

- II<sup>e</sup> partie : Étude qualitative -  
**3.2.4. Synthèses régionales :**  
**Enquête Ecla (Aquitaine)**

## SOMMAIRE

<b>Rappel du contexte</b>	<b>II-85</b>
Le maillage du livre en Aquitaine	II-86
Accompagnement financier	II-87
<b>0. Méthodologie</b>	<b>II-88</b>
Corpus de l'étude qualitative Marchés publics en Aquitaine	II-89
<b>1. Caractéristique des marchés</b>	<b>II-90</b>
1.1. Type de procédure	II-90
1.2. Les marchés : poids économique et rentabilité	II-90
1.3. Pourcentage de ventes aux collectivités sur CA total	II-90
1.4. Marge	II-91
<b>2. Stratégie des libraires</b>	<b>II-91</b>
2.1. Outils de prospection	II-91
2.2. Développements informatiques	II-92
2.3. Regroupements	II-92
2.4. Cohérence : faut-il être audacieux ?	II-93
<b>3. Nature et taille des lots</b>	<b>II-93</b>
3.1. Les lots "impossibles"	II-93
3.2. L'allotissement : garant de la diversité des fournisseurs ?	II-93
<b>4. Critères sélectifs</b>	<b>II-94</b>
<b>5. Réclamations</b>	<b>II-97</b>
<b>6. Services annexes</b>	<b>II-98</b>
<b>7. Les relations entre les acteurs</b>	<b>II-99</b>
7.1. Grossistes/librairies indépendantes	II-99
7.2. Relations libraire/bibliothèque	II-101
7.3. Relation bibliothèque/services des marchés	II-103
<b>Éléments de conclusion</b>	<b>II-104</b>
Les effets négatifs induits par les marchés	II-104
Les effets positifs de la formalisation de la relation commerciale	II-104
Suggestions	II-105
Autres suggestions	II-106

### **Fiche technique**

L'enquête en région Aquitaine a été conduite de septembre à novembre 2009 sous la direction de Patrick Volpillac et Mathilde Rimaud. Les entretiens ont été menés par Séverine Margolliet. Le rapport de synthèse a été rédigé par Séverine Margolliet et Mathilde Rimaud

*Remerciements* : un grand merci à Séverine Margolliet pour son travail tout en délicatesse.

Merci à tous les professionnels qui se sont prêtés au jeu, et notamment l'Association des Librairies Atlantiques en Aquitaine, ainsi qu'aux institutions, Conseil régional d'Aquitaine et DRAC Aquitaine.

## **Rappel du contexte**

La question de l'accès des librairies aux marchés publics de livres a été soulevée récemment et à plusieurs reprises par les libraires et par le SLF, qui observent un certain essoufflement des effets positifs du plafonnement des rabais de 2003. Cette problématique a été reprise dans le rapport remis par Hervé Gaymard à la Ministre de la culture et de la communication sur la situation du livre, celui-ci préconisant la création d'un groupe de travail interprofessionnel et interministériel sur le sujet. Le MOTif avait également fait savoir son souhait de mener une enquête sur la place des librairies franciliennes dans les marchés publics de livres. Enfin, la loi sur le droit de prêt de 2003 prévoyait une évaluation de l'ensemble du dispositif et notamment du plafonnement des rabais deux ans après son entrée en vigueur ; celle-ci n'a pas été encore réalisée compte tenu des délais nécessaires à l'obtention de l'agrément par la Sofia d'une part et à la montée en puissance du dispositif d'autre part.

Au vu de ces différents constats, il a finalement été proposé de mener, dans le cadre du Conseil du livre, une large enquête nationale sur la place des librairies sur les marchés publics d'acquisition de livres et de proposer toute mesure permettant de favoriser l'accès des librairies à ces marchés.

Cette étude sur les marchés publics a donc notamment pour objet de mesurer les conséquences de l'application du Code des marchés publics pour l'achat de livres par les collectivités et les effets de la loi du 18 juin 2003 sur le droit de prêt.

Pour rappel, cette loi est le fruit de la transposition de la directive européenne relative au prêt et à la location de 1992. Elle laissait les États membres relativement libres quant aux dispositions à prendre pour reconnaître ce nouveau droit aux auteurs.

La France, quant à elle, a opté pour un dispositif de licence légale, gérée collectivement par la Sofia, conçu pour profiter à l'ensemble de la chaîne du livre (le couple auteurs/éditeurs à travers la rémunération, les points de vente du livre avec la remise plafonnée, les auteurs avec la création et le financement d'une caisse complémentaire de retraite).

Il s'agissait bien de lier le droit de prêt à un objectif culturel.

Pour autant, jusqu'où et comment les librairies indépendantes ont-elles profité de ce qui devait permettre une égalité plus grande face aux appels d'offre, puisque le critère du moins disant était de fait aboli ? Et qu'en est-il côté auteurs et éditeurs ?

Pour répondre à la première question, il est important de chiffrer la part des librairies indépendantes dans les marchés publics avant et après la loi de 2003.

Le ministère mène conjointement à cette étude qualitative une enquête quantitative.

L'agence *Ecla Aquitaine* a décidé de participer à l'enquête qualitative proposée par le ministère de la culture et de la communication, parce qu'il est clair pour elle depuis longtemps que la part que représentent les collectivités dans le CA d'un libraire est un élément essentiel de la lecture de la rentabilité de sa structure : positivement, en ce que travailler avec des collectivités signifie être reconnu dans le tissu culturel local, avoir une place dans l'élaboration d'une proposition culturelle de territoire et parce qu'en restant raisonnable, avoir une partie de son CA générée par des collectivités assure une rotation des stocks et une capacité de négociation commerciale avec les fournisseurs qui renforcent le positionnement du libraire. Négativement en ce que, sans un regard drastique sur la réalité de rentabilité de

ces ventes, une librairie peut vite se retrouver prisonnière d'un cycle d'exploitation qui n'est pas viable à long terme.

En Aquitaine, ces questions ont toujours été regardées avec beaucoup de précaution et d'attention, tant par la DRAC que par la Région et donc par leur agence.

L'agence a ainsi accompagné (pour l'aider à sortir de ce cercle vicieux) une librairie dont le taux de CA collectivité (plus de 70 %) et les services annexes proposés menaient la structure au dépôt de bilan à court terme.

C'est pourquoi, également, dès 2007 a été organisé un cycle de 3 journées de rencontres, en partenariat avec le CNFPT, *Médiaqu沿海* (organisme de formation aux carrières des bibliothèques) et l'*Association des Librairies Atlantiques en Aquitaine*, proposant aux bibliothécaires, aux libraires et aux responsables des acquisitions des collectivités, de se rencontrer pour échanger sur les enjeux des achats des collectivités sur la chaîne du livre et les politiques d'aménagement du territoire.

Ces trois journées ont rassemblé plus de cent vingt personnes et ont été l'occasion de vifs débats. Elles faisaient suite à un travail mené par un groupe interprofessionnel au sein de l'agence et rassemblant des libraires et des bibliothécaires pour échanger régulièrement sur le sujet.

Par ailleurs, l'*Association des Librairies Atlantiques en Aquitaine* organise chaque année une formation à destination des libraires leur donnant les clés pour répondre à des appels d'offres.

Enfin, l'agence a publié en 2007 un document à destination notamment des élus et des bibliothécaires, intitulé *De l'auteur au lecteur, la réalité du livre*, afin de les sensibiliser en particulier à cette question.

### **Le maillage du livre en Aquitaine**

La particularité principale du maillage de points de vente du livre en Aquitaine tient à la présence de l'une des plus grosses librairies indépendantes de France, Mollat, dont la zone de chalandise au détail s'étend sur tout le département et pour les collectivités sur toute la France. Cette librairie a développé un système très performant et offensif de réponse aux appels d'offre et est du coup considérée par certains confrères comme un « grossiste » (en ce qui concerne la clientèle des collectivités).

Les départements de la région Aquitaine sont inégalement dotés en librairies indépendantes, parce que la région compte une étendue assez large de zones rurales à faible chalandise.

L'agence Ecla recense environ trois cent points de vente du livre (librairies, maisons de la presse, points de vente saisonniers, occasions) dont une cinquantaine font la majeure partie de leur chiffre en vente de livres neufs.

L'Aquitaine a été une terre d'implantation de nombreuses GSS : les premiers Espaces culturels Leclerc y ont fleuri (dont le premier à s'installer en centre ville également), Cultura et Alice ont leur siège social en Aquitaine.

Avec plus de huit cent points de desserte de livres répartis sur tout le territoire, l'Aquitaine est une région bien pourvue en équipements de lecture publique. En réalité, deux cent quarante bibliothèques (ou médiathèques) municipales ou intercommunales, sont dotées de surfaces, de collections et de personnels qualifiés et répondent aux critères d'une offre pertinente.

La répartition hétérogène correspond à la démographie des cinq départements, avec une forte densité en Gironde, notamment sur l'agglomération bordelaise.

Cependant émergent depuis quelques années de nouveaux équipements, renouvelant l'offre devenue désuète de villes moyennes.

Un nombre particulièrement élevé de projets en cours (près de trente) laisse supposer que des marchés publics de livres vont se développer dans les années à venir, contrebalançant ainsi la diminution généralisée des budgets d'acquisition.

### **Accompagnement financier**

L'Aquitaine est une région qui se distingue par le soutien apporté aux professionnels du livre au travers d'un protocole d'accord qui, depuis 2003, permet aux libraires indépendants d'être accompagnés sur le plan économique dans leurs projets de développement <sup>76</sup>.

Ce dispositif financé à parité par l'État et le Conseil régional offre aux libraires des aides sur différents volets :

- conseil et accompagnement : priorité est donnée aux prestations de conseils structurantes (organisation et gestion, aménagement de magasin, ressources humaines, commercialisation, marketing, communication...);
- installation, modernisation, travaux : achat de bail, rachat de stock, déménagement, extension, travaux de modernisation, informatisation... ;
- fonds, animation et promotion : aide au développement du fonds, en mettant particulièrement l'accent sur le fonds des éditeurs et labels régionaux, animation dans ou hors les murs, en privilégiant les actions en partenariat avec des partenaires culturels locaux.

Sur la durée triennale du protocole, l'État (DRAC Aquitaine) et le Conseil régional consacrent respectivement 500 000 € à l'application directe de cette politique d'aides, en plus de l'accompagnement indirect sur lequel ils sont engagés à travers leur soutien à des structures comme l'agence Ecla ou encore l'Association des Librairies Atlantiques en Aquitaine.

La question de l'impact des marchés publics sur la librairie indépendante est donc une question de longue date réfléchiée en Aquitaine (et ailleurs !). Cette étude souhaitée par le Conseil du livre permettra de vérifier plus systématiquement des éléments régulièrement rapportés par les professionnels, mais dont nous n'avions jusqu'à présent qu'une vision parcellaire.

Le parti pris de l'enquête aquitaine a été une représentativité régionale pour les études de cas, en tâchant d'équilibrer le type de structures rencontrées, complétée par des monographies de cas qui nous semblaient intéressants et représentatifs de ce que les professionnels font ou tentent de faire au quotidien sur ces questions.

L'interrogation qui nous a guidés tout au long de cette enquête est celle de savoir si les libraires – *a fortiori* ceux de taille moyenne, qui participent souvent au maillage territorial du commerce de livre – sont en capacité (matérielle et financière) de supporter ce système qui s'appuie en grande partie sur eux, mais nécessite des moyens humains et financiers.

Courant 2010, Ecla souhaite relancer un groupe de travail interprofessionnel sur ces questions ; l'anniversaire des trente ans de l'adoption de la loi sur le prix unique sera une occasion de reprendre une discussion qui paraît, à la lecture des résultats de cette enquête, nécessaire.

---

<sup>76</sup> Soutien étendu depuis aux éditeurs et aux éditeurs phonographiques.

## **0. Méthodologie**

Ce document tient compte des éléments fournis par les responsables des bibliothèques et des services des marchés et des libraires rencontrés dans le cadre d'entretiens individuels sur la période août-septembre 2009.

En Aquitaine, nous avons fait le choix de nous concentrer sur quatre études de cas articulées chacune autour de trois entretiens distincts avec :

- 1 responsable de bibliothèque ;
- 1 responsable du service des marchés de la collectivité ;
- 1 libraire.

Ces quatre études de cas sont complétées par des monographies :

- quatre librairies
- deux bibliothèques municipale
- et une bibliothèque universitaire.

Le corpus choisi a pour volonté d'interroger des collectivités qui ont majoritairement des « *bonnes pratiques* » en matière d'acquisitions, permettant de favoriser une grande variété de fournisseurs et de mener une politique consciente de soutien à la librairie indépendante et par-là à la bibliodiversité.

Il est possible que les chiffres relatifs au pourcentage de ventes aux collectivités englobent les ventes via les marchés et les ventes hors marché. Donc à manier avec précaution.



### *Sigles utilisés :*

MAO	Marché d'appel d'offre ouvert ou restreint
MAPA	Marché à procédure adaptée
CMP	Code des marchés publics
CAO	Commission des appels d'offres
ALAA	Association des Librairies Atlantiques d'Aquitaine

### 3.2.4. Étude qualitative : synthèse de l'enquête ECLA (Aquitaine)

### Corpus de l'étude qualitative Marchés publics en Aquitaine

- *Quatre études de cas*

4 Libraires / 4 collectivités / 4 services des marchés répartis dans 4 départements :  
Gironde, Dordogne, Lot-et-Garonne, Pyrénées-Atlantiques

<b>LIBRAIRIES</b>	
<i>Typologie</i>	<i>Taille de la ville d'implantation</i>
3 généralistes 1 spécialisée	1 entre 100.000 et 300.000 hab. 3 entre 20.000 et 100.000 hab.

<b>COLLECTIVITES</b>	
<i>Typologie</i>	<i>Population</i>
2 BM 1 Biblio intercommunale 1 BDP	1 commune entre 100.000 et 300.000 hab. 1 commune entre 20.000 et 100.000 hab. Communauté d'Agglomération entre 100.000 et 300.000 hab. Département entre 300 et 500.000 hab.

- *Sept entretiens*

<b>4 librairies</b> <i>(2 généralistes et 2 spécialisées) basées dans 3 communes</i>	<b>2 BM</b>	<b>1 BU</b>
1 commune entre 100.000 et 300.000 hab. 1 commune entre 20.000 et 50.000 hab. 1 commune - de 10.000 hab.	2 communes entre 20.000 et 50.000 hab.	sur deux sites séparés

- *Particularismes :*

- deux librairies spécialisées dont la vente aux collectivités représente presque 50% de leur CA ;
- cas d'une librairie spécialisée qui a obtenu un très gros marché avec une BDP située dans une autre région. Le marché prévu sur trois ans n'a pas été reconduit au bout d'un an ;
- cas d'une librairie spécialisée qui a été démarchée par une BDP d'une autre région ;
- trois cas de librairies généralistes importantes qui ont perdu des gros marchés (BM, BU).

- *Autres interlocuteurs interrogés :*

DRAC, Association des librairies atlantiques en Aquitaine

## **1. Caractéristique des marchés**

### **1.1. Type de procédure**

Le MAPA <sup>77</sup> est apprécié par les collectivités pour sa souplesse.

Le MAO <sup>78</sup> est en revanche considéré très contraignant par les bibliothécaires.

La menace de sanctions pénales en cas de marché frauduleux incite les rédacteurs des marchés à multiplier les clauses pour se prémunir d'éventuelles attaques en justice.

Par conséquent, les dossiers sont souvent considérés extrêmement techniques.

#### *Durée des marchés*

- variable entre 1 an et 3 ans (1 an reconduit 2 fois) ;
- rarement 4 ans.

#### *Les obligations des collectivités*

– coût de la publicité : les collectivités interrogées dépensent entre 1 500 € et 2 000 € par marché pour assurer la publicité légale pour chaque marché de livres.

S'ajoutent parfois des frais relatifs à la dématérialisation des appels d'offres.

– délais de paiement : évolution des pratiques. Ils étaient de 45 jours en 2007. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009 ils sont passés à 40 jours. À partir de juillet 2010 ils passeront à 30 jours.

### **1.2. Les marchés : poids économique et rentabilité**

#### *Rabais*

– pourcentage de rabais accordé aux collectivités avant la loi de 2003 : pour les libraires interrogés, en moyenne 15% ;

– pourcentage de rabais accordé aux collectivités aujourd'hui : 9 % systématiquement avec quelques exceptions justifiées par le fait que la fourniture de certains ouvrages coûte plus au libraire qu'elle ne lui rapporte. Sans oublier les 6 % reversés à la Sofia.

On note le cas de factures bloquées par une commune parce qu'elles ne comportaient pas le montant de la remise maximum (9 %), le libraire ayant calculé qu'il vendait à perte s'il l'appliquait.

### **1.3. Pourcentage de ventes aux collectivités sur CA total**

Variation entre 13 % et 50 % avec une moyenne autour de 28,5 %.

La région Aquitaine compte une librairie qui a poussé ce pourcentage jusqu'à 70 %. Le gérant mesure aujourd'hui les dangers de la dépendance aux marchés.

La prudence envers les marchés est une attitude commune aux libraires interrogés. Certains estiment que la part aux collectivités représente déjà un montant trop important par rapport au seuil qu'ils souhaiteraient se fixer. Cela reste néanmoins, selon eux, une manière efficace d'augmenter le CA et de garantir une bonne rotation de stock.

<sup>77</sup> MAPA : marché à procédure adaptée pour des montants compris entre 20 000 € et 210 000 €.

<sup>78</sup> MAO : marché d'appel d'offres ouvert ou restreint pour des montants supérieurs à 210 000 €.

### **1.4. Marge**

La marge commerciale se situe dans une fourchette entre 28 % et 38 % en moyenne<sup>79</sup>.

Quand une librairie répond à un marché public, elle consent sur sa marge commerciale 9 % de remise à la collectivité et reverse 6 % à la Sofia.

Soit  $9 + 6 = 15$  % au total, qui viennent en diminution de sa marge commerciale

$$33 \% - 15 \% = 18 \%$$

$$\text{marge nette : } 18 \%$$

On comprendra que certains libraires ne candidatent pas pour des lots inférieurs à 1 500 €.

Calcul d'un libraire : « *Pour une livraison à plus de 30 km, on a calculé qu'il faut une commande de 100 ouvrages au minimum.* »

D'après la coordinatrice de l'Association des Libraires Atlantiques, il y a deux tendances :

- les gros libraires qui répondent aux marchés en fonction de la marge ;
- les petits libraires qui répondent en fonction du relationnel.

## **2. Stratégie des libraires**

### **2.1. Outils de prospection**

- sites gratuits ;
- sites d'alertes payants ;
- libraires informés directement par les bibliothécaires.

Il n'est pas rare que les bibliothécaires informent directement les libraires de la parution prochaine d'un appel d'offres. Certains estiment que c'est déloyal pour la concurrence et que c'est aux libraires de s'informer.

D'autres au contraire préviennent systématiquement les libraires qu'ils connaissent.

On constate que certains téléchargements sont payants. Il arrive en effet que des collectivités aient recours à un prestataire pour la dématérialisation de leur appel d'offres. Dans ce cas, le coût de cette prestation est en partie répercuté sur les libraires.

#### *La relation directe*

Deux cas de figures :

- cas d'un libraire qui a raté la date de dépôt et qui déplore n'avoir pas reçu "le" coup de fil habituel qui le prévient. Le marché a été considéré infructueux. Un appel d'offres a été de nouveau diffusé. Le libraire a été attributaire ;
- cas similaire hors région : une grosse librairie n'a pas réussi à boucler sa candidature dans les temps pour un marché BDP. Un des lots qu'elle avait "habituellement" a été attribué à une petite librairie spécialisée (Aquitaine). Au bout d'un an de marché, la BDP n'a pas reconduit

<sup>79</sup> Source de ces chiffres : Association des Librairies Atlantiques en Aquitaine (ALAA).

le contrat. Un nouvel appel d'offres a été diffusé, permettant à la grosse librairie de soumissionner.

### *Rayonnement géographique*

Le durcissement de la concurrence entraîne des changements de pratiques qui créent des tensions entre libraires. Des gros libraires hors région soumissionnent sur des lots aquitains. Cette situation est très mal vécue par les libraires et plus particulièrement par les libraires généralistes.

### *Déontologie*

Les libraires se disent peu enclins à démarcher des collectivités dans d'autres régions, voire dans les départements voisins en raison du coût du transport. Mais certains ajoutent un argument déontologique en estimant qu'il n'y a aucun intérêt à concurrencer les confrères libraires des territoires voisins.

On peut s'interroger sur l'impact de la structuration de la profession au sein des Librairies Atlantiques sur les questions liées à la concurrence. On notera au passage que la commission « Marchés publics » qui s'est constituée en février 2008 s'est auto-dissoute six mois plus tard en estimant que les réponses aux problèmes étaient davantage politiques qu'économiques.

## **2.2. Développements informatiques**

En Aquitaine, deux grosses librairies sont en capacité d'investir dans des outils informatiques haut de gamme pour permettre un suivi électronique des commandes par ses clients (panier de commande, suivi en ligne).

Certaines librairies spécialisées étudient le développement de modules sur leur propre logiciel.

Les responsables de bibliothèques ne sont pas forcément très en demande de ce genre de prestations. Ils préfèrent généralement une relation individualisée.

En revanche ces services semblent avoir trouvé leur public auprès des bibliothèques universitaires qui ont majoritairement depuis plusieurs années, rompu le lien avec les libraires locaux.

## **2.3. Regroupements**

### *S'unir pour être davantage concurrentiel / création de GIE*

Aucune création de GIE recensée sur le territoire aquitain.

Explications fournies : « *Chacun défend sa chapelle.* »

Toutefois une librairie spécialisée (jeunesse et BD) envisage une collaboration avec une autre librairie spécialisée (religieux et littérature).

Cas d'un tandem mais sans création d'une entité juridique.

Cette expérimentation entre deux grosses librairies situées dans deux villes distinctes répondait à la volonté d'obtenir des lots d'un marché BU.

Cette bibliothèque universitaire a la caractéristique d'avoir des unités de recherche réparties dans deux villes éloignées d'une centaine de kilomètres l'une de l'autre. Ce marché prévoyait des lots géographiques pour répondre aux besoins spécifiques de livraisons. Le tandem a remporté le gros lot convoité, mais le même lot a été attribué à une grosse librairie hors région lors du marché suivant. Néanmoins les libraires se montrent satisfaits de l'opération qu'ils comptent réitérer. Ils ne sont néanmoins pas en concurrence directe puisque pas situés dans la même ville. Leur partenariat n'a pas été plus loin que cette réponse conjointe à l'appel d'offres BU (pas de signatures communes par exemple), au regret de l'un des deux libraires.

#### **2.4. Cohérence : faut-il être audacieux ?**

Les libraires prônent la transparence et la sincérité dans les réponses qu'ils fournissent dans leurs dossiers de candidature. Ils ne conçoivent généralement pas de soumissionner sur des lots pour lesquels ils n'ont pas une expérience suffisante.

Cette prudence est perçue comme une attitude frileuse par l'un des agents administratifs interrogé.

### **3. Nature et taille des lots**

#### **3.1. Les lots "impossibles"**

Ouvrages mal ou non distribués, édition en gros caractères... Quand un lot concentre toutes les difficultés il n'est pas rare que la rentabilité soit totalement nulle pour le libraire.

Si les collectivités qui conçoivent ce type de découpage pensent aider les petites librairies à prendre part au marché, il est urgent de rappeler qu'il les dessert totalement.

Lot "réassort" : l'une des BDP de la région définit trois lots "Jeunesse" dont 1 lot de réassort (que l'on peut entendre comme un lot de commande hors nouveautés) d'un montant élevé (minima : 40 000 € ; maxima : 75 000 €).

Cette pratique est considérée « scandaleuse » par l'une des librairies interrogée.

Un autre libraire ajoute : «Ce sont des lots généralement attribués aux grossistes. »

#### **3.2. L'allotissement : garant de la diversité des fournisseurs ?**

Les libraires généralistes reconnaissent généralement le "pronostic" de la bibliothèque dans le découpage des lots. La plupart s'épargnent de candidater inutilement sur des lots spécialisés qu'ils devinent fléchés.

Pour autant, on constate qu'un allotissement fractionné ne suffit pas toujours à garantir une ventilation optimale car parfois les candidats "attendus" ne soumissionnent pas.

##### *Les conséquences d'un marché ultra-fractionné*

Les librairies généralistes basées dans des villes moyennes pâtissent de la multiplication des lots.

*Mini / Maxi*

Le Code des marchés stipule que la collectivité peut prévoir un minimum et un maximum en valeur ou en quantité.

Les écarts

Initialement le montant maxi pouvait être jusqu'à 4 fois supérieur au montant mini.

Cette variation ne permet pas au libraire de faire un plan de trésorerie fiable.

Parfois les dépenses réalisées seront une moyenne des deux chiffres, parfois cela se rapprochera du maxi.

Mention non obligatoire

En 2006, une modification du CMP a permis aux collectivités de ne pas mentionner de mini ni de maxi.

Outre la difficulté accrue pour le libraire d'estimer la rentabilité d'une soumission envers un lot au montant inconnu, cette possibilité offerte aux collectivités empêche les bibliothécaires acquéreurs d'être sûrs des minima acquis pour leurs achats.

On peut s'interroger sur le rôle des professionnels de la bibliothèque dans un cadre qui reste souple : possibilité de justifier de l'intérêt de maintenir ces mini/maxi afin de se garantir un montant minimal d'acquisition.

Faiblesse des montants

Les collectivités pensent bien faire en multipliant les lots. Elles pensent donner ainsi la possibilité à divers libraires d'obtenir une part de marché. Par conséquent les marchés comportent souvent des lots de faibles voir de très faibles montants (ex : 500 €).

Cette logique sous-estime la disproportion entre le temps consommé par la préparation et la gestion du marché par le libraire et la rentabilité de ce contrat.

La conjoncture économique étant difficile les libraires soumissionnent mais ce n'est que tardivement qu'ils se rendent compte du "cadeau empoisonné".

**4. Critères sélectifs**

Parole de libraire : *« Lors de la rédaction des premiers marchés, certaines collectivités m'ont demandé de relire leur copie pour vérifier si c'était adapté à notre réalité de travail. »*

Bien que cette pratique ne soit pas représentative des relations entre collectivités et libraires, elle est toutefois intéressante à relever et montre bien la complexité que représente pour certains administratifs la rédaction d'un marché de livres.

Elle est aussi peut-être une partie de la solution pour aboutir à des appels d'offre adaptés aux besoins des deux parties.

Les personnes en charge de la rédaction du cahier des charges avouent à l'unanimité être confrontées à un véritable casse-tête au moment de la définition des critères sélectifs.

Côté libraires, certains se disent lucides, d'autres sont radicalement en colère.

Une des pistes de réflexion d'un gros libraire généraliste est d'abandonner complètement les marchés. Il se dit désemparé par la perte de plusieurs marchés : *« Je trouve qu'on n'a pas grand-chose à nous reprocher mais surtout j'ai la conviction que les dés sont "pipés". Les collectivités, avant même de lancer le marché, savent avec qui elles souhaitent travailler (...) . Il faut arrêter de nous faire croire que les critères sont objectifs. »*

Certaines collectivités elles-mêmes avouent se trouver dans l'impasse pour clarifier les critères sélectifs.

On se rend compte que même les réponses appelant des réponses chiffrées (et donc facilement classables) donnent lieu à des interprétations qui faussent les comparatifs. Ainsi un libraire malin ne manquera pas de donner son volume de stock du mois de décembre (période où il culmine) plutôt que celui de février.

Un libraire plus rusé encore n'hésitera pas à donner le nombre de références contenues dans la base Electre pour répondre à la question du nombre du nombre de titres qu'il peut fournir.

### ***Le prix***

Le critère du prix est totalement neutralisé par le plafonnement de la remise.

Il est pourtant intéressant de constater qu'il représente néanmoins un pourcentage entre 10 % et 15 % de la note globale sur chaque lot.

Les libraires qui précisent dès la rédaction de leur offre qu'ils n'appliqueront pas les 9 % de remise dans des cas exceptionnels (lorsque le livre coûte plus cher qu'il ne rapporte), se voient amputer quelques points qui, dans une compétition ultra serrée, peuvent être très dommageables.

### ***Délais de livraison : compétitivité ou « l'art du mensonge »***

Dans l'échantillon présent, aucun exemple de marché cassé<sup>80</sup> pour manquement aux engagements de la part d'un fournisseur. Au pire les bibliothèques envoient un courrier l'avertissant que les délais promis ne sont pas tenus.

Cette absence de sanctions a tendance à irriter les libraires qui auront répondu honnêtement au critère de rapidité pour fournir les commandes et les incite, pour certains d'entre eux, à être moins scrupuleux lors des prochains marchés.

### ***Évolution***

Moins d'exigence sur les délais pour certains lots (exemple : ouvrages universitaires) qu'au tout début des marchés. L'exigence reste en revanche très forte pour les nouveautés en littérature.

À noter que la BDP interrogée a finalement retiré ce critère car elle estimait qu'il favorisait trop les grossistes.

On pourrait poser la question de la pertinence de ce critère compte tenu de la réalité des délais de traitement internes à la bibliothèque et de la disponibilité dans les circuits commerciaux.

### ***Des questionnaires mal formulés***

On observe parfois des formulations maladroites pour juger de la compétence du libraire. Exemple : « *Précisez le nombre de petits éditeurs que vous pouvez servir.* »

Cette question est jugée "aberrante" par le libraire candidat car elle appelle une réponse identique de la part de tous les fournisseurs : « *Tous* ».

Le même libraire remarque au passage que l'expression "*petit éditeur*" est parfaitement floue. Il estime qu'il serait plus pertinent de demander "combien de comptes ouverts ?".

Formulée ainsi, la question appelle une réponse concrètement mesurable et donc vérifiable.

<sup>80</sup> La DRAC confirme néanmoins que le non-respect des délais a coûté la perte de marchés à plusieurs libraires aquitains.

***Les tests d'évaluation***

La bibliographie-test : critères d'appréciation méconnus par le libraire.

Certaines collectivités demandent aux candidats de fournir une bibliographie sur un thème imposé. La notation de ces bibliographies répond à des critères très subjectifs. Si on voulait respecter entièrement le principe général de transparence des procédures qui s'applique au CMP, on pourrait envisager de rendre publics les critères d'évaluation qui déterminent cette notation.

***Les critères implicites***

- Le lien : un facteur déterminant. Il est plus aisé pour un libraire d'obtenir des lots auprès de collectivités avec lesquelles il était déjà en relation préalablement aux passations de marché.
- La polémique autour de la proximité : la proximité ne peut pas être un critère sélectif mais elle constitue l'un des aspects de l'analyse de l'offre la plus économiquement avantageuse.

***Critère de satisfaction du service rendu : fiable ?***

Les acquéreurs regrettent que le degré de satisfaction de la relation commerciale lors du marché précédent ne soit pas une donnée prise en compte lors de la soumission du fournisseur sur le même lot.

Critère considéré trop subjectif par le service des marchés pour être admis dans la grille d'analyse des offres.

***Critère écologique***

Les préoccupations écologiques des collectivités commencent à se faire sentir dans les marchés en règle générale. Dans le cas des marchés de livres le libraire pourra être amené à témoigner des démarches faites pour diminuer le coût environnemental de son activité.

La formulation reste vague et les exigences difficilement mesurables.

Il existe un discours récurrent sur le rôle d'impulsion des services publics en matière de changement des pratiques écologiques. Toutefois dans le secteur du livre, on peut se demander quelle est la marge de manœuvre octroyée au libraire qui se trouve en fin de chaîne du processus de fabrication des livres.

Le jour où les cartons recyclés seront la norme standard il sera plus aisé pour le libraire de répondre à des exigences écologiques. Pour l'heure cette exigence est fastidieuse.

***Rotation des attributions***

Un conservateur soucieux de diversifier l'attribution de ses lots et de maintenir des relations commerciales avec l'ensemble des libraires de son territoire se dit confronté à un dilemme. La durée de ses marchés étant annuelle il ne sait comment justifier l'alternance entre deux candidatures sur des lots identiques d'une année sur l'autre.

***L'appartenance à un réseau professionnel / label et certification : les clefs de la réussite ?***

En 2009, le label LIR a été attribué à 19 librairies aquitaines sur 31 dossiers déposés.

Il est fort à craindre que le fait d'être labellisé ne devienne un critère déterminant dans l'obtention des marchés. C'est en tous les cas une crainte exprimée par les professionnels.

Une librairie généraliste a obtenu, début 2009, une certification AFAQ ISO 9001 V2008 – norme internationale délivrée par AFNOR Certification – pour ses activités de vente de produits culturels à destination des professionnels. On peut penser que cette librairie anticipe ainsi les exigences des futurs marchés européens. Dans l'immédiat cette certification lui

permet de fournir des secteurs tels que l'aéronautique et l'automobile qui d'ores et déjà n'acceptent que des fournisseurs certifiés.

### ***La notation***

Généralement plus des 2/3 de la note est attribuée à la "valeur technique" qui prend en compte :

- les moyens humains affectés à la réalisation de la prestation ;
- la qualité de l'offre (volume et composition du fonds) ;
- la prestation proposée ;

On remarquera que le candidat n'est le plus souvent pas avisé de la pondération de ces sous-catégories.

Les écarts de points entre libraires généralistes sont si faibles que l'attribution se joue souvent à quelques points.

Est-ce que la faiblesse de ces écarts ne montre pas les limites des critères choisis pour départager les candidats ?

En conclusion, au-delà de la cohorte de critères élaborés par les rédacteurs de marchés, il semblerait, à l'issue des échanges avec les responsables de bibliothèques, que les qualités phares d'un libraire sont et demeurent :

- **la qualité de son conseil** ;
- **sa réactivité** (capacité à renseigner l'acquéreur sur le pourquoi d'un retard de livraison) ;
- **sa connaissance du fonds de la bibliothèque** et donc sa capacité à adapter l'offre aux besoins.

Certaines bibliothèques accordent une place importante au partenariat culturel.

D'autres sont conscientes des limites des petites librairies et minimisent leurs attentes.

## **5. Réclamations**

**Statu quo** de part et d'autre :

- pas de sanctions financières appliquées par les collectivités en cas de non respect des délais de livraison ;
- pas de demandes d'indemnisation de la part du libraire en cas de non respect du délai de paiement des collectivités alors que ces retards peuvent lui occasionner de très sérieux problèmes de trésorerie ;
- cas d'un libraire qui a fait le choix de payer un service de Dailly lui permettant d'avoir un virement immédiat le jour de l'émission de la facture.

Outre les frais liés à l'ouverture du compte, cela lui coûte 3% de sa facture.

### *La peur du litige/La résignation du libraire muselé*

On observe d'un côté une peur réelle des bibliothécaires des éventuelles attaques en justice contre la municipalité en cas de litige et de l'autre une absence totale de culture procédurière chez les librairies interrogées qui se limitent à faire un courrier de demande d'explications. Certains tenteront par leur propre réseau d'obtenir des précisions sur les arguments de la CAO. Être trop insistant auprès d'une collectivité est considéré par les librairies comme un risque de se voir écarté lors du marché suivant.

Parole de libraire : « *On demande systématiquement des explications en cas de refus mais les réponses sont floues car on sait très bien que les critères sont subjectifs. Une bibliothèque aime travailler avec tel libraire et cela se retrouve dans l'attribution des lots.* »

#### *Courriers d'explication dépourvus d'explications*

Lorsqu'un libraire fait un courrier de demande d'explication quant au rejet de sa candidature, selon les cas, les réponses sont gérées directement par la bibliothèque ou par le service des marchés.

On remarquera que, dans le cas de MAPA, les réponses écrites fournies aux libraires se cantonnent généralement à donner le nom de l'attributaire et les notations. Ces réponses font volontairement l'impasse sur les arguments qui aboutissent à ces notations. Les libraires, qui n'ont de toutes manières en général pas l'intention d'aller plus loin dans leurs revendications, en ressortent frustrés d'explications et par là même découragés à l'avance à l'idée de retenter les années suivantes de candidater.

## **6. Services annexes**

### • ***Innovations technologiques***

Depuis 2007 deux libraires aquitains possèdent un système de suivi de commande en ligne. Renoncement d'un libraire généraliste (qui a été un fournisseur régulier auprès des facultés jusqu'à la fin des années 90) à candidater sur les prochains marchés BU car trop d'exigences sur la performance informatique.

Anti-vols intégrés aux livres : une grosse librairie est en phase d'étude.

Il conviendrait d'examiner si la fourniture de livres équipés sans coûts supplémentaires facturés, constitue une entrave au prix unique du livre.

### • ***Clauses abusives***

« *Le libraire s'engage à être présent à l'occasion de chaque animation de la bibliothèque pour assurer une vente de livres.* »

Un libraire témoigne d'une demande de mise en rayon des livres fournis !

### • ***Prise en charge des défraiements*** : une pratique toujours en cours chez les grossistes

Il apparaît encore régulièrement dans les dossiers de candidature des grossistes que la prise en charge des frais de déplacement des bibliothécaires est permise « en référence au décret 90-437 du 28 mai 1990. »

Cet argument, visant à rassurer la bibliothèque sur le caractère légal de ces remboursements est-il basé sur une réalité législative ?

### • ***Offices et présentations de nouveautés***

Certains libraires renoncent à soumissionner lorsque les exigences sont trop lourdes.

La demande d'offices est considérée comme l'une d'elles.

Les exigences des BDP (qui demandent que le libraire intervienne plusieurs fois par an dans ses murs et aussi dans plusieurs bibliothèques de son réseau) ont aussi un effet repoussoir.

- **Notices**

Un gros libraire généraliste estime que pendant longtemps, la notation s'attachait essentiellement aux délais de livraison. D'après lui, aujourd'hui l'accent semble être mis sur la fourniture de notices. Cette analyse n'est pas reprise par les autres libraires interrogés. Ce libraire s'interroge sur la légalité des pratiques de certains concurrents en matière de fourniture de notice au format Unimarc.

- **Formation**

La formation est une des compétences propre aux BDP.

Les libraires semblent "habitués" à la non-rémunération de leurs interventions auprès des bibliothécaires en formation à la BDP.

Il semblerait que cette prestation soit un service annexe implicite à la fourniture de livre bien que nulle mention écrite ne formalise ce service "gratuit".

- **Partenariat culturel**

La BDP interrogée a retiré ce critère dès son deuxième marché car, d'après son directeur, il pénalise les petits libraires indépendants qui n'ont pas assez de personnel pour être présent sur les animations.

La Conseillère Livre et Lecture de la DRAC Aquitaine : *« il y a une logique paradoxale et contradictoire des collectivités qui considèrent les libraires comme des animateurs socio-culturels alors qu'ils sont avant toute chose des fournisseurs qui doivent trouver une rentabilité dans les actions qu'ils mènent périphériquement à la fourniture de livres. L'animation doit avoir une portée économique. Elle peut, ponctuellement, avoir un intérêt relationnel mais cela ne peut pas être une donnée systématique. »*

En d'autres termes : *« est-ce qu'on demande à un vendeur de fournitures du bureau d'organiser des ateliers de calligraphie ? »*

## **7. Les relations entre les acteurs**

### **7.1. Grossistes/librairies indépendantes**

#### *Les relations humaines et le personnel qualifié*

L'opposition entre d'une part les librairies indépendantes compétentes et d'autres part les GSS locales ou les grossistes est à nuancer. La préférence envers un fournisseur dépend principalement de la connaissance interpersonnelle des interlocuteurs. En effet, au-delà de la richesse du fonds, les acquéreurs s'attachent à la relation que va nourrir le libraire avec sa collectivité. On constate que la GSS locale, au travers de recrutements de professionnels très qualifiés, est parfois en capacité d'offrir des temps de conseils spécifiques (présentation de nouveautés) très appréciés par les bibliothécaires.

*Les petits s'effacent au profit des gros*

Certaines petites librairies spécialisées locales ne soumissionnent pas car elles estiment que les dossiers de candidature sont trop lourds à remplir. Les grossistes ont des équipes qui assument une veille permanente des publicités de marchés. La différence des moyens humains et financiers rend l'accès aux marchés nettement inégalitaire.

Depuis janvier 2009, pour favoriser l'accès à l'information, l'agence Ecla a mis en place une plateforme sur son site internet (alimentée par les collectivités) qui diffuse les appels d'offres.

*Une politique offensive, mais qui privilégie les réponses standardisées*

Gros libraires ou grossistes soumissionnent souvent pour tous les lots d'un même marché. Le manque de soin apporté au dossier de candidature (réponses uniformisées pour chaque lot) est l'un des motifs généralement invoqué par les BM pour rejeter les candidatures des grossistes.

*La qualité du service en lien avec la taille de la structure*

La perte de la qualité du service est perçue comme dépendante de la taille de la librairie.

Paradoxalement, dans certains cas, la bibliothèque estime que « *plus la taille augmente plus il est difficile d'obtenir un suivi personnalisé* ».

Cette sensation est peut-être aussi due au phénomène de *turn-over* au sein des équipes des GSS.

*Les habitudes de travail des bibliothécaires/professionnalisme*

La BDP rapporte que parmi les bibliothécaires du département, ceux et celles qui travaillent avec des gros libraires hors région ou des grossistes sont satisfaits et ne voient pas l'intérêt de changer de fournisseurs. Ces professionnels sont toutefois minoritaires car en règle générale les bibliothécaires préfèrent travailler avec des libraires qu'ils connaissent dans un rayon géographique limité. La question du soutien à la librairie indépendante est nettement secondaire dans la motivation de leur choix.

Globalement, la nouvelle génération de bibliothécaires possède une meilleure connaissance de la chaîne du livre et des enjeux que soulève la défense de la librairie indépendante.

*Diversité des contenus : le rôle clef de la librairie indépendante*

Beaucoup de petites maisons d'édition ne sont plus référencées dans les GSS et les FNAC.

La librairie indépendante a un réel poids dans la survie de ces structures qui assurent la diversité des contenus. L'offre des GSS porte généralement plus particulièrement sur les nouveautés.

Parole d'un responsable de BM : « *à mon sens l'application du code des marchés publics a un effet pervers dans la mesure où cela amène à considérer le livre comme une marchandise quelconque* ».

## **7.2. Relations libraire/bibliothèque**

### *Rationalisation du processus d'acquisition : quelles incidences ?*

Considérée comme un progrès par le personnel des bibliothèques d'un point de vue organisationnel, cette rationalisation du processus d'acquisition se fait au détriment d'une relation directe entre bibliothécaires et libraires. En effet, les visites des bibliothécaires en librairies se raréfient. La communication est plus administrative.

Libraires et bibliothécaires regrettent cette évolution qui hiérarchise la relation et cloisonne les échanges.

Le libraire estime que sa compétence liée au conseil n'est plus autant valorisée.

Il déplore le fait d'axer la compétitivité sur le volume du stock car, sur ce critère spécifique, la bataille est perdue d'avance, plus particulièrement pour les librairies généralistes.

### *Rapport inversé/Lien rompu/Nécessité de renouer le dialogue*

Parole de libraire : « *Avant les marchés, c'étaient les bibliothécaires qui venaient à nous. Ça fonctionnait grâce au bouche-à-oreille. C'est le conseil qui primait.* »

Parole d'agent administratif d'une bibliothèque : « *Notre rôle de juge nous confère une position de pouvoir au moment des marchés.* »

Cette relation de pouvoir est considérée par certains libraires comme "malsaine", spécialement autour des négociations de partenariats culturels.

Les marchés ont rompu une fidélité qui avait cours quand les achats n'étaient pas encadrés.

Il n'y a pas eu de dialogue autour de ce phénomène.

Les libraires parfois ne connaissent plus les professionnels en poste et cette absence de lien contribue à leur renoncement à soumissionner.

Plusieurs réactions possibles chez les professionnels :

- gênés de ne plus faire travailler le libraire, ils "évitent le contact" et ne fréquentent plus le magasin même à titre personnel ;
- ils estiment que ce n'est pas de leur ressort et font l'hypothèse que le libraire a de bonnes raisons de ne pas soumissionner.

Lorsqu'un libraire n'obtient pas un marché ou le perd, il arrive souvent qu'il renonce à soumissionner lors du marché suivant sur les lots infructueux.

La bibliothèque peut de son côté, lors du marché suivant, avoir à cœur de diversifier ses fournisseurs. Ce souhait risque d'être vain si le libraire renonce au marché.

Un dialogue semble nécessaire en dehors des périodes de lancement de marchés pour expliciter les éventuels points faibles du dossier rendu.

### *Les marchés ont-ils changé les habitudes de travail ?*

Bien que, comme nous l'avons démontré, les marchés aient érodé la relation qui liait le libraire à la bibliothèque, il convient de souligner que certaines collectivités ont réussi à ne rien changer à leurs habitudes et continuent de travailler exclusivement avec des fournisseurs locaux.

Parole d'acquéreur : « *La finalité de la loi sur le droit de prêt n'est atteinte que si la bibliothèque est soucieuse de favoriser la librairie indépendante. On y arrive mais par différents artifices. Si on cherchait la facilité, on travaillerait avec des grossistes.* »

*Attribution liée à une volonté politique*

Certaines attributions sont clairement affichées comme un choix politique de la part de responsables de bibliothèques, en accord avec leur collectivité de référence.

Cela peut être également un choix revendiqué, comme dans le cas d'une directrice de B.U. qui, au moment de la reprise d'une librairie locale, s'est déplacée pour en rencontrer la nouvelle directrice, afin de réaffirmer son souhait de maintenir les liens commerciaux existants « *afin de soutenir la librairie indépendante.* »

*Manque d'écoute et de considération vis-à-vis du libraire*

Dans l'un des marchés étudiés, les libraires sont amenés à renseigner le nombre de nouveautés par mois. Cette question figure dans la rubrique « Stock ». Malgré le correctif apporté par la librairie (« *en librairie les nouveautés ne font pas partie du fonds* »), cette question figure à nouveau dans l'appel d'offre suivant.

Il semblerait que les responsables des bibliothèques aient cherché à calquer des habitudes en vogue du temps du hors marché. Ils n'ont pas intégré les changements induits par les passations et s'étonnent encore du renoncement des libraires éconduits à s'impliquer dans leur programme d'animation.

*Exigences à sens unique*

Face à la multitude de critères de professionnalisme auxquels ils doivent répondre, les libraires peinent à accepter un certain amateurisme dans les transmissions de commande au sein de bibliothèques de renommée.

*Libraires : master de communication exigé !*

Les libraires ne sont pas forcément des professionnels de la communication. Leur difficulté à mettre en valeur leurs compétences et savoir-faire peut être problématique pour les professionnels de la bibliothèque qui examinent les offres. Le jury se trouve parfois dans une situation inconfortable devant un dossier peu bavard alors qu'il connaît et reconnaît dans la pratique le savoir-faire du candidat.

*De la place pour le militantisme ?*

Une directrice adjointe d'une BM interrogée sur le renoncement aux marchés d'un libraire local généraliste estime qu'il n'est pas dans ses prérogatives de « *prendre son bâton de pèlerin* » pour trouver une explication. Dans la même conversation elle se montrera nostalgique du temps où la BM faisait ses acquisitions avec une grande variété de fournisseurs locaux et inquiète de la disparition potentielle des structures qui ont réussi à ce jour à survivre.

Cette difficulté à militer pour la sauvegarde d'un tissu local vivace peut s'expliquer par la peur d'être accusée d'enfreindre les grands principes de l'achat public.

### **7.3. Relation bibliothèque/services des marchés**

#### *Délégation*

De manière générale, on observe une délégation très forte des responsabilités du service des marchés envers l'équipe de la bibliothèque concernant la rédaction du cahier des charges et le choix des critères sélectifs.

#### *Connaissance limitée des enjeux de la chaîne du livre*

- Il arrive que le rôle du libraire soit remis en question  
Perçu comme un intermédiaire, il peut apparaître comme un maillon inutile aux yeux des certains agents qui ignorent la réalité du secteur.  
Cette méconnaissance du secteur amène parfois encore des collectivités à demander des devis de prix pour des commandes de livres.
- Les échanges entre les membres de la CAO<sup>81</sup> portent régulièrement sur leurs préoccupations envers l'économie locale. Pas de considérations sur les enjeux de la chaîne du livre.  
Ce constat est sans surprise dans la mesure où les marchés de livres représentent des montants très faibles en comparaison d'autres marchés. Ils passent en commission en moyenne tous les trois ans. Ils ne sont généralement pas litigieux.  
La CAO n'est pas l'endroit du débat sur la place de la librairie indépendante.  
La sensibilisation doit se faire en amont.

#### *Raideur administrative*

La raideur administrative est l'un des griefs exprimés par les professionnels de la bibliothèque envers le service des marchés.

Il aura ainsi fallu un peu de persévérance de la part de certains professionnels pour faire admettre que plusieurs catégories d'ouvrages échappent fatalement au marché.

#### Exemples :

- souscriptions ;
- ouvrages diffusés exclusivement par courtage ;
- ventes publiques ;
- achats de périodiques et d'ouvrages hors marchés parce que non distribués ;
- les éditions en gros caractères pour lesquelles les éditeurs refusent tout intermédiaire.

#### *Un malaise non exprimé*

Les bibliothèques se soumettent aux procédures.

Les services des marchés se rassurent en disant que les marchés de livres sont fructueux et, qu'en règle générale, chaque lot donne lieu à une concurrence avec des offres conformes au cahier des charges.

En l'absence de litiges, il n'y a donc pas de raisons qui poussent à modifier des choses.

Toutefois, certains agents reconnaissent la réelle difficulté à départager les candidats en l'absence de critères financiers. L'un d'eux dit redouter le prochain marché.

<sup>81</sup> CAO : Commission d'Appels d'Offres.

## Éléments de conclusion

### Les effets négatifs induits par les marchés

- **Baisse du nombre de fournisseurs**

Les marchés ont eu pour effet pervers de diminuer le nombre de fournisseurs.

Plusieurs raisons identifiées :

- les petites librairies estiment ne pas avoir l'infrastructure pour répondre aux marchés ;
- les librairies généralistes sont concurrencées par les librairies spécialisées et n'ont pas les atouts technologiques des très grosses librairies ou des grossistes ;
- les libraires éconduits ne soumissionnent pas lors du marché suivant.

- **Baisse de la fréquentation de la librairie par les bibliothécaires**

- **Conséquences sérieuses sur la trésorerie des libraires en cas de retards de paiements par les collectivités**

- **Altération du lien entre libraires et bibliothèques**

- **Le rôle de juge et partie des bibliothèques** rend la relation avec les libraires compliquée

- **Le partenariat culturel** n'est pas envisageable pour le libraire dans une configuration dépourvue d'attrait économique.

#### *Cloisonnement des tâches au sein de la bibliothèque*

Pas possible de faire participer tous les bibliothécaires au travail d'analyse des offres.

Nécessité *a posteriori* de faire de la pédagogie pour expliquer les choix des fournisseurs. Parfois les collègues sont déçus ou ne comprennent pas le choix des fournisseurs, ce qui est source de tensions en interne

Ces mêmes collègues ont souvent connu le temps où ils achetaient directement en magasin chez les fournisseurs de leur choix.

#### *Activité chronophage*

Le temps de travail lié à la préparation, l'exécution et la gestion des marchés n'est pas récompensé par une marge confortable pour les libraires.

Les doléances des équipes des bibliothèques sont également nombreuses.

Certains professionnels vont jusqu'à dire que les marchés ont changé leur métier.

### Les effets positifs de la formalisation de la relation commerciale

- une réflexion sur l'organisation interne chez les grosses librairies généralistes ;
- une plus grande transparence sur l'utilisation des fonds publics.

### Suggestions

#### *Services des marchés*

- limiter le nombre de lignes pour les réponses aux questions posées afin d'harmoniser la longueur de l'argumentaire.

*Librairie*

- abonnement à des sites de prospection payants : plusieurs libraires membres des Librairies Atlantiques proposent que l'association s'abonne et transfère les appels d'offres aux membres ;
- uniformiser et soigner les questions relatives à la description du fonds ;
- concevoir un dossier de candidature-type pour toutes les collectivités qui stipulerait les mêmes critères. Les délais de livraison pourraient être fixés entre J+1 et J+8 en précisant qu'en cas d'urgence l'ouvrage pourra être envoyé en 48h (aux frais de la collectivité ?).
- les libraires s'engagent ou non sur les critères définis. On communique cette liste aux bibliothèques qui sont libres de s'approvisionner parmi ces fournisseurs. Sous réserve de sa légalité, cette proposition peut servir de base à une réflexion sur des formes nouvelles de procédures d'AO à imaginer ;
- dénoncer les abus des collectivités sur les services périphériques (reliures, anti-vols...) ;
- appliquer la règle du prix unique pour tous, y compris pour les collectivités (plus de remise supplémentaire, voire même s'arrêter aux 6% reversés à la Sofia, sans y ajouter les 5% permis par la loi sur le prix unique) ;
- faire un travail de sensibilisation auprès des élus « *pour leur rappeler que l'on n'achète pas un livre comme on achète des boulons* » (parole de libraires).

*Bibliothèque*

- modifier la loi afin de clairement favoriser la librairie indépendante en réservant des quotas sur chaque appel d'offre pour des librairies avec des CA modestes ou pour des librairies de différentes catégories, ce qui reviendrait à admettre qu'il y a des catégories de fournisseurs : « *grossistes* »/« *librairies indépendantes généralistes* »/« *librairies indépendantes spécialisées* » ;
- concevoir un marché sur 3 ans avec une rotation annuelle de fournisseurs sur certains lots ;
- on pourrait concevoir, afin d'alléger les procédures, un contrat-type ou un formulaire simplifié, comme recommandé dans le "*Code européen des bonnes pratiques facilitant l'accès des PME aux marchés publics*", rédigé dans le cadre du *Small Business Act*<sup>82</sup>.

*Bibliothèque universitaire*

- assumer une cohérence entre une politique urbanistique visant à redonner du sens à la vie de quartier et le soutien envers le commerce local.

<sup>82</sup> Adopté en juin 2008 par la Commission Européenne, le Small Business Act vise à améliorer l'environnement juridique et administratif des PME. Il s'applique à toutes les entreprises qui sont indépendantes, qui emploient moins de 250 salariés et qui ne dépassent pas un certain seuil pour leur chiffre d'affaires et/ou leur bilan, soit 99% de toutes les entreprises européennes. Dans ce cadre est prévue la mise en place d'un nouveau [code de bonnes pratiques](#) facilitera l'[accès des PME aux contrats de marchés publics](#). Il propose des solutions aux problèmes rencontrés par les PME, en améliorant leur accès à l'information en matière de contrats publics et quant à la façon de répondre à un appel d'offre en ligne, en réduisant les exigences financières excessives et en diminuant la charge administrative.

### **Autres suggestions**

- **Frais de livraison : gratuité systématique et pourtant discutable**

La livraison « franco de port » est une constante dans la pratique. Cet effort commun à tous les libraires représente un coût non négligeable.

On pourrait concevoir que cette facturation soit obligatoire pour les livraisons excédant une certaine distance afin de responsabiliser les collectivités face aux pollutions liées au transport sur route.

- **Création d'une charte des libraires (via des associations de libraires ou du Syndicat de la Librairie Française)** qui exprime leur vision déontologique des marchés publics.
- **Formation auprès des libraires et des intendants des collèges et lycées** pour les informer de la réglementation concernant les remises sur les livres scolaires. Rappel des obligations des établissements scolaires envers la Sofia (CDI). Il existe une méconnaissance immense (et entretenue) des acteurs scolaires et des revendeurs, au sujet de l'encadrement législatif de la vente du livre scolaire, qui permet de nombreuses entorses à la loi Lang .
- **Faire connaître plus largement le service en ligne de diffusion des appels d'offres proposé par l'agence Ecla auprès des collectivités et des libraires.**
- **Limiter réglementairement le nombre de lots par fournisseur.**
- **Affichage du soutien des pouvoirs publics envers la librairie indépendante.** Au vu du rôle fondamental d'animation des librairies, notamment dans les centres villes des villes moyennes ou petites, on pourrait trouver cohérent que la puissance publique et plus particulièrement les élus locaux, cherche, à travers les attributions de marchés publics, à favoriser ces commerces dans un souci d'attractivité sociale et commerciale.

### ***Conclusion***

Les entretiens auprès d'un échantillon restreint de professionnels du livre font remonter plusieurs aspects pernicieux de l'application du Code des Marchés publics pour l'achat de livres par les collectivités et de la loi du 18 juin 2003 sur le droit de prêt.

L'humeur générale est maussade : libraires désabusés, inquiets, pessimistes...

Ceux pour qui les marchés ont eu un impact positif sur leur chiffre d'affaires (libraires spécialisés) se disent volontiers prudents sur les risques de dépendance financière.

La principale victime de la contractualisation semble être la librairie généraliste basée dans une ville moyenne. Elle cumule les difficultés : masse salariale coûteuse, augmentation des loyers en centre ville, attractivité des grosses villes, effondrement du marché du livre scolaire, perte des marchés BU au profit des grossistes.

Les responsables de bibliothèques sont unanimement nostalgiques de la période durant laquelle ils jouissaient d'une grande diversité de fournisseurs. Maintenir cette diversité en appliquant le cadre réglementaire devient un défi compliqué.

Pour les services des marchés, seule la menace d'un recours contentieux pourra véritablement provoquer un débat de fond. Pour l'heure, les réponses adressées aux candidats éconduits semblent suffire à calmer le jeu. Mais pendant combien de temps ?

Au vu des investissements financiers lourds consentis par certains libraires (développements informatiques, fourniture de livres équipés...) pour être concurrentiels, il est probable que les lettres d'explication de non-attribution devront être, à l'avenir, très soigneusement argumentées.

D'après les libraires interrogés, la passation ne semble pertinente que pour les très gros marchés (BU, BDP ou lors des acquisitions de fonds initiaux pour des nouvelles bibliothèques).

Le rejet par le Conseil d'État du décret relevant le seuil des MAPA de 4 000 € à 20 000 € est en ce sens une mauvaise nouvelle : il y a peut-être là une spécificité du livre à faire valoir.

Parmi leurs effets indirects négatifs, les marchés ont tendance à réduire le partenariat culturel car lorsqu'un libraire est éconduit, il n'est pas enclin à faire des efforts pour s'impliquer dans des animations organisées par la bibliothèque qui a rejeté sa candidature.

Ces occasions ratées de travailler ensemble ont une répercussion sur la relation qui se délite progressivement.

Faute de critères efficaces pour départager les candidatures, les rédacteurs des marchés incluent des exigences pour les services annexes à la fourniture de livres. Parmi les prestations proposées par les libraires peuvent figurer des livres équipés. Ce service constitue un avantage en nature qui revient à diminuer le prix du livre. Il y a donc bien une dérive qui s'exerce faute de clarté dans les critères d'évaluation de la qualité technique de l'offre.

*« La remise consentie aux collectivités constitue elle-même une violation du prix unique du livre. »* C'est ainsi en tous les cas que le formulent avec virulence certains libraires, au même titre, pour eux, que certaines clauses de marchés qui exigent, à demi-mot, que les libraires acceptent de vendre des ouvrages à perte. Il conviendrait à cet égard de rappeler aux collectivités que pour un libraire la remise effective sur chaque ouvrage n'est pas de 9 % mais de 15 % puisque se rajoute les 6 % reversés à la Sofia.

Mais il n'y a de sens à étudier la question des marchés publics que si la librairie indépendante survit aux mutations actuelles. Une librairie, au même titre qu'un théâtre, un cinéma ou un opéra s'inscrit au cœur d'un territoire et possède un rayonnement sur celui-ci. Il participe à son développement. Il appartient aux politiques et au législateur de faire en sorte que cette entité culturelle trouve les moyens de maintenir sa place et donc son rôle qui est notamment de défendre la création littéraire, la parole libre.