

ANNEXES

Lyreco : descriptif de la société

Fondée par la famille Gaspard en 1926, Lyreco s'est imposé comme un des leaders de la distribution de fournitures de bureau aux professionnels (entreprises, administrations...).

- **Une présence internationale**

Lyreco est présent dans 18 pays : la France, le Royaume-Uni, l'Irlande, la Belgique, les Pays-Bas, le Luxembourg, l'Allemagne, la Pologne, le Danemark, la Norvège, la Suède, l'Espagne, l'Italie, le Canada, le Japon, Taïwan, Honk-Kong et la Thaïlande.

7200 personnes contribuent chaque jour à la réussite de Lyreco et réalisent un chiffre d'affaires de 1,4 milliards d'euros.

Cette présence internationale permet à Lyreco de servir ses clients à travers le monde avec une qualité de service identique.

- **Lyreco France**

Lyreco France regroupe environ 2100 collaborateurs pour un chiffre d'affaires d'environ 425 millions d'euros.

Notre siège social est implanté à Marly (Valenciennes - 59).

800 commerciaux terrain, 250 commerciaux sédentaires et 350 chauffeurs-livreurs assurent la présence de Lyreco au plus près de ses clients sur l'ensemble du territoire français.

Nos deux centres logistiques situés à Villaines-la-Juhel (53) et à Digoïn (71) nous permettent de desservir 44 centres d'éclatement répartis sur l'ensemble du territoire d'où partent nos chauffeurs-livreurs.

- **Un modèle d'entreprise unique**

Lyreco a appuyé son développement sur un modèle d'entreprise unique ; la garantie pour nos clients d'un contact identifié Lyreco quelle que soit l'étape de la relation commerciale.

- La prospection de nouveaux clients et la négociation des contrats est assurée par nos attachés commerciaux. Ceux-ci ont la responsabilité d'un portefeuille de clients qu'ils contribuent à développer & à fidéliser.
Nos attachés commerciaux sont formés sur leur métier : ils suivent un cursus de formation de 200 h répartis sur les 6 premiers mois d'intégration.
- La prise de commande est effectuée par des conseillers commerciaux. Ils peuvent en outre, proposer aux clients des services et des produits complémentaires et gérer les réclamations.
- La livraison est assurée par nos propres chauffeurs-livreurs grâce à notre maîtrise de l'ensemble du flux logistique.

- **Lyreco : une entreprise performante**

Lyreco appuie sa performance par un système informatique centralisé. Ainsi, toute l'activité de Lyreco et les relations avec ses clients (commandes, facturation...) sont gérées en temps réel.

Nous sommes de plus engagés dans une politique qualité volontariste ; initiée dès 1995.

Nous sommes ainsi certifiés ISO 9001 version 2000 et ISO 14 001 (norme garantissant le respect de l'environnement).

Lyreco, leader sur son marché

Le marché des fournitures de bureau est un marché particulier car très morcelé. Ainsi, les deux principaux distributeurs de fournitures, Lyreco et Guilbert rassemblent à eux deux un peu plus d'un quart des parts de marché. Les acteurs locaux ou régionaux sont encore présents sur ce marché. De plus, les structures des concurrents de Lyreco sont très diverses : vente par correspondance (JPG, Guilbert...), magasins réservés aux professionnels (Office Dépôt)...

Ce marché a évolué l'an dernier. Le groupe PPR, dans sa stratégie de recentrage sur le client particulier, a cédé sa branche Vente Directe (Guilbert) au groupe américain Office Dépôt et sa branche VPC (sous enseigne JPG) à l'américain Staples.

Sur son marché, Lyreco connaît une croissance particulièrement dynamique. Depuis 1996, Lyreco a en effet doublé de taille.

Lyreco est leader en France et en Europe et 5^{ème} acteur mondial.

L'offre de Lyreco

Nous vous joignons la « roue des services » Lyreco.

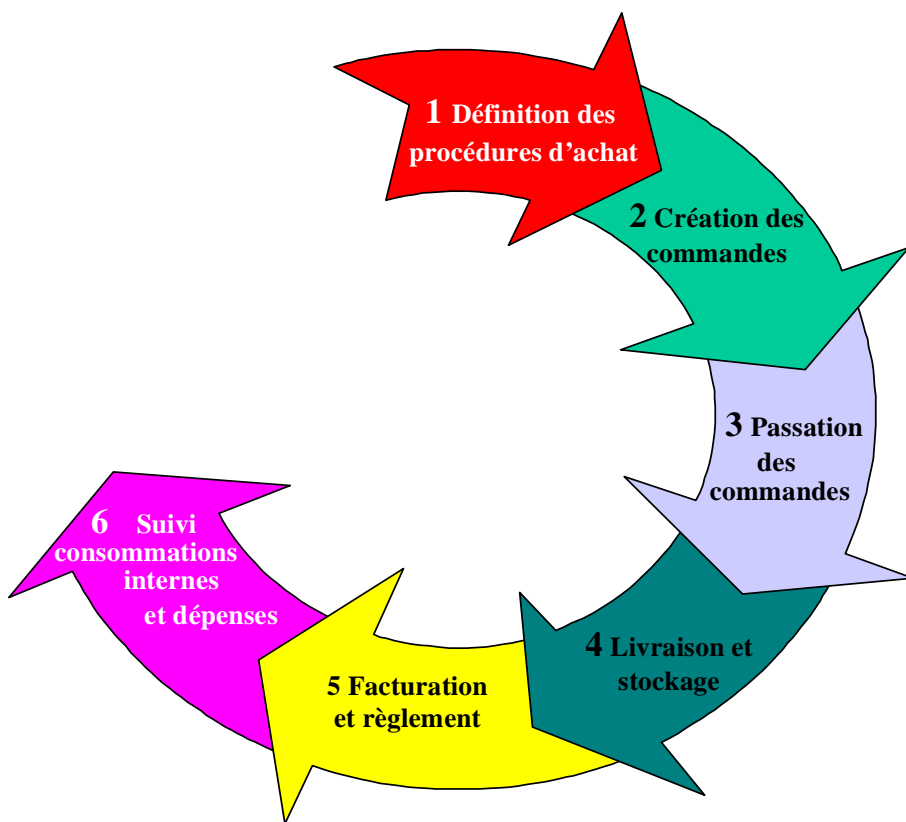
Elle reprend de façon exhaustive les services que Lyreco offre à ses clients en fonction des étapes de notre relation avec notre client.

Vous y trouverez également des éléments de détail sur nos offres de service liées à notre outil de prise de commande électronique, OLO (On Line Ordering).

Parmi ces services, tous ne vous seront pas utiles dans votre négociation. Les services que vous allez vendre sont fonction des attentes et besoins de votre client.

Ces caractéristiques que vous transformerez en avantages puis en bénéfices pour votre client **feront partie intégrante de votre négociation dans le cadre d'un accord gagnant / gagnant et d'un partenariat durable.**

La roue des services Lyreco France



1. Définition des procédures d'achat

1/ 1. Un canal de commercialisation adapté à la taille du client

- ✓ **Après des PME / PMI**, Lyreco déploie sa **force de vente Field** soit 550 Attachés Commerciaux, professionnels de la vente, chargés de visiter régulièrement leurs clients dans une optique de fidélisation
- ✓ **Après des 200 premiers groupes français et leurs filiales**, Lyreco déploie sa **force de vente Grands Comptes secteur privés** :
- ✓ **Après des administrations**, ministères et établissements publics, nous avons constitué **une force de vente Grands Comptes secteur public**
- ✓ **Les Grands Comptes Internationaux** sont gérés par une équipe de 4 négociateurs internationaux, relayés sur le terrain par des International Accounts Managers chargés de déployer les accords localement ou de prospecter de nouveaux clients.

1/ 2 Mini catalogue

Nous avons la possibilité d'éditer un catalogue papier reprenant une sélection personnalisée de produits adaptés aux besoins de notre client.
Cette possibilité est plutôt dédiée aux Grands Comptes.

1/ 3 OLO

- ✓ **OLO est l'outil de prise de commande sur Internet** que

Lyreco a développé pour ses clients. Ceux-ci peuvent s'y connecter au moyen d'une connexion sécurisée (grâce à un code utilisateur). Vous trouverez ci-dessous plus de détails liés aux différentes étapes des procédures d'achat.

- ✓ **Validation des commandes**
On distingue l'utilisateur de l'administrateur. L'utilisateur peut se connecter et utiliser l'outil. L'administrateur est un utilisateur à qui on confie « les pleins pouvoirs » et peut définir différents paramètres de l'outil.
Soit l'utilisateur peut valider directement ses commandes, soit les commandes doivent être validées par un administrateur dans l'entreprise.
Dans ce cas, l'administrateur a un droit de regard sur les commandes qui lui sont soumises : il peut valider, modifier ou supprimer une commande
- ✓ **Mini-catalogue**
Un client peut créer son catalogue personnalisé en attribuant à chaque produit qu'il souhaite l'un des statuts suivants : verts (autorisés), oranges (soumis à validation) ou rouge (strictement interdits). Plusieurs mini-catalogues peuvent coexister chez un même client.

✓ **Budget**

Un administrateur peut définir un cadre budgétaire. Il peut définir des budgets mensuel, annuel, un nombre maximum de commandes par mois, un budget minimum et un budget maximum. Sur ces budgets, il peut définir des seuils d'alerte et de blocage. Il est tenu informé de l'évolution de son budget en permanence.

✓ **OLO customisé**

Il permet au client de personnaliser OLO aux couleurs, logos et slogan de sa société. Cette option est réservée aux comptes dont le CA annuel est supérieur à 1 million d'€.

2. Création de commandes

2 / 1 L'offre de produits Lyreco France

- ✓ Nous proposons à nos clients **une gamme large de produits** :
 - produits à marque: produits de référence (notoriété et qualité), des nouveautés, des sélection de
 - produits au meilleur rapport qualité/prix, des produits à prix bas (prix serrés et qualité garantie),
 - des produits à notre marque propre **Impéga**
- ✓ Nous pouvons proposer **des produits personnalisés**
 - produits spécifiques, étudiés, personnalisés et stockés en fonction des besoins
 - produits spéciaux: réponse à un besoin ponctuel par un produit «hors catalogue»
 - conditionnement et emballage libres (non imposés) pour la plupart des produits

2 / 2 Le catalogue Lyreco France

- ✓ Edité et remis à jour annuellement
- ✓ Vitrine qui permet de visualiser les produits
- ✓ Découpage en 15 familles de produits pour une recherche aisée
- ✓ 6000 références répertoriées pour un large choix
- ✓ Des Pictogrammes destinés à faciliter le repérage (produits nouveaux, références internationales...)

2 / 3 Création de la commande sur OLO

- ✓ OLO permet de rechercher les produits selon différents modes
 - par rubriques
 - par mot-clef
 - par référence

- ✓ **Bon de commande pré-établis**

Le bon de commande pré-établi est une commande type qui contient des produits couramment utilisés et sélectionnés par le client. Il est utilisable à chaque commande. Un client peut établir jusqu'à 10 bons de commande personnalisés.

- ✓ **Produits favoris**

Un client qui commande régulièrement les mêmes produits peut choisir d'utiliser la fonction Favoris pour enregistrer les produits qui sont les plus commandés. Il peut en enregistrer jusqu'à 50.

2 / 4 Bons de commande personnalisés

Ces liste de produits sélectionnés en fonction des besoins du client (produits les plus souvent commandés) permettent un contrôle des consommations et un gain de temps. Ils peuvent être établis sur papier, hors de l'utilisation d'OLO.

3. Passation de la commande

3 / 1 La prise de commande par téléphone

- ✓ **La prise de commande en temps réel par téléphone** se fait de 8 h à 18 h 30 (18 h 15 le vendredi). Les commandes sont validées et transmises en temps réel à notre centre de préparation des colis.
- ✓ **Les conseillers commerciaux** apportent des conseils sur les produits, la commande, les produits de substitution, informent sur la disponibilité des articles, sur les promotions
- ✓ **Les contrôles opérés tout au long de la saisie de commande** permettent de vérifier
 - les personnes qui passent la commande
 - la désignation, quantités, prix et conditionnement des articles
 - la conformité de la commande ouverte
 - les commandes saisies en double (référence et contenu, et n° de commande)
- ✓ **Numéro indigo** pour un coût de communication identique quel que soit le lieu d'appel

3 / 2 La prise de commande par fax

Elle est assurée par des conseillers commerciaux dédiés à ce service. Ils se chargent également des contrôles et rappellent les clients si nécessaire.

3 / 3 La prise de commande par courrier

3 / 4 La prise de commande par OLO

En validant sa commande, le client déclenche instantanément la préparation de son / ses colis.

4. Livraison et stockage

4 / 1 Une force logistique performante

- ✓ **Les colis sont préparés en temps réel dans nos centres de préparation** : l'un à Villaines la Juhel (Mayenne) et le second à Digoïn (Haute Saône). Ils sont ensuite acheminés par transport routier jusqu'à l'un des 44 centres d'éclatement, répartis sur l'ensemble du territoire français et desquels sont effectuées les livraisons.
- ✓ Nos **350 chauffeurs livreurs** présents sur l'ensemble du territoire français
- ✓ Nous **livrons en 24 heures** pour 95 % de nos clients, avec un taux de service de 99,6 % ou plus

4 / 2 Nos colis

- ✓ **Nos colis personnalisés** sont identifiés par une étiquette informatisée qui reprend le nom et l'adresse du client, le numéro du compte client, la référence, la quantité et désignation du produit, la référence commande client...
- ✓ **Nos colis sont inviolables**: colis à « coiffe collée » (coupés à hauteur de remplissage avec une coiffe collée hermétiquement)
- ✓ Nos colis sont équipés d'une languette d'ouverture (système « Vache qui Rit ») : plus besoin de ciseaux ni de cutter

4 / 3 Des livraisons adaptées à l'entreprise cliente

- ✓ Livraison réalisée en un point de l'entreprise ou service par service

4 / 4 Retours et reprises

- ✓ **Satisfait ou échangé**: dans les 30 jours suivant la commande, le client a la possibilité, en cas d'erreur ou d'insatisfaction, de faire reprendre la marchandise sous emballage d'origine
- ✓ **Reprise cartouches** aux conditions indiquées dans le catalogue. Il faut savoir que les cartouches ne peuvent plus être jetées à la poubelle mais doivent bénéficier d'un traitement séparé. La reprise de certaines cartouches donne droit à un avoir pour notre client qui réalise ainsi des économies.

5. Facturation et règlement

Il est impossible de faire une facturation ou un règlement électronique via OLO

5 / 1 Des types de factures et une cadence de facturation adaptée à l'organisation comptable du client

- ✓ Nous avons la possibilité d'établir une
 - facturation fin de mois
 - facturation immédiate
 - facturation cadencée (jour de facturation défini par le client)
 - facture par référence client
 - facture globale
 - facture reprenant les dépenses par centre de coût
 - facture à l'image de la commande (basée sur la commande et non sur les BL)

5 / 2 Conditions de règlement

- ✓ Règlement à réception de facture, à 30 jours fin de mois

5 / 3 Des supports de facturation variés

- ✓ Papier, bande magnétique, disquette, EDI

5 / 4 Des modes de règlement variés et adaptés

- ✓ Par chèque, traite, billet à ordre, lettre de change, prélèvement, virement...

6. Suivi des consommations internes et dépenses

6 / 1 Le suivi statistique

Nous sommes en mesure d'établir des statistiques sur

- les produits et quantités commandés par période et pour un compte donné
- les états de consommation : CA réalisé par livré, payeur, facturé, centre de coût...

Ces statistiques peuvent notamment être gérées par OLO.

6 / 2 La tarification

- ✓ **La tarification est adaptée à la consommation du client** (notion de volume). Ce sont nos Attachés Commerciaux qui sont chargés d'établir le meilleur prix.
Dans le cas de grands comptes, la tarification peut être établie dans le cadre d'un accord national.
- ✓ **Le best price:** si le client a accepté les promotions-prix, il bénéficiera du prix promotionnel si celui-ci est plus avantageux que le prix contrat
- ✓ **Notre tarification est garantie** sur une période du 1^{er} janvier au 30 Juin et du 1^{er} Juillet au 30 Décembre sauf modification exceptionnelle par avenant sur gamme papier ou informatique

NOTRE ENGAGEMENT QUALITE

Ces services sont certifiés par la norme ISO 9001 version 2000 et ISO 14 001 (norme environnementale). Nous sommes également en cours de certification de la norme éthique, SA 8000.