

Riccobono Offset Presse

Manuel Qualité



Présentation

■ HISTORIQUE

La société **Riccobono Offset Presse** fait partie d'un groupe familial qui a fêté son centenaire en l'an 2000.

Le Groupe Riccobono est implanté sur sept sites de production : Saint Denis (93), Irigny (69), Vitrolles (13), Toulouse (31), Monaco (98), Le Muy (83), Cannes (06) et possède des bureaux à Marseille (13), Toulon (83), Cannes et Nice (06) et Salon (13).

Il y emploie environ 650 personnes.

Il est plus connu dans le monde de l'imprimerie de presse que dans celui de l'imprimerie de labeur car il doit son essor à la décentralisation de l'impression de la presse quotidienne parisienne dans les années 70. Au cours de ces années, le Groupe Riccobono a créé en Province cinq imprimeries. (Le Muy, Irigny, Nantes, Vitrolles, Toulouse) grâce au procédé de transmission à distance (le fac similé) des fichiers informatiques. Depuis, il a revendu le site de Nantes mais a créé celui de Saint Denis.

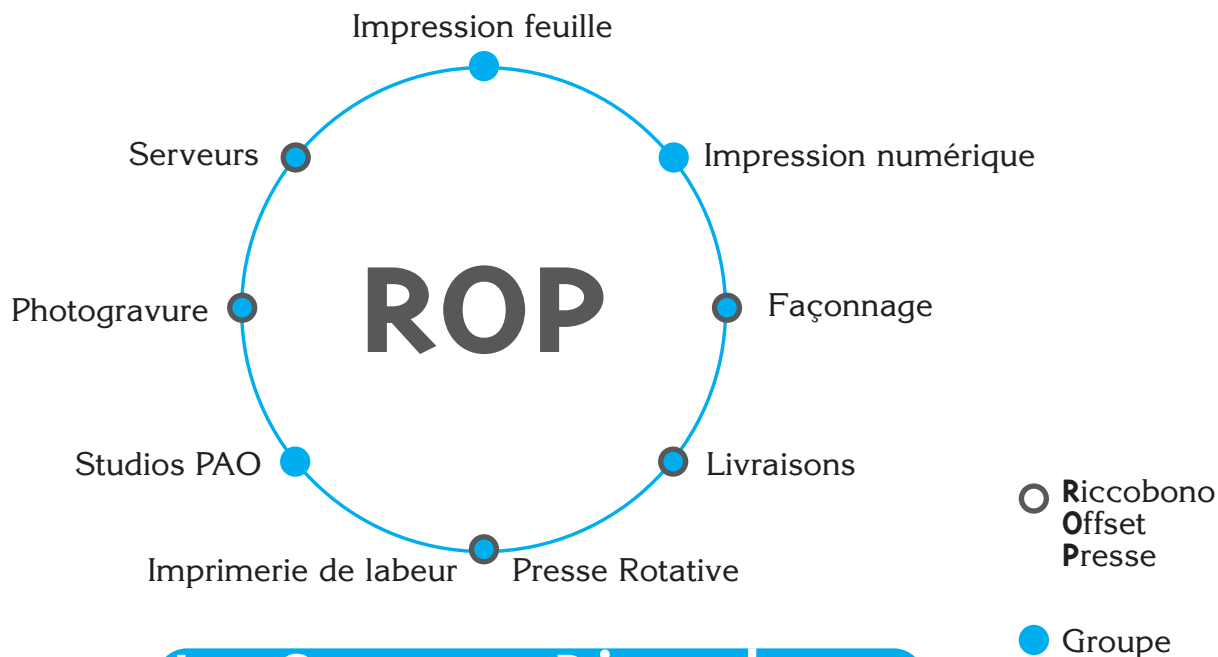
■ SITE RICCOBONO OFFSET PRESSE

Le site **ROP** du **Muy** est le **plus ancien** puisqu'il a été construit en 1971 pour permettre l'impression des journaux parisiens : l'Aurore et le Matin, ce qui n'était plus possible sur le site (berceau du Groupe familial) de Draguignan ; dont la spécialité à l'époque, était l'impression en rotative offset de bandes dessinées pour enfants.

Le site actuel occupe une superficie de 5 600 m², sur un terrain de 18 000 m² et emploie environ 120 personnes. Il utilise le procédé d'impression offset avec 2 rotatives MAN PLAMAG : une pour l'imprimerie de labeur avec sécheur format 16 pages, une pour l'impression de presse avec 6 groupes sans sécheur. Il a réalisé en 2002 un chiffre d'affaires hors taxes de 12,5 M€.

■ PRINCIPAUX CLIENTS

- des éditeurs de journaux gratuits régionaux : Telex, le Choc, J'ai trouvé, Automarché, ...
- des éditeurs de revues spécialisées : l'Expert Automobile, la Mutuelle Verte, Média 75, l'Officiel des loisirs, ...
- des éditeurs de journaux d'annonces légales et judiciaires : le Var information, l'Avenir de la Côte d'Azur, les Nouvelles Publications, Travaux Publics et Bâtiments, le Régional (appartenant au Groupe Riccobono), la Provence Libérée, Les Petites Affiches des Alpes-Maritimes, ...



Le Groupe Riccobono

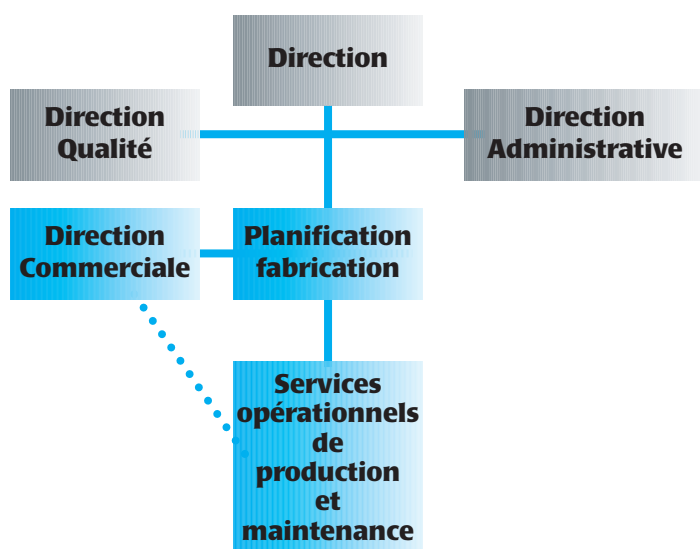
Organisation

■ SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Notre Système de Management de la Qualité s'appuie sur :

- la nomination de " responsables de processus " dont la mission va de la conception à l'évaluation et à l'amélioration continue du domaine dont ils ont la charge
- un ensemble de méthodes de travail disponibles aux postes concernés
- le maintien de matériels et d'infrastructures performantes pour la réalisation de nos produits
- la mise en place d'un dispositif de surveillance incluant le contrôle des produits à toutes les étapes de la fabrication ainsi qu' une mesure de l'efficacité des processus.

■ ORGANISATION



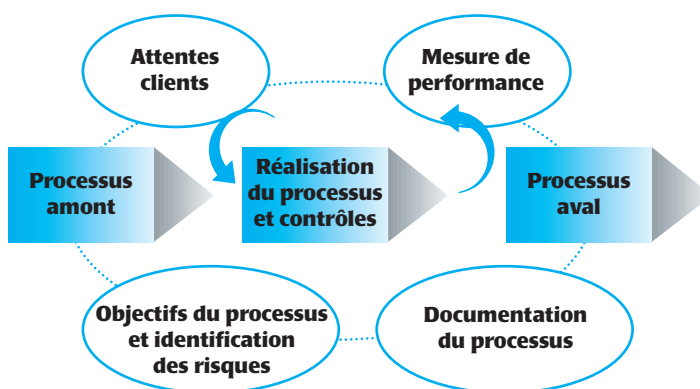
■ RESPONSABILITÉS ET AUTORITÉS

- **La direction générale**
 - définit les orientations de la société, la stratégie et les objectifs en lien l'évolution de l'environnement, des marchés, de la réglementation
 - définit les responsabilités et autorités de tous les responsables de processus
 - définit les choix d'investissements, les allocations de ressources humaines et techniques à mettre en œuvre
 - s'appuie sur le responsable qualité pour le pilotage du Système de Management de la qualité et la communication des objectifs et des résultats obtenus.
 - anime la revue de direction
- **Le responsable qualité**
 - définit les méthodes, moyens et actions à mettre en œuvre pour assurer la qualité
 - s'assure de l'efficacité du Système de Management de la Qualité par rapport aux objectifs de l'entreprise , de sa compréhension et son application par le personnel
 - veille à la mise en œuvre et au suivi des décisions
 - veille au développement des compétences
 - pilote au quotidien le dispositif d'amélioration continue des performances de la société tant en interne que vis à vis de ses clients

Tous les responsables de processus ont en charge de :

- définir et mettre en œuvre les modalités de fonctionnement applicables dans leur secteur pour répondre aux objectifs de la société
- communiquer auprès de leurs équipes les objectifs et les résultats, s'assurer de leur compréhension
- veiller à leur application par le personnel
- faire participer leurs équipes à l'amélioration continue
- mesurer l'efficacité des actions mises en œuvre et réajuster si besoin en lien avec le processus d'amélioration continue
- veiller à l'identification des besoins en formation

Les responsables des processus " Gestion de la Relation Clients " et " Planification de la Fabrication " agissent en complémentarité à toutes les étapes de réalisation des produits afin d'assurer la satisfaction de nos clients.



Des définitions de fonction disponibles pour l'ensemble des postes de l'entreprise précisent les responsabilités de chacun liées à la qualité des prestations et produits fournis par Riccobono.

■ DISPOSITIF DE SURVEILLANCE DES PRODUITS ET PROCESSUS

- **Contrôle produit**

Des contrôles existent à tous les points clé du processus. Ces contrôles sont assurés par les opérateurs ou les responsables de service. Ils sont enregistrés et chaque année sont remis en question. Faut-il les supprimer, les modifier ou en rajouter ? L'analyse des non-conformités permet de faire les réajustements pertinents.
- **Contrôle de processus**

Chaque étape peut être franchie conformément aux procédures en vigueur sans que pour autant le produit ne soit fabriqué dans les conditions requises par le client. Le suivi de la performance des processus transverses permet d'évaluer la qualité des liens entre les étapes. C'est l'objet du tableau de suivi des indicateurs clés.

Engagements de progrès

Le Muy, le 15 décembre 2005

Il est bon de rappeler à nouveau que notre action " **DEMARCHE DE PROGRES** ", doit permettre de conforter nos axes prioritaires en terme d'organisation de l'entreprise qui restent inexorablement :

- Augmenter les compétences de l'ensemble de nos collaborateurs,
- Maintenir un bon niveau de circulation de l'information interne,
- Mettre le client au cœur de nos préoccupations.

Les indicateurs chiffrés que nous avons retenu pour mesurer les performances de notre organisation sont :

- **Réduire les temps d'arrêts des deux rotatives et des machines de finition**
- **Réduire le taux de gâche papier**
- **Réduire le temps de calage des machines de finition**
- **Augmenter le taux d'efficacité du service devis**
- **Diminuer le nombre de réclamations des clients.**

J'insiste sur le fait qu'il ne faudrait pas que l'augmentation de la productivité aboutisse à baisser la qualité générale de nos produits, et ne nous permette pas de faire de meilleurs produits pour un même coût.

Je veillerai personnellement à ce qu'il en soit ainsi.

Je compte sur l'ensemble de nos collaborateurs pour que chaque année apporte la preuve de l'efficacité économique de notre " **SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE** ".

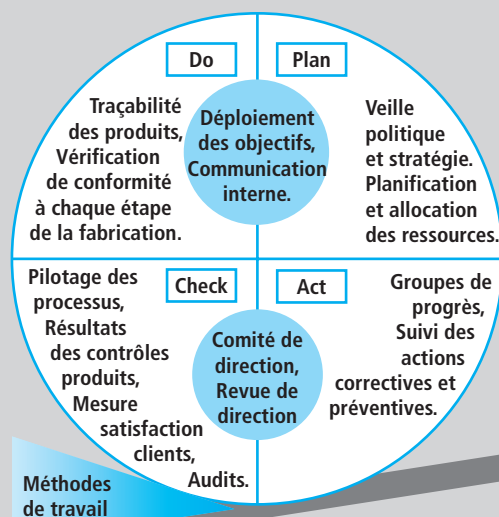
Jacques **RICCOBONO**
Président Directeur Général



Au quotidien, les objectifs généraux fixés annuellement par la Direction de **Riccobono Offset Presse** sont déclinés par processus et/ou fonction. Chacun peut donc situer précisément sa contribution aux objectifs généraux de l'entreprise et à la satisfaction de ses clients.

Une analyse régulière des indicateurs associés aux processus permet de réajuster si besoin les objectifs ou plans d'action associés. Ceci se fait dans le cadre des réunions de direction qui réunissent tous les responsables de processus.

Par ailleurs, une fois par an, une revue de direction permet d'intégrer à ce pilotage opérationnel la prise en compte des nouvelles exigences clients, les nouvelles orientations stratégiques et le retour d'information des audits sur l'efficacité du système qualité.



nos ressources et un dispositif d'amélioration continue régulièrement nos performances

STRATÉGIE

PRINCIPES DE DECISION

Annuellement la politique et les objectifs de la stratégie du groupe. Il attribue les responsabilités nécessaires pour la réalisation de ces objectifs au comité de direction et à l'ensemble des services. L'analyse des projets se fait en comité de direction. Le comité de direction permet annuellement de valider la capacité du système qualité à assurer l'atteinte des objectifs.

Contrôle de Gestion

Le directeur administratif et financier suit mensuellement les données comptables afin de veiller à la disponibilité et à l'attribution des ressources financières selon les priorités définies.

PROCESSES D'IMPRIMES DE PRESSE ET DE LABEUR

RELATION CLIENTS

Les clients actuels et futurs. Il comprend l'identification des besoins clients, la revue des exigences, l'élaboration des devis et la mesure de la satisfaction. Il fournit à la direction des éléments de veille sur le marché, et sur la concurrence,...

IMPRESSION

Un atelier de 2 équipes formées sur l'ensemble des machines de production permet de réaliser à disposition sur palettes l'ensemble des produits commandés en respectant les exigences de délai, quantité et qualité. Les moyens d'identification et de traçage des produits sont mis en œuvre conformément à la procédure afin de retracer l'origine d'un produit si besoin. Les conditions d'environnement de travail influent sur la qualité du produit et sont détaillés dans une note explicative.

FINITION

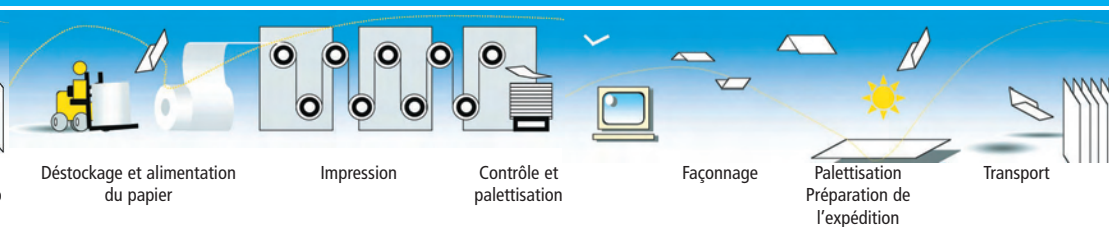
En aval de la fabrication, cette étape permet de réaliser l'assemblage, le piquage, le collage, les découpes nécessaires à la finalisation des produits. Les produits sont ensuite mis sous films et conditionnés afin de les protéger pour l'expédition.

EXPÉDITION

Le responsable livraison-expéditions organise l'approvisionnement des clients dans les délais voulus en optimisant les ressources (camions, chauffeurs,) disponibles au sein du groupe et l'appel à des expéditeurs extérieurs.

SATISFACTION CLIENTS

IMPRIMÉS
DE PRESSE ET
DE LABEUR



Achats

A partir d'un besoin formulé d'achats ou d'approvisionnement, le responsable des achats sélectionne les fournisseurs et assure le suivi de la commande afin d'éviter tous risques de rupture dans la chaîne de fabrication. Il veille à la conformité des produits livrés, évalue les fournisseurs et tend à optimiser chaque année le budget alloué aux achats.

Sous traitance

Le responsable de la planification de la fabrication peut faire appel en cas d'indisponibilité de machines ou d'incapacité technique de ROP à des sous-traitants pour fabriquer tout ou partie des produits vendus par ROP. Il dispose d'une liste de sociétés sous-traitantes et évalue annuellement leur capacité à respecter les exigences de qualité et de délais imposées par ROP.

Comptabilité Facturation

Ce processus décrit le suivi administratif de la facturation des renseignements commerciaux et de l'assurance crédit ainsi que le suivi des encaissements et des dépenses.

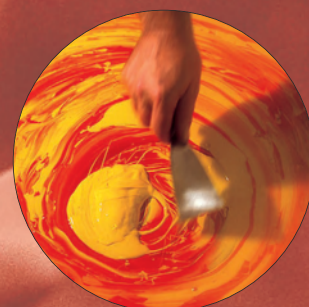
Processus de pilotage

Processus opérationnel

Processus support

Le Groupe Riccobono,

- Une prise en compte intégrale de vos besoins en communication :
de la réalisation des documents à leur diffusion chez vos clients
- Un parc machines et des compétences qui permettent de concrétiser toutes vos idées



RICCOBONO

IMPRIMEURS



650 personnes au service de votre communication

- Un interlocuteur privilégié pour vous orienter et vous conseiller

Renseignements commerciaux

Tél. : 04 94 19 54 51

Renseignements techniques

Tél. : 04 94 19 53 84

Standard

Tél. : 04 94 19 54 57

Siège social : 115, chemin des Valettes - BP 85 - 83490 Le Muy
devis@riccobono.fr

Objectif

Ce manuel s'adresse

- **A nos clients**



Pour présenter le système de management de la qualité de la société **RICCOBONO OFFSET PRESSE** au sein du groupe Riccobono conformément aux exigences de la norme **ISO 9001** version 2000



Pour les assurer de la **régularité des produits** que nous mettons à leur disposition en terme de qualité, maîtrise des coûts et respect des délais.

- **A notre personnel**

(présent et futur)



Pour faciliter leur appropriation de notre système de management de la qualité et de nos objectifs, les aider à fabriquer et à mesurer la qualité de nos produits afin qu'ils soient conformes aux exigences de nos clients, les faire participer à l'amélioration continue de son fonctionnement

- **A nos partenaires**

(fournisseurs ou autres sociétés du groupe Riccobono)



Pour leur faire partager nos exigences en matière de management de la qualité, afin de satisfaire nos clients communs.

Champ d'application

Ce Manuel Qualité s'applique à l'ensemble des produits (imprimés de presse ou labeurs) vendus, réalisés et livrés sous la responsabilité de la société **RICCOBONO OFFSET PRESSE**, à l'exception de l'aspect " **Conception-Développement** " (chapitre 7-3).

Les dispositions de ce Manuel qualité se déclinent ensuite dans divers documents :

cartographie des processus de l'entreprise ; fiches de description des processus avec leurs objectifs et leurs indicateurs ; procédures documentées décrivant les processus dont : la maîtrise des documents et des données, la maîtrise des enregistrements, la gestion des Audits internes, la maîtrise des produits non-conformes, la gestion et le suivi des actions correctives, la gestion et le suivi des actions préventives ; procédures organisationnelles et modes opératoires nécessaires sur certains postes de travail.

Le **SMQ** décrit les interactions entre les processus grâce à une " **analyse des risques** " pour les clients, qu'ils soient internes ou finaux.

Evolution et diffusion

Le Manuel Qualité est rédigé et vérifié par le Responsable Qualité en collaboration avec les responsables de processus et l'assistante qualité puis approuvé par la Direction. Il peut être modifié à tous moments sur demande d'un responsable ou pour répondre à un besoin d'évolution du Système de Management de la Qualité.

La version périmée est alors archivée par le responsable qualité.

Il est communiqué à l'ensemble du personnel et peut être mis à disposition de toute personne extérieure en faisant la demande ou à l'initiative de ROP.