

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre courrier du 17 février.

Nous sommes évidemment conscients des difficultés techniques qui se sont accumulées chez MDS depuis plusieurs mois et des problèmes qu'elles créent pour les libraires.

Nous vous présentons, une nouvelle fois, nos excuses pour tous ces dysfonctionnements qui, depuis des semaines, nous empêchent de vous fournir un service de distribution normal des ouvrages des éditeurs que nous défendons.

Notre outil logistique a été victime d'une succession d'évènements au cours du dernier semestre de 2021 dont l'addition a conduit à une dégradation importante du service rendu.

Pour n'en citer que quelques-uns, les difficultés d'approvisionnements, les décalages nombreux d'office dus aux retard des imprimeurs, la croissance inattendue du marché de l'édition, l'explosion en particulier du marché du manga, les difficultés de recrutement à la rentrée, la vague d'absences dues à la dernière vague de Covid, le changement programmé de système informatique... sont venus s'ajouter à une cyber-attaque de grande ampleur dont a été victime notre groupe au printemps 2021.

Ces événements n'excusent rien mais expliquent en partie la situation actuelle de MDS.

Nous avons mis en place des outils et des équipes qui pouvaient absorber des augmentations de volume de plus de 40% à la fin de 2021 alors que nous avons enregistré des pointes de croissance d'activité de 80%. A périmètre d'éditeurs égal. Et comme souvent, chaque difficulté en crée une nouvelle et sous la pression de l'urgence les défaillances ou erreurs humaines se multiplient. D'où un engorgement de notre service d'administration des ventes, et, malheureusement, une dégradation très importante de la qualité de notre relations clients.

Pour y remédier, des mesures importantes de recrutement de ces équipes sont actuellement en cours pour nous permettre de faire face à ce surcroit d'activité afin de pouvoir revenir à une situation normale dans les plus brefs délais. Nos équipes chez MDS, associées aux équipes de MEDIA DIFFUSION, travaillent sans relâche en ce sens.

Un plan de gestion de crise au service d'administration des ventes / relations clients a été mis en place.

Une adresse mail générique a été créée (reclamations-adv@mdsfrance.fr) afin de centraliser les réclamations et demandes et une personne dédiée l'orientation de celles-ci a été recrutée.

En parallèle, nous travaillons à une remise à niveau de notre site internet Libraires intégrant notamment un nouveau module de déclarations de réclamations permettant aux libraires de déposer leurs demandes, et de suivre leur résolution.



Parc économique Lavoisier - 91410 Dourdan
22 rue Robert Benoist
Tél. +33 (0)1 60 81 87 00 - Fax +33 (0)1 64 59 30 63

Par ailleurs, les problèmes que vous soulevez sont de plusieurs ordres.

Sans revenir sur les mesures d'urgence du dernier trimestre 2021, nous souhaitons vous apporter quelques éléments d'information :

Sur les délais de livraison :

MDS a mis en place des mesures immédiates (travail du samedi matin, équipe de nuit) et de moyen terme (utilisation du site de Ballainvilliers, investissement dans un nouveau « PTS »).

Le PTS est un système de picking automatique, adapté aux réassorts, qui triple la vitesse de traitement et représente un investissement de plusieurs millions d'euros. Il sera opérationnel à la rentrée prochaine.

Ces premiers changements ont permis de mettre fin aux restrictions sur les commandes par 1 ou 2 exemplaires le 27 décembre dernier. Dès cette annonce nous avons naturellement enregistré un grand nombre de commandes restées en attente chez les libraires qui ont ralenti le retour à la normale.

Mais le retard de préparation (remise aux transporteurs) se réduit désormais et est passé de plus de 8 jours de retard de traitement à moins de 4 jours aujourd'hui. Auxquels s'ajoutent les délais normaux de livraison.

C'est bien sûr encore très insuffisant mais l'amélioration devrait se poursuivre, toujours un peu liée à l'importance des commandes et la vitalité du marché :

- Mi-février avec la montée en puissance de l'équipe de nuit. Composée de 38 personnes, elle réalise déjà 10% des lignes de commande et devrait dépasser les 20% à terme ;
- En mars / avril avec la relocalisation de certaines activités de préparation sur le nouveau site de Ballainvilliers, donnant ainsi de nouvelles capacités de production sur Dourdan.

Nous reviendrons régulièrement vers vous via le SLF et vos associations de libraires pour vous informer de l'évolution de l'amélioration de nos délais de livraisons.

Les offices nouveautés sont opérationnels et le traitement des retours reçus l'année dernière sont maintenant tous traités.

Sur le sujet des remises :

Nous nous étions fermement engagés à maintenir les remises des libraires pour les nouveaux éditeurs que nous avons intégrés. C'est un engagement que nous respecterons.

Malheureusement, par définition, lors d'un changement de distribution/diffusion, le nouveau distributeur/diffuseur (en l'occurrence MDS/Média Diffusion), ne connaît jamais les remises consenties par l'ancien distributeur/diffuseur.



Parc économique Lavoisier - 91410 Dourdan
22 rue Robert Benoist
Tél. +33 (0)1 60 81 87 00 - Fax +33 (0)1 64 59 30 63

Il faut donc que le libraire fasse la démarche auprès de son nouveau diffuseur/distributeur pour produire sa remise et faire activer ses changements qui ne sont donc jamais « automatiques ».

Nous l'avons déjà fait pour un grand nombre de libraires : pour toutes celles et tous ceux qui n'ont pas pu encore le faire, nous allons accélérer ces changements en créant dès maintenant une adresse mail spéciale (remisesLMG2022@groupemediadiffusion.com) qui centralisera toutes ces demandes, auxquelles nous répondrons au plus vite.

Sur notre organisation commerciale :

Nous avons mis en place depuis Octobre dernier une nouvelle organisation commerciale, intégrant une nouvelle équipe « Littérature Sciences Humaines », rejointe depuis Janvier par une équipe dédiée aux libraires de 2^{ème} niveau, en phase avec l'intégration de nouveaux périmètres d'éditeurs en diffusion (Seuil, Métailié, L'Olivier, Editions du Sous-Sol, Delachaux, La Martinière, Editions Ouest France, Editions du Sud-Ouest, IGN, Editions du Signe...).

Cette organisation est incontestablement encore en réglages (*l'équipe gérant le 2^{ème} niveau étant opérationnelle depuis quelques semaines*) et nous serons très attentifs aux remontées de chaque libraire sur ce sujet pour optimiser nos relations commerciales.

Sur les problèmes de facturation :

Nous sommes parfaitement conscients de tous les différents soucis rencontrés récemment,

Nous avons décidé de renforcer de manière importante le Service Comptabilité Clients afin de pouvoir répondre au plus vite à toutes les demandes de régularisation.

Ces problèmes ont différentes sources, mais doivent absolument être réglés au plus vite afin de vous donner une visibilité normale sur vos flux financiers.

Concernant la problématique des états justificatifs des sommes prélevées au titre des LCR, où de nombreux bugs ont été identifiés, et corrigés, une communication spécifique sera adressée aux libraires concernés dans les tout prochains jours.

Sur la qualité des colis :

Depuis la semaine passée, MDS a renforcé la formation des collaborateurs récemment recrutés sur le prélèvement et le rangement des ouvrages dans les colis à livrer.

Sur le déficit de communication :

Nous le reconnaissons bien entendu : il nous a été très difficile de communiquer à l'automne dernier tant les retards de d'approvisionnements et l'explosion des ventes étaient inattendues et nous avons dû prendre des mesures d'urgence sans pouvoir suffisamment les expliquer.



Parc économique Lavoisier - 91410 Dourdan
22 rue Robert Benoist
Tél. +33 (0)1 60 81 87 00 - Fax +33 (0)1 64 59 30 63

De même les problèmes liés à la facturation, à l'organisation des visites, aux remises ou colis défectueux sont d'ordre très variés, ne touchent pas tous les libraires de façon homogène et rendent très compliquée toute communication générale.

En aucun cas ce manque d'information n'est la marque d'une sous-estimation des problèmes créés par MDS aux libraires ou d'une quelconque désinvolture à leur égard. Au contraire la Direction Générale du groupe et toutes les équipes de Diffusion sont directement concernées et entièrement mobilisées sur l'amélioration de la situation qui est devenue la priorité absolue.

Nous prenons extrêmement au sérieux la situation actuelle et réfléchissons à mettre en place, dans les semaines qui viennent, conjointement avec Média Diffusion, des rencontres libraires afin de continuer à vous informer de l'évolution de notre situation et de vous présenter toutes les mesures que nous prenons.

A nouveau nous vous présentons toutes nos excuses pour tous ces problèmes. Soyez certaine que nous mettons tout en œuvre au niveau de MDS (nouveaux équipements, réglages des machines, renforcement du contrôle qualité...) pour y remédier.

Très cordialement,

Olivier Barbé, Directeur général MDS

Bruno Delrue, Président MDS