

N° 2285 | 29 août 2013 |



12

Entretien exclusif avec Romain Voog, président d'Amazon France, pour qui la satisfaction client est une obsession permanente. Il aborde tous les sujets, de l'économie au management, en passant par les récentes polémiques.

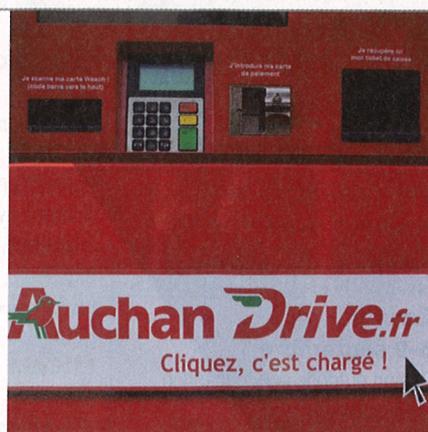
© WILLIAM BEAUCARDET



36

Les conditions de capture des produits de la mer s'améliorent grâce, entre autres, au système des quotas basés sur des données scientifiques. Mais en magasins comme en amont, développer et valoriser une pêche 100% soucieuse de son environnement s'avère difficile...

HEMERA TECHNOLOGIES / THINKSTOCK GETTY



42

Sans faire de bruit, l'enseigne Auchan Drive se serait accaparé près du quart du marché du drive depuis sa création. Visite guidée à Melun-Sénart, dans l'Essonne.

DR

- 3 **Éditorial**
- 6 **Agenda**
- 8 **Dernière heure**
- 10 **La semaine de lsa.fr**

- 12 **||| L'ÉVÉNEMENT**  
«Êtes-vous obsédé par la satisfaction client?»  
Entretien avec Romain Voog

- 16 **||| LES INDICATEURS**

- 18 **||| LES ENTREPRISES**
- 20 **On en parle**  
La hausse de la TVA pourrait peser dans les négociations commerciales
- 24 Le projet de loi Pinel vise à maîtriser les loyers commerciaux
- 25 Monoprix veut tenir la cadence
- 26 Synalia mise sur Ozencia pour clarifier son offre
- 27 Spin Master rachète Meccano pour stabiliser ses ventes

28

## ||| LE DOSSIER

**Les secteurs****Anniversaires, soyez créatifs**

Elles sont une dizaine de marques à fêter cette année leur anniversaire. Une occasion rêvée pour ces signatures de montrer qu'elles traversent les saisons sans dommage, mais, bien au contraire, en restant dans l'air du temps. Et puis, marquer cet événement est bon pour les ventes.



DR / LAZE-PETE FOTOLIA



## ||| LES PRODUITS

- 34 **On en parle**
- 36 La pêche durable face à des vents contraires
- 38 Nouveautés

## ||| LES RÉSEAUX

- 40 **On en parle**
- 42 Auchan Drive, l'efficacité discrète d'un pionnier
- 44 Comment résister au showrooming
- 46 Apsys investit la Cité des sciences et de l'industrie de la Villette

## ||| LE MANAGEMENT

- 48 **On en parle**
- 50 Unibail-Rodamco donne une chance aux échoués du système scolaire
- 51 De l'art pour le bien-être des salariés

## ||| À L'ENSEIGNE

- 54 Nespresso, l'art de faire du luxe avec du café

SUIVEZ TOUTE L'INFORMATION EN DIRECT SUR **lsa.fr**