



Ourdan, le 23 novembre 2021

Mesdames et Messieurs les Libraires,

Depuis plusieurs semaines, l'activité réassort MDS est supérieure de **84%**, par rapport à 2020. Nos projections de début décembre donnent des niveaux de progression inédits. Ces progressions totalement inhabituelles (et forcément imprévisibles) sont le résultat du succès d'un grand nombre de nos nouveautés et de nos fonds, mais elles ont aussi considérablement impacté nos délais habituels de préparation de commandes.

Malgré toutes les actions mises en place (allongement des horaires en semaine, travail tous les samedis et les jours fériés, mise en place d'une équipe de nuit pour le réapprovisionnement et le rangement), nos délais de préparation sont aujourd'hui d'au moins deux semaines. Cela vous impacte directement et nous sommes bien entendu conscients de la situation difficile que cela implique face à vos clients.

A ce jour, toute l'énergie déployée n'a pas suffi à revenir à des indicateurs acceptables. Nous en sommes sincèrement désolés et nous vous prions d'accepter toutes nos excuses.

A l'approche des fêtes, nous sommes parfaitement conscients que les commandes enregistrées chez MDS jusqu'au lundi 13 décembre, 9 heures, doivent **impérativement** être livrées avant le 24 décembre dans vos librairies. Nous vous garantissons tout mettre en œuvre pour tenir cet engagement.

Pour atteindre cet objectif, nous allons devoir appliquer un plan d'action tout à fait exceptionnel : Pour toutes les commandes de réassort, les titres dont la quantité commandée est inférieure ou égale à 2 exemplaires ne seront pas préparées. Cette mesure s'applique et s'appliquera pour toutes les commandes de réassort non encore préparées à ce jour, et ce jusqu'au 30 décembre 2021. Nous savons parfaitement que ce choix drastique est difficile et qu'il ne répond pas totalement à vos attentes, mais il est nécessaire pour améliorer notre qualité de service durant cette période. Les expéditions fractionnées sont aussi beaucoup trop fréquentes. Depuis le 22 novembre, elles sont traçables grâce à l'émission d'un avis d'expédition partiel. Enfin, pour vous aider dans la gestion des quantités des quatre offices nouveautés de janvier 2022, vous bénéficierez d'une échéance supplémentaire de 60 jours.

Nous tenions à partager avec vous ces éléments et vous annoncer qu'une nouvelle organisation du travail 2022 est en cours d'élaboration avec les représentants du personnel, nous vous en informerons prochainement. Couplé à la montée en puissance de nos investissements technologiques, ce plan d'action d'envergure devrait nous permettre de revenir en 2022, avec l'arrivée de nouveaux catalogues, dans des délais acceptables.

Les équipes MDS restent mobilisées, soyez-en assurés..

Olivier Barbé
Directeur général de MDS