



Clients, agences, éditeurs, comment gérer ensemble les abonnements aux périodiques

Vers une clarification des rôles et responsabilités



Le cas d'un numéro manquant

A qui la faute?

- Editeur:
 - numéro non encore paru,
 - non enregistrement de la commande, de la réclamation...
- Prestataire postal...
- Agence:
 - non transmission de la commande/paiement,
 - non transmission de la réclamation dans les délais impartis...
- Client:
 - commande tardive,
 - réclamation tardive,
 - problème interne de distribution ...





Vers une clarification des rôles et responsabilités

- Client: investiguer en interne
- Agence: transmission dans les délais des réclamations et des infos en retour.
- Editeur: traitement effectif des réclamations

⇒ ***Une obligation de moyens et non une obligation de résultats pour les agences***



Clients, agences, éditeurs,
comment gérer ensemble les abonnements aux périodiques

Information et transparence sur les tarifs





Communication des tarifs par les éditeurs

- Client : connaissance des tarifs pour établissement des budgets
 - Agence : connaissance des tarifs pour saisie des cotations
 - Editeur : ne peut s'engager trop tôt, contrainte de la conjoncture et de la concurrence
- ⇒ **Les éditeurs s'engagent à communiquer les tarifs au plus tard le 31 octobre.**



La tarification

- Client : être informé sur les composantes du tarif
 - Agence : être jugé sur des bases tarifaires comparables
 - Editeur : garder la maîtrise du prix de vente
- ⇒ **Une nécessaire transparence tarifaire**





Clients, agences, éditeurs,
comment gérer ensemble les
abonnements aux périodiques

*Les abonnements
électroniques*



La complexité technique de
l'abonnement électronique

- Client : équipements et procédures internes limitent les choix
- Agence : un nouveau rôle à définir
- Editeur : des investissements coûteux et difficiles à choisir

⇒ ***Une nécessaire
standardisation de l'offre***





Les risques

- Client : nature nouvelle de l'abonnement (location ou achat ?), pérennité de l'accès aux archives
- Agence : complexité tarifaire, double prestation non rémunérée
- Editeur : le risque d'une diffusion non maîtrisée

⇒ ***Vers des modèles tarifaires et juridiques plus stables***

⇒ ***Une liste des points d'attention***



Les apports du vade-mecum

