

Paris le 18/05/2016

Objet : Fourniture de livres français et francophones, en sciences juridiques et sciences politiques, sur tous supports, à l'exclusion des livres électroniques, destinés à l'Université Paris Ouest Nanterre-La Défense

OFFRE

Synthèse

- Remise 9%
- Livraison franco de port et d'emballage
- Livrés en mains propres d'un bon de livraison détaillé.
- Délivrance de l'accusé de réception des commandes par courriel
- Suivi de vos commandes en ligne
- Site internet en français www.interphiliv.com
- Interlocuteur unique Suzanne Carme - documentaliste.

Remise

Nous vous proposons une remise de 9% des prix éditeurs HT, livraison franco de port et frais d'emballages offerts.

L'activité de la Librairie INTERPHILIV est en conformité avec les exigences de la *loi* n° 81-766 du 10 août 1981 modifiée relative au prix du livre, dite *Loi Lang*.

La Librairie INTERPHILIV veille au respect de l' Article L.420-5 du code de commerce relatif à la vente à perte.

Cette remise de 9% est applicable sur toutes les commandes.

Interlocuteur unique

Votre interlocuteur unique sera Suzanne Carne, documentaliste diplômée (Maîtrise de science de l'information et de documentation Univ. Paris 8)

Moyens Techniques

INTERPHILIV bénéficie d'un parc informatique renouvelé et des outils modernes et performants.

Travaillant en réseaux nous utilisons des bases de données ultrarapides (DILICOM, PUBEASY, NIELSEN BOOKDATA) afin de pouvoir renseigner et commander tous les ouvrages en temps réel. Nous fournissons toutes formats, livres, Cédérom, DVD, études, Cartes, pdf, et ebooks.

Notre logiciel de gestion TMIC Ellipses qui alimente directement notre site internet

www.interphiliv.com nous permet de saisir et transmettre dans l'instant des commandes aux éditeurs partenaires partout dans le monde, et rendre accessible presque un million de titres français à l'ensemble de notre clientèle sur un simple clic.

Pour vous nos clients grands comptes, en saisissant votre identifiant et mot de passe vous accéderez directement à l'ensemble de vos commandes mises à jour en permanence.

L'ensemble des informations dont vous pourriez avoir besoin sont ainsi disponibles à tout moment.

Organisation

Effectifs

Interphiliv dispose d'une équipe polyvalente de trois personnes depuis 2004

1. Ewan CAMPBELL - Gérant
2. Cécile CRESSANT-CAMPBELL - Responsable commandes
3. Suzanne CARME – Documentaliste – Responsable commandes

Un quatrième poste est à pourvoir

4. Poste à pourvoir – Chargé(e) de clientèle, a vocation de soutenir et compléter nos responsables des commandes

1. Ewan CAMPBELL - Gérant

Responsable depuis 2004 pour le développement, la gestion et les actions commerciales de l'entreprise. Responsable pour les relations clients grands comptes et les services logistiques (livraisons et approvisionnement des marchandises)

Titulaire d'un diplôme d'études supérieures en Grande Bretagne (niveau ingénieur) a occupé pendant 10 ans des postes à responsabilité dans le service public, auquel s'ajoute 20 ans d'expérience dans l'animation des petites et moyennes entreprises de services en France. Possède une sensibilité particulière pour les notions d'adaptabilité, dynamisme et responsabilité de la performance reconnue par la clientèle.

2. Cécile CRESSANT-CAMPBELL

Responsable depuis 2004 de tous les aspects financiers et administratifs de la société, Cécile co-anime l'entreprise et assure le travail de comptabilité et de contrôle de gestion. Cécile est également responsable des commandes françaises, et de la mise à jour des bases de données permettant le suivi des commandes. Cécile est bilingue français/anglais.

Régisseuse pendant de nombreuses années au sein d'une association culturelle de renommée internationale. Elle apporte sa rigueur et méthode pour le bienfait de tous.

3. Suzanne CARME - Documentaliste

Chargée plus particulièrement des commandes étrangères des clients, Suzanne travaille en équipe avec Cécile. Sa connaissance et son engagement au quotidien sont précieux dans l'élaboration des méthodes de travail et politiques commerciales qui nous permettent d'améliorer sans cesse nos services.

Nous sommes une petite équipe, avec une très grande expérience des commandes administratives et institutionnelles. Actuellement en sureffectif, Interphiliv a comme objectif de gagner de nouveaux marchés afin de pérenniser son activité et à moyen terme, si nos candidatures sont acceptées d'embaucher un quatrième membre pour l'équipe. Nous avons déjà largement les moyens d'assurer le traitement rapide et efficace de vos commandes, (nous avons traité pour plus de € 900 000 HT euros de commandes entre 2004 et 2009 avec la même équipe) Si nous avons besoin d'être plus nombreux, nous recruterons. Il ne dépend que de vous - nos clients - de nous faire travailler d'avantage.

Outils

INTERPHILIV bénéficie d'un parc informatique renouvelé et des outils modernes et performants.

Travaillant en réseaux nous utilisons des bases de données ultrarapides (DILICOM, PUBEASY, NIELSEN BOOKDATA, KARLSRUHE INSTITUT OF TECHNOLOGY) afin de pouvoir renseigner et commander tous les ouvrages en temps réel.

Notre logiciel de gestion TMIC Ellipses qui alimente directement notre site Internet (www.interphiliv.com) nous permet de saisir et transmettre dans l'instant des commandes aux éditeurs partenaires partout dans le monde, et rend accessible presque deux millions de titres français et étrangers à l'ensemble de notre clientèle sur un simple clic.

TMIC Ellipses nous permet de créer les devis et de les transformer en commandes, soit ici à la librairie ou directement de chez vous, à travers l'outil Ellipses Collectivités (présentation ci-joint annexe)

Pour vous nos clients grands comptes, en saisissant votre identifiant et mot de passe vous accéderez directement à l'ensemble de vos commandes mises à jour en permanence.

Vous pourrez ensuite visualiser l'ensemble de l'activité de vos centres ainsi que l'état de vos commandes.

Toutes les informations dont vous pourriez avoir besoin sont ainsi disponibles à tout moment.

Nos locaux

Nos locaux sont divisés en trois parties :

Le « front office » sur rue, destiné à la réception des commandes fournisseurs, l'entreposage, le conditionnement et la logistique. Nous pouvons traiter convenablement plus d'une tonne de livres par semaine, avec 20m³ d'espace de rangement et de stockage pour vos commandes en attente !

Le « back-office », sur cour avec trois postes de travail. Espace de calme et de tranquillité dédié au traitement informatique et administratif des commandes et des demandes de nos clients, les relations fournisseurs, et l'accueil téléphonique.

Le sous-sol – espace de stockage de plus de 100m³.

Interphiliv possède son propre véhicule de livraison, et nous travaillons avec GD8 Courses, notre coursier (une quinzaine de camions en circulation, 20 employées) qui assure l'enlèvement quotidienne des ouvrages mis à disposition par les éditeurs et la livraison chez nous le jour même. GD8 Courses assure aussi les livraisons clients en cas de grande affluence de commandes.

INTERPHILIV se tourne vers l'avenir dans ses nouveaux locaux du 17^e arrondissement de Paris.

Nous continuons de bénéficier du tissu économique et logistique des maisons d'éditions et institutions installées en région parisienne, avec quelques mètres carrés en plus, et un accès amélioré aux grands axes de circulation de la région Parisienne.

Nous pensons qu'il est indispensable de pouvoir vous servir rapidement en conservant la maîtrise de l'approvisionnement. Nous sommes convaincus que c'est uniquement à ce prix que nous tenons, et tiendrons nos engagements en matière de délais de livraison.

L'évolution de la librairie en général, révolutionnée par Internet avec la naissance des géants mondiaux comme Amazon, Ebay, Priceminister, et Google nous a amené à réfléchir sérieusement sur l'avenir des petites sociétés comme INTERPHILIV.

Nous ne pourrons jamais concurrencer la présence web, la base de données bibliographique, l'analyse algorithmique et comportementale des besoins client ou la rapidité d'action d'Amazon, par exemple. Pour arriver où ils en sont il faudrait se domicilier dans des paradis fiscaux, investir des milliards d'euros, embaucher des milliers de salariés avec des conditions effroyables, de rallier à notre volonté les maisons d'éditions mondiales contre menaces, et de se cacher derrière un service client automatisé et impersonnel.

Il nous semble qu'il y a donc de la place pour les petites entreprises hyper-compétentes, pour lesquelles la satisfaction de leurs clients est la condition sine-qua non de leur existence, et le summum, répondent au téléphone, aux emails, qui pensent à vous quand un effort supplémentaire peut résoudre un problème. Un petit supplément d'âme !

Le numérique fera sans doute parti de notre avenir.

Depuis le début de l'année nous sommes partenaire de John Wiley & sons pour la vente des livres électroniques et des catalogues de livres dans le « Wiley Online Library » que vous trouverez sur la page d'accueil de notre site internet.

Nous sommes actuellement en discussions avec « LIBREKA » pour élargir notre offre électronique afin de pouvoir proposer les ebooks d'autres grands éditeurs Anglo-Saxons et Allemands.

Nous avons une très grande expérience dans la fourniture de documentation aux collectivités qui, comme vous, ont des besoins et des organisations complexes et contraignantes.

Vous pouvez joindre INTERPHILIV par téléphone du lundi au vendredi de 08h.00 à 18h00 sans interruption. Nous ne fermons pas pendant les vacances d'hiver ou d'été afin de vous assurer un service en continu.

Nous recevons quotidiennement des livraisons des éditeurs par les centres de distribution HACHETTE, UNION DISTRIBUTION, VOLUMEN, SODIS, et INTERFORUM. Notre coursier GD8 Courses nous livre tous les jours les ouvrages enlevés le matin même des centres de distribution des grands éditeurs et chez les éditeurs indépendants.

Un service d'offices chez l'éditeur nous assure la possibilité de vous fournir les ouvrages dès parution (ex. Codes Dalloz et Mémento Lefebvre) ou tout autre collection.

Notre Transporteur en Grande Bretagne PRISMA BOOK SERVICES à Londres regroupe les ouvrages commandés et distribués en Grande Bretagne et nous livre deux fois par semaine pour assurer un service rapide.

Nous travaillons en compte ouvert avec les entreprises de transport express mondiales UPS, DHL et FEDERAL EXPRESS qui nous assurent une livraison en 48 heures en cas de besoin.

Commandes

Les commandes sont traitées le jour même.

Nous vous confirmons par email la réception des commandes.

Si l'ouvrage n'est pas disponible en librairie nous le commandons chez l'éditeur et en assurons la livraison dans les plus brefs délais.

Délais de livraison

	En stock	En commande
France :	2 jours	5 jours
Europe :	2 jours	10 jours
Etats Unis + Autres :	2 jours	15 jours
Commandes urgentes	24h	24h

Livraison

La livraison est gratuite, quelque soit votre adresse en France, et nous prenons à notre charge les frais d'emballage.

Vos commandes sont livrées en mains propres contre signature aux adresses figurant sur les bons de commande, et sont accompagnés d'un bon de livraison détaillé.

Pour les commandes urgentes, nous vous proposons un délai de livraison de 24h sous réserve de disponibilité chez l'éditeur.

Suivi

INTERPHILIV vous propose un suivi personnalisé de votre dossier.

A la réception des bons de commandes, une recherche ou une vérification du N° ISBN de l'ouvrage est faite ainsi qu'un contrôle de la disponibilité du livre en stock ou chez l'éditeur. En cas de livre manquant, épuisé, ou en réédition une réponse vous est destinée sur www.interphiliv.com et un suivi est effectué sur les livres manquants. Dès que le livre est à nouveau disponible l'ouvrage est envoyé au destinataire.

Une réclamation auprès des éditeurs est effectuée automatiquement en cas de non réception des ouvrages commandés : tous 1 jours pour les ouvrages Français et tous les 7 jours pour les ouvrages Etrangers.

Vous pouvez consulter à tout moment l'état de vos commandes en cours sur notre site internet.

Commandes permanentes

- X Un service spécialisé de commandes permanentes existe chez INTERPHILIV. Les collections sont enregistrées et chaque volume vous est envoyé dès parution.

Handwritten notes:
- Histoire à pas bégé
- Tout a bégé
* Noël M. Hannon

Livres épuisés

Notre librairie travaille au sein d'une association de libraires internationaux et nous recherchons pour nos clients les ouvrages qui ne sont plus disponibles chez les éditeurs. Nous effectuons une demande sur notre réseau et à réception de l'offre, nous informons le client de la disponibilité de l'ouvrage, de son état, du délai d'obtention, et de son prix.

Traitement des erreurs de livraison

Interphiliv s'engage de manière systématique à prendre à sa charge les frais de retour des ouvrages livrés par erreur.

Ouvrages détériorés

Les ouvrages quittent nos locaux en parfait état, mais peuvent subir des dommages après livraison dans vos locaux. Les ouvrages abîmés ou détériorés doivent faire l'objet d'un signalement par fax ou courriel dès leur réception. Si les dommages constatés ne peuvent pas être attribués à un manque d'attention lors de l'ouverture des colis, Interphiliv s'engage à prendre à sa charge les frais de retour et à vous remplacer l'ouvrage défectueux ou endommagé dans les plus brefs délais.

Retards de livraison

Les ouvrages réceptionnés chez nous sont envoyés sous 48 heures par une société de transport spécialisée, ou sont livrés par nous selon la fréquence négociée avec le client. Interphiliv s'engage à vous informer par fax ou email de tout retard de plus d'une semaine.

Doublons et annulations

Les ouvrages livrés en double sont automatiquement retournés à nos frais.
Les commandes annulées après livraison sont à signaler par email sur contact@interphiliv.com. Nous les reprendrons lors de notre prochaine livraison.
Vous pouvez annuler les commandes avant livraison par simple fax ou courriel.

Services supplémentaires

- L'équipe d'Interphiliv, a récemment suivi une formation approfondie sur le travail de communauté management.
Nous avons comme projet d'épauler et relayer les activités de nos clients par le biais de notre site internet www.interphiliv.com, notre page Facebook et notre compte Twitter.
En partageant vos événements, votre actualité, et vos actions, nous avons comme ambition d'amplifier la notoriété de votre travail, et de devenir un soutien à vos relations avec l'extérieur.

Depuis plus de 30 ans notre activité nous a amené à constituer un répertoire de contacts très important dans le monde de l'industrie et de la recherche, et nous avons très envie de vous en faire bénéficier. Nous serons ravis de vous rencontrer afin de déterminer les moyens et les objectifs de ce projet.

- Fourniture d'ouvrages en consultation – Sur liste prédéfinie nous vous fournirons des ouvrages susceptibles de vous intéresser. Au bout de 3 mois vous retournez les ouvrages que vous ne souhaitez pas garder, et vous commandez (et gardez) les ouvrages que vous souhaitez.
- Equipement des ouvrages – Que vous ayez besoin de filmage ou de pose d'antivols, nous proposons toutes les services de protection et de sécurité pour les livres.
- Ventes sur place – vous avez un événement, un colloque, un séminaire, faites appel à Interphiliv pour l'animation d'un stand sur place.

Développement Durable

INTERPHILIV s'engage afin de limiter l'impact qu'engendre notre activité sur l'environnement.

Nous avons pris les dispositions suivantes afin d'apporter notre modeste contribution à la lutte contre le réchauffement climatique.

- Nous réutilisons les emballages carton aussi souvent que possible.
- Nous recyclons soigneusement les emballages et papiers non réutilisés.
- Nous limitons les impressions de documents papier.
- Nous privilégions des échanges par courriel
- Nos locaux sont éclairés avec des ampoules à basse consommation.
- Nous planifions les tournées de livraison afin d'éviter les kilomètres inutiles.
- Nous ne laissons aucun équipement en veille la nuit.
- Nous contribuons à la diffusion des ouvrages publiés par les éditeurs spécialisés dans les énergies renouvelables.

Nos principaux clients

(Références sur demande)

TOTAL

CREDIT MUTUEL

NOVARTIS

IRSTEA

MINISTERE D'ECOLOGIE ET DE DEVELOPPEMENT DURABLE

UNIVERSITE DE BORDEAUX

JOINT ILL ESRF

ECOLE DE MANAGEMENT DE LYON

ECOLE DE MANAGEMENT DE GRENOBLE

UNESCO

INSTITUT DE France

BIBLIOTHEQUE MAZARINE

UNIVERSITE PARIS I

UNIVERSITE PARIS 7

UNIVERSITE PARIS SUD 11

E.H.E.S.S. BVD ST.MICHEL

BIBLIOTHEQUE CUJAS

INSTITUT TUNC

ENSAI

CENTRE DE RECHERCHES SOCIOLOGIQUES ET POLITIQUES DE PARIS