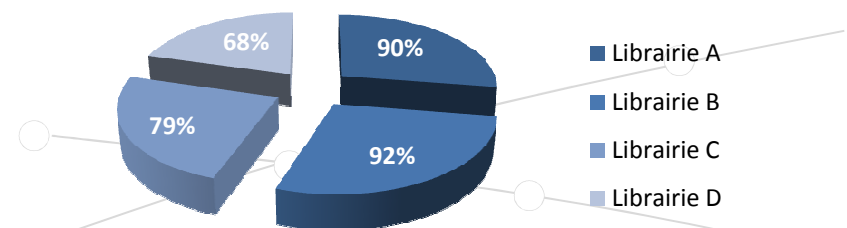
Parole de libraire : « Je sais que je peux suivre mes commandes sur Dilicom mais je ne savais pas qu'il était possible de ne pas imprimer ma commande. »

Les libraires peuvent avoir des problèmes de paramétrage du logiciel de gestion.

Paroles de libraire : « Nous ne renouvelons pas systématiquement les livres vendus et donc saisissons directement nos commandes sur Dilicom sans passer par le logiciel de gestion de commandes. »

Le fonctionnement de la Commande EDI est mal connu.

Votre logiciel propose-t-il la commande EDI ? Réponses « oui » (en %des réponses par catégorie de libraire)



La commande EDI ,un taux de satisfaction inégal :

L'enquête révèle un très bon taux de satisfaction à l'égard de l'EDI, toutefois amoindri parmi les librairies de CA < 300 K €, comme pour tous les messages.

Le taux de satisfaction varie beaucoup selon les logiciels utilisés : de 54% à 93%. Un des 7 logiciels les plus utilisés obtient moins de 55% de taux de satisfaction.

Des améliorations à apporter dans le fonctionnement :

Des fonctionnements disparates entre éditeurs posent problème : « Encore beaucoup trop de distributeurs sont sur Dilicom mais ne permettent pas la commande EDI. »

Les libraires souhaitent davantage d'indications de suivi de la commande par le distributeur : « On ne sait pas comment ce sera traité, expédié, facturé, quelles sont les conditions... »; « Je ne reçois pas d'information du rejet de la commande quand c'est le cas.»

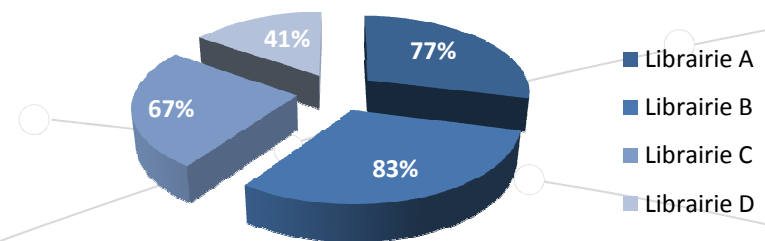
La question de la disponibilité est problématique.

Il y a des problèmes de paramétrage de la commande dans le logiciel, ou de conception peu pratique.

Paroles de libraire : «Pratique, rapide, fiable.»

«Encore beaucoup trop de distributeurs sont sur Dilicom mais ne permettent pas la commande EDI.»

**Libraires se déclarant très satisfaits
(en % du total des réponses
par catégorie de libraire)**



LA COMMANDE SPÉCIALE

Un code spécial peut être indiqué dans votre commande EDI dans le cas de promotion ou de commande spéciale (campagne éditeur, conditions commerciales particulières, commande de rentrée scolaire, salon, dépôt pour signature d'un auteur, etc.). Ce code vous est donné par un représentant ou par le diffuseur.

Les libraires ne connaissent pas ce message :

21% seulement des libraires le connaissent alors que toutes les SSII du Tableau « Mon logiciel est-il au top ? » déclarent le proposer. Il est probable qu'il est utilisé par les distributeurs et pas toujours mis en fonction pour les libraires.

Un avis partagé sur ce message EDI :

« Vous ne vous servez pas de la commande spéciale, pourquoi ? » :
« Je ne connais pas mais je devine que j'adorerais. »
« Je n'en ai pas vraiment besoin, il me semble... »

Paroles de libraire :

« Je ne connais pas mais je devine que j'adorerais. »

« Je n'en ai pas vraiment besoin, il me semble... »

Les avis sont partagés sur l'intention d'utiliser ce service :

Soit le libraire préfère conserver l'envoi de sa commande spéciale par le représentant, soit il se déclare très intéressé par ce message. Dans les deux cas, il ne connaît ni les modalités, ni le coût du service.

3. L'AVIS D'EXPÉDITION

L'avis d'expédition est un bon électronique émis par le distributeur après traitement d'une commande. Il permet d'avoir les réponses sur les non fournis avant la livraison et de prévenir rapidement ses clients. L'intégration de l'avis d'expédition dans le logiciel évite la saisie à la réception des colis et permet de gagner du temps et de la fiabilité.

Comme pour les autres messages, plus les librairies sont petites, moins elles connaissent ce message, et ce, quelque soit le logiciel de gestion utilisé, y compris les 7 plus grands logiciels.

De multiples raisons données de ne pas utiliser l'avis d'expédition surtout dans les petites librairies:

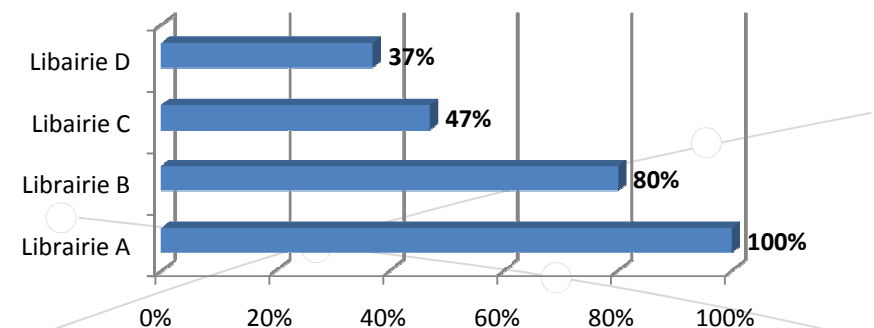
- par ignorance du message ou par manque d'information
- coût additionnel, surtout au regard des petits flux à gérer
- ne permet pas de gain de temps à la réception : le contrôle manuel est maintenu et est apprécié
- problèmes d'intégration dans le logiciel :

« Comme le logiciel n'est pas du tout ergonomique, j'attends la prochaine version. »

Paroles de libraire :

« Je passerai aux avis d'expédition lorsque le volume quotidien sera trop important. »

Votre logiciel propose-t-il l'intégration de l'avis d'expédition ? Réponses « oui » (en % des réponses par catégorie de libraires)



Les petites librairies plutôt satisfaites d'utiliser l'avis d'expédition :

« Un gain de temps énorme à chaque livraison. » (librairie de catégorie D à propos des avis d'expédition)

Le taux de satisfaction des petites librairies est élevé, ce qui contraste avec les raisons argumentées des autres librairies ne souhaitant pas l'utiliser pour des raisons de faible volume de flux.

De nombreux problèmes de fonctionnement identifiés :

- disparité des pratiques des fournisseurs (délais d'envoi, régularité, explications de manquants, explications de manquants imprécises, contenu des champs, etc.). Ce qui complique la réception.
- problème d'ergonomie du logiciel surtout dans le rapprochement.

Des appréciations différentes sur l'avis d'expédition par les utilisateurs :

- « Le système est nouveau, en tout cas récent, donc perfectible. » (librairie de catégorie D)

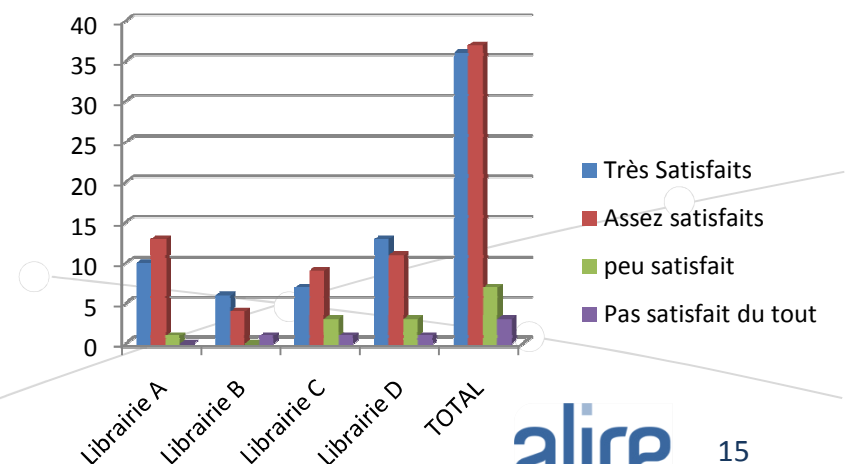
Les avis sont partagés : les libraires utilisateurs contredisent les arguments des non utilisateurs, ils apprécient :

- la visualisation des manquants, des colis manquants ou à livrer
- un gain de temps dans la réception
- la limitation d'erreur de stock

Ceci montre des usages différents selon les libraires, qui utiliseront l'avis d'expédition différemment selon leurs besoins.

Paroles de libraire :
**« Si les éditeurs sont précis,
c'est bien. »**

**Niveau de satisfaction sur l'avis
d'expédition (en nombre de réponses par
catégorie de libraires)**



4. LA FACTURE DÉMATÉRIALISÉE

Facture électronique dématérialisée : Votre distributeur vous envoie seulement une facture électronique dématérialisée et non plus sur papier, elle peut être intégrée après vérification à un logiciel de comptabilité. Ce service est nouveau et en cours de mise en place.

Seulement 3 des 7 logiciels les plus cités déclarent proposer ou tester la facture dématérialisée (source : tableau « Mon logiciel est-il au top ? »). Il est donc normal que peu de libraires connaissent ce service : 10% savent que leur SSII le proposent, en grande majorité des libraires A. N'ayant pas été informés, beaucoup de libraires font une confusion entre facture sous format pdf et facture fiscalement dématérialisée. Certains se déclarent enthousiastes à l'idée de ne plus saisir les factures, d'autres s'interrogent.

Paroles de libraire :
«Je souhaite avoir accès à ce service à condition qu'il s'interface avec les logiciels de gestion sans surcoût ou coût de maintenance excessifs.»

Interrogations principales des libraires selon les remarques :

- Le libraire devra-t-il payer l'impression de la facture pour la traiter et l'archiver ?
- La facture pourra-t-elle être traitée par le logiciel comptable différent du logiciel de gestion de stock ?

5. LE DROIT DE PRÊT

Les libraires sont redevables du droit de prêt sur les ouvrages vendus à certaines bibliothèques et doivent faire leur déclaration auprès de la SOFIA.

Un message bien connu :

- 70% des libraires le connaissent: les libraires de toute taille ont pour client des collectivités et sont soumis à la déclaration. Pour rappel, les SSII avaient bénéficié d'une aide de la SOFIA pour le développement de ce message.
- Cependant 20% des répondants à cette question disent « ne pas connaître » ou encore de « pas savoir » si leur logiciel propose ce service alors que toutes les SSII le proposent.

« Vous ne vous servez pas du service du droit de prêt, pourquoi ? »

- le logiciel ne le permet pas
- pas ou très peu de déclarations à faire.
- coût du module ou formation nécessaire

Peu de remarques de libraire : une fonctionnalité efficace

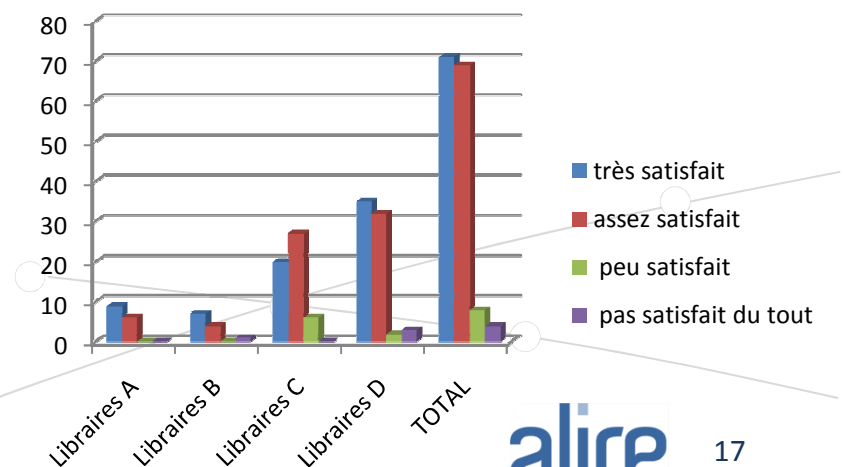
- désaccord sur le principe de reversement
- propositions d'améliorations d'ergonomie du logiciel (ex : trouver plus facilement le Gencod)

Paroles de libraire :

« Je fais mes déclarations sur le site de la SOFIA en reprenant mes factures et ça me semble suffisant, je ne vois pas ce que mon logiciel a à faire là-dedans . »

Taux de satisfaction

(en nombre de réponses par catégorie de libraires)



VII. En conclusion

Le taux de satisfaction et les remarques montrent que les libraires constatent les gains de temps, de fiabilité et de productivité permis par l'EDI, même dans les plus petites librairies.

« Fantastique, on ne peut imaginer un retour en arrière. »
(libraire D sur la commande EDI)

L'enquête révèle un fort intérêt d'une partie des libraires pour les nouveaux messages, en particulier pour le numérique

Cependant, l'utilisation des messages rencontre des obstacles que fait particulièrement ressortir l'enquête :

- Des fonctionnalités qui nécessiteraient des développements complémentaires pour une utilisation plus pratique ou adaptée.
- Le coût des nouveaux modules : un frein important pour leur utilisation.
- Un manque de formation et d'informations sur l'utilisation des messages, surtout chez les librairies les plus petites.
- Besoin de davantage d'éditeurs connectés à DILICOM.
- Des disparités de traitement des informations par les distributeurs.
- manque de justesse ou de régularité dans les informations transmises.
- Des actions d'accompagnement et d'amélioration de la qualité et du fonctionnement sont à mener pour permettre un meilleur déploiement des messages EDI.

Réalité et perception : Une connaissance inégale des messages EDI

Alors que les principaux logiciels qui équipent 86% des libraires interrogés proposent toutes les fonctions ci-dessous, la connaissance de ces fonctions est très variable :

Message EDI	Nombre de libraires qui connaissent ce message	% du total
-------------	--	------------

Connaissance à optimiser :

Facure dématérialisée	15	6%
Commande spéciale	54	21%
F.E.L. scolaire	61	23%

Connaissance à améliorer

Avis d'expédition	126	43%
-------------------	-----	-----

Bonne connaissance :

Droit de prêt	181	71%
F.E.L.	191	74%
Commande E.D.I.	223	77%

• Lexique

ALIRE : Association des Librairies Informatisées et utilisatrices de Réseaux Electroniques. Association de loi 1901 créée en 1989. Aujourd'hui, elle est le principal actionnaire de Dilicom puisqu'elle détient 25 % de son capital.

CLIL : Commission de Liaison Interprofessionnelle du Livre 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.

DILICOM : Administre pour la CLIL la base de données riche de plus d'un million cent mille titres rassemblés dans le Fichier Exhaustif du Livre (FEL), et assure la transmission de commandes par voie électronique. Depuis 1989, cette organisation interprofessionnelle du livre est gérée par les libraires et les distributeurs. Son conseil d'administration est composé de distributeurs (Hachette, Interforum, Sodis, etc.) et de représentants de l'ALIRE.

EDI : Échanges de Données Informatisés (« Electronic Data Interchange ») : échange direct de messages à teneur commerciale entre des systèmes informatiques pas l'intermédiaire de réseaux de télécommunication nationaux ou internationaux : « les ordinateurs se parlent entre eux ». DILICOM norme ces échanges pour le commerce du livre.

FEL : Le Fichier Exhaustif du Livre est une base de données commerciales gérée par Dilicom sous l'égide de la CLIL. Elle recense près de 1 million 100 mille titres en provenance des principaux distributeurs, d'Hachette et de petits éditeurs.

GLN (ancien Gencod) : Système de codification qui permet d'identifier un libraire ou une bibliothèque par exemple.

HUB Dilicom : Relie par des échanges normés et automatisés, tous les distributeurs de livre numérique et tous les libraires pour permettre la vente du livre numérique : réception des notices, envoi des commandes, réception des liens de téléchargement. Le libraire doit auparavant avoir ouvert des comptes chez les diffuseurs de livres numériques avec qui il souhaite travailler.

SSII : Société de services et d'ingénierie informatique. Elles conçoivent et commercialisent les logiciels de gestion.

Libraires, contactez-nous pour toute information complémentaire et retrouvez sur notre site :

- « Mon logiciel est-il au top ? », le tableau récapitulatif des logiciels de gestion.
- Les coordonnées des SSII.
- Le Vade-mecum de la librairie sur internet.
- L'actualité des messages EDI et du numérique.
- La Lettr'ALIRE, la lettre d'information de l'ALIRE.

SSII, contactez-nous pour une étude spécifique des réponses sur votre logiciel.

ALIRE - Association des Librairies Informatisées
& utilisatrices de Réseaux Electroniques
ALIRE c/o DILICOM, 60 rue St-André des Arts 75006 PARIS
tél : 06 58 68 34 61 / Skype : ssm.alire
email : alire@alire.asso.fr
site : <http://www.alire.asso.fr>

Retrouvez l'enquête intégrale
sur le site de l'ALIRE :
<http://www.alire.asso.fr>

L'ALIRE tient à remercier les nombreux libraires et associations qui se sont mobilisés pour apporter leur contribution à cette enquête. L'ALIRE remercie également Michel Ollendorff pour son accompagnement dans la réalisation de l'enquête.