

ANJOU ETIQUETTES

ZI de la Grande Champagne
49260 Montreuil Bellay
Tél 02 41 40 70 00
Fax 02 41 40 70 01



Informations financières :

SA au capital de 500 000 €
Code A.P.E. 212L
SIRENE 313 126 765
TVA n°FR 06 313 126 765



Contacts :

PDG	Maurice Darré	maurice.darre@anjou-etiquettes.fr
R. Production	Marie Françoise Grivault	mfrivault@anjou-etiquettes.fr
Commandes	Auréli Barreau Auréli Duchêne	devis@anjou-etiquettes.fr devis@anjou-etiquettes.fr
BAT & Modification de dél	Christine Ligonnière	bat@anjou-etiquettes.fr
Comptabilité	Sabrina Royer	imprimerie@anjou-etiquettes.fr
Assistante Commerciale	Loïcia Créon	loicia@anjou-etiquettes.fr
Equipe Commerciale		
Direction Commerciale	Jean Baptiste Julin	06 78 00 66 20 jb.julin@anjou-etiquettes.fr
Anjou- Touraine	Jean Michel Pognant	06 80 05 84 48 jmp@anjou-etiquettes.fr
Bretagne-Loire Atlantique	Jean Yves Le Roux	06 80 14 47 42 lerouxjy@anjou-etiquettes.fr
Industrie	Xavier Beaudoin	06 80 42 93 00 beaudoinx@anjou-etiquettes.fr

Anjou Etiquettes

www.anjou-etiquettes.fr - imprimerie@anjou-etiquettes.fr
Tél : (+33)2 41 40 7000 - Fax : (+33)2 41 40 70 01

CAHIER DES CHARGES PAO

1) LES LOGICIELS UTILISES SUR MACINTOSH

- ✧ QUARK X-PRESS 6.5
- ✧ ADOBE ILLUSTRATOR CS 3
- ✧ ADOBE PHOTOSHOP CS 3
- ✧ ADOBE INDESIGN CS 3
- ✧ ACROBAT READER 7.0
- ✧ ARTPRO 8.4

2) LES SPECIFICATIONS TECHNIQUES DE FICHIERS A FOURNIR

- ✧ Les polices écran (True Type) et d'impression (PostScript) correspondantes ou vectorisées.
- ✧ Les images Hautes Résolutions (TIFF, EPS ou PSD avec Calques) : **minimum 300 DPI au format réel.**
- ✧ Les épreuves (papier) en couleurs et en séparations N&B des documents à réaliser : pour connaître le nombre de couleurs et leurs références (l'épreuve couleur ne servant en aucun cas de référence de teintes).
- ✧ Le tracé de découpe sur le fichier informatique doit être séparé sur un autre calque et dans une autre couleur spécifiée / un ton direct.
- ✧ Il est nécessaire de prolonger les cadrages d'images et d'aplats de couleur dans le fond perdu (au minimum 5 mm).
- ✧ Il est important de fournir les fichiers Photoshop s'il y a eu des imports dans Illustrator.
- ✧ Pour les fichiers PC **prévoir le format d'enregistrement adapté** : les polices doivent être vectorisées et traitées avec les logiciels et extensions suivantes.

ADOBE ILLUSTRATOR = AI ou EPS
ADOBE PHOTOSHOP = EPS
ADOBE INDESIGN = INDD
QUARK X-PRESS = QXD
ACROBAT = PDF

3) A EVITER

- ✧ La création de logo sur Word.
- ✧ La création de teintes personnalisées.
- ✧ Les dégradés trop fantaisistes qui supporteraient avec difficultés les modifications liées aux contraintes d'impressions.
- ✧ Les textes en réserve blanche sur une impression Quadri (pour les polices de caractères trop petites).
- ✧ L'emploi répété de fichiers PC.

4) LES SUPPORTS UTILISES

DVD
CD Rom

Clé USB
Envoi par mail (bat@anjou-etiquettes.fr)
Transfert ftp (<http://dl.free.fr>)

Anjou Etiquettes

www.anjou-etiquettes.fr - imprimerie@anjou-etiquettes.fr
Tél : (+33)2 41 40 7000 - Fax : (+33)2 41 40 70 01

LE SUPPORT ADHESIF

A - Présentation d'un complexe auto-adhésif

1- Le Frontal

Papier ou synthétique, le frontal compose la couche supérieure du complexe. L'impression est faite sur la face supérieure du frontal

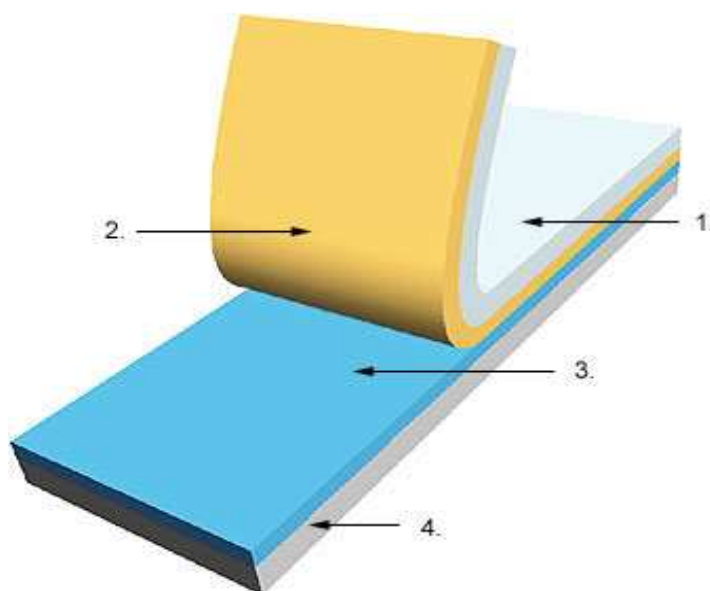
2- L' Adhésif (onglet suivant)

Il est appliqué sur la face inférieure du frontal.

3 - Une fine couche de silicone est appliquée sur la face supérieure du dorsal.

4- Le Dorsal (onglet suivant)

Papier ou synthétique, il constitue la couche inférieure du complexe.



B - Familles de papier

Type de papier	Papier	Description
Couché		
	Castgloss	Couché brillant : finition la plus brillante, couché sur chrome
	Raflacoat	Couché semi-brillant
	Pharmagloss	Couché brillant. Epouse les courbes des récipients du type éprouvette
	Pharmamatt	Idem au Pharmagloss - Couché mat
	Foodgloss	Couché brillant pour contact alimentaire
	Raflacoat opaque	Couché semi-brillant avec un opacifiant noir au verso pour masquer une information.
	Transfert Matt	Couché mat
Non Couché		
	Velin	non couché mat traité en surface
	Jetlaser	non couché mat conçu pour le passage en imprimante laser, jet d'encre et copieur
Thermique		
	Thermal Eco	thermosensible haute résolution, non couché en surface. Impression thermique directe (pas de mise sous film)
	Thermal Top	thermosensible de sensibilité standart avec couche barrière au verso. Bonne résistance pour les codes-barres

Anjou Etiquettes

www.anjou-etiquettes.fr - imprimerie@anjou-etiquettes.fr

Tél : (+33)2 41 40 7000 - Fax : (+33)2 41 40 70 01

Synthétique		
	Polylaser Matt White PE Gloss White PE Gloss Clear PP White TC 60 PP Clear TC 60	Film polyéster stabilisé à la chaleur, blanc couché mat, imprimable en informatique. Film polyéthylène blanc ou transparent, brillant et traité. Bonne résistance à l'eau, aux graisses et produits chimiques. Film polypropylène blanc ou transparent, brillant et traité. Bonne résistance à l'eau, aux graisses et produits chimiques.
Structuré		
	Velmart Multiprint White Multiprint Ivoire Vellum Embossed = Matisset Antique White Antique Cream White Antique Chamois Antique	Papier martelé, non couché avec traitement anti-moisissure et résistance à l'état humide Papier non couché blanc ou ivoire, structuré traité en surface et résistance à l'état humide Papier légèrement gaufré-tramé, aspect textile, couché sur une face et résistance à l'état humide. Papier texturé, couché mat blanc ou légèrement coloré, résistant à l'humidité et traité anti-moisissures. Papiers sans bois non couché mat avec surface vergé blanc ou crème.

ADHESIFS & DORSAUX

C - Différents adhésifs

	Colle	Désignation
Permanent	RP 51	Adhésif acrylique permanent à usage général, base aqueuse. Bonnes performances à basses températures. Peu recommandé pour des surfaces courbées.
	RP 37	Adhésif acrylique permanent transparent, base aqueuse. Bonnes propriétés d'adhésion et résistance à la chaleur et à l'eau. Recommandé pour les matières synthétiques.
	RH9	Adhésif permanent hotmelt caoutchouc. Recommandé pour une utilisation en environnement froid particulièrement si la surface d'application est humide. Bonne performance à basse température et bonne adhésion sur les surfaces non polaires. Ne convient pas à l'étiquetage des PVC plastifiés.
	RH7	Adhésif permanent extra-fort, plus puissant que le RH1. Eviter toute exposition prolongée à la chaleur ou à la lumière directe du soleil. Ne convient pas pour l'étiquetage des PVC souples.
	RHT	Adhésif permanent extra-fort, adapté pour les pneumatiques. L'exposition à de hautes températures est déconseillée (fluage de l'adhésif).
	RP A4	Adhésif acrylique permanent destiné aux format A4. Très bonne résistance à la chaleur qui permet une utilisation pour toutes les imprimantes (laser, jet d'encre, copieur).
Soluble à l'eau		Adhésif acrylique permanent lavable à l'eau. Bonne adhésion sur une surface polaire et tolérant des variations de températures et d'humidité. Pour dissoudre l'adhésif, le laver entre 50 et 70°C.
Congélation	RP 48	Adhésif acrylique permanent, base aqueuse. L'adhérence sur les surfaces polaires est très bonne et il conserve son pouvoir collant à très basses températures (adhésif destiné à la congélation).
Enlevable	RR21	Adhésif caoutchouc enlevable. Bonne amovibilité à long terme sur une large variété de surfaces. L'exposition prolongée à la chaleur ou à la lumière directe du soleil est déconseillée. Ne convient pas pour l'étiquetage des PVC.
	RR28	Adhésif acrylique possédant de bonnes propriétés d'enlevabilité à long terme, une bonne transparence, une bonne stabilité UV et résistance à l'eau. Adhésion limitée sur les surfaces rugueuses.

D - Différents dorsaux

Dorsal	Désignation
HG 65 <i>(Honey Glacine)</i>	Papier dorsal glassine transparent jaune. Dorsal le plus courant, il convient dans presque toutes les situations.
HG 85	Papier dorsal sans bois glassine jaune. Renforce la solidité de la bobine dans les machines de pose qui exerce une traction trop importante.
WG 85 <i>(White Glacine)</i>	Idem HG 85. Papier dorsal sans bois glassine blanc.
KS 85 <i>(kraft spécial)</i>	Papier dorsal blanc et plus épais. Excellente stabilité dimensionnelle en conditions atmosphériques variables. Ne doit pas être utilisé avec des systèmes d'étiqueteuse à photocellule.

LE PARC MACHINES DE L'ENTREPRISE

EN CONTINU

ROTATEK Brava

IMPRESSION OFFSET HUMIDE 5 couleurs + vernis UV + Dorure à chaud + Gaufrage

Le système **semi-rotatif** permet l'impression des formats de 125 à 350 mm en variabilité totale avec un temps de calage très court et une gâche optimisée.

Caractéristiques techniques :

▣ Laize mini et maxi papier	150 à 450 mm
▣ Laize maxi d'impression	
▣ Avance min	125 mm
▣ Avance max	355 mm

Impression Rotative

Cylindres disponibles :

20"	508 mm
23"	584.2 mm
25"	635 mm



VIVA 340 TYPO

IMPRESSION TYPOGRAPHIQUE 5 couleurs + vernis UV + Dorure à chaud

Impression semi rotative

Caractéristiques techniques :

▣ Laize mini et maxi papier	120 à 340 mm
▣ Laize maxi d'impression	340 mm
▣ Avance min	50 mm
▣ Avance max	304.8 mm
▣ Utilisation de clichés photopolymères	
base acier gravé à l'eau	0.73 mm d'épaisseur
▣ Dorure à chaud - plaque magnésium	1 mm



DEBOBINEUSE

Anjou Etiquettes

www.anjou-etiquettes.fr - imprimerie@anjou-etiquettes.fr

Tél : (+33)2 41 40 7000 - Fax : (+33)2 41 40 70 01

EN TRADITIONNEL

ROLAND 200

IMPRESSION QUADRI (2 x 2 couleurs) sur feuille aplat.

Caractéristiques techniques :

✎ Format : 50 x 70

PRAKTIKA

TYP0

IMPRESSION TYPOGRAPHIQUE

DORURE A CHAUD

BUSCH

Outil de découpe

MASSICOT

EN PRE-PRESSE

CTP avec insertion manuelle des plaques

5 MAC

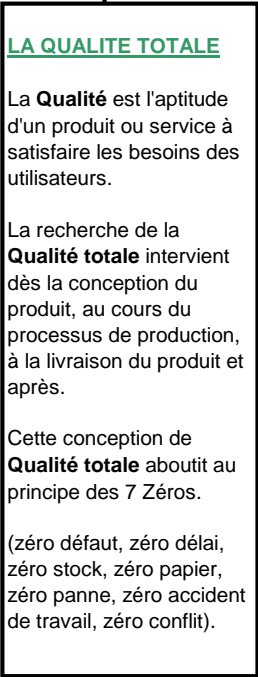
FLASHEUSE

Anjou Etiquettes

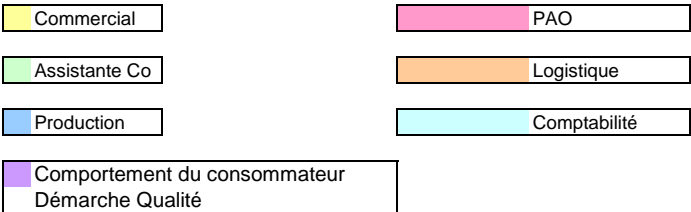
www.anjou-etiquettes.fr - imprimerie@anjou-etiquettes.fr

Tél : (+33)2 41 40 7000 - Fax : (+33)2 41 40 70 01

Processus	
-----------	--



Les intervenants



CAHIER DES CHARGES LOGISTIQUE

1) Le transport

Anjou Etiquettes collabore avec trois transporteurs : Geodis Calberson, Alloin et Anjou Acheminement.

Ils sont choisis en fonction de l'adresse de livraison et l'heure de ramassage. La répartition étant la suivante :

GEODIS CALBERSON : tous les départements sauf 26, 34, 36, 37, 41, 49

ALLOIN : les départements 26, 34, 36, 37, 41

ANJOU ACHEMINEMENT : département 49

Horaires d'enlèvements : tous les jours / entre 15h30-16h00 pour Geodis Calberson
sur appel téléphonique / entre 16h00-16h30 pour Anjou Acheminement.
sur appel téléphonique / entre 14h00-14h30 pour Alloin

2) Le conditionnement

a - LES PALETTES

Lorsqu'une commande atteint 4 colis, elle est conditionnée sur palette afin d'éviter toute perte de colis et pour une meilleure manipulation et rangement.

Les palettes sont de format : 80 x 80 cm (généralement). La hauteur ne devant pas dépasser 150 à 180 cm et pour un poids maximum de 400 kg/palette.

La charge sera répartie et stable pour prévenir les glissements.

Le filmage assurera l'intégralité du contenu de la palette. La résistance du filmage permettra une meilleure manipulation pour le chargement, déchargement et stockage.

b - LES COLIS

Les cartons devront être suffisamment résistants pour supporter toute manipulation. Pour un idéal de manutention, un colis ne devrait pas dépasser 15 kg maxi.

Une expédition par simple colis ne doit pas dépasser 3 colis par destinataire.

3) Le mode de livraison

Toutes nos expéditions font l'objet un transport en messagerie sauf sur demande du client et à ses propres frais, le transport par l'express peut être envisagé.

Pour la livraison sur palette, il est essentiel de connaître la zone de déchargement. Dans le cas, où le client n'a pas de quai de chargement/déchargement, la société de transport doit se munir d'un camion avec un hayon.

4) L'identification

a - LES PALETTES

Sur la palette est déposé sous pochette plastique le bon de livraison permet le contrôle de la commande à la livraison et une étiquette est collée sur le dessus de la palette mentionnant le destinataire ainsi que son adresse de livraison.

Sur demande du client, les palettes peuvent posséder un marquage : étiquettes format A4 résumant la composition de l'ensemble de la palette. (généralement pour les grands comptes ex. : Nouvelles Images).

b - LES COLIS

Chaque colis porte une étiquette identifiant la société et elle répertorie le contenu du colis et la référence du produit (ex. : x bobines de x étiquettes).

Le bon de livraison est protégé dans une pochette plastique et collé sur le ou l'un des colis.

Une étiquette est ajoutée sur chacun des colis avec le nom et adresse du destinataire. Elle peut être faite par nos soins ou imposée par la société de transport (c'est le cas de Géodis Calberson - gestion informatisée).

ENVIRONNEMENT

Gestion des déchets

- ✧ Traitement par un organisme agréé des : Encres, Vernis, Révélateurs, Fixateurs (ses déchets sont stockés dans des bidons en attente d'être enlevés par la société de traitement des déchets).
- ✧ Les pots d'encre, vernis... vides sont stockés en attente d'être enlevés par la société de traitement des déchets.
- ✧ Utilisation de chiffons avec circuit de lavage par un organisme agréé.
- ✧ Utilisation d'une benne pour les déchets cartons et papiers.
- ✧ Récupération interne des palettes pour réutilisation aux expéditions.
- ✧ Destruction des plaques offset.
- ✧ La société contribue au tri sélectif des déchets hors produits toxiques, inflammables ...

Fiche Poste : **CONDUCTEUR**

Ce poste répond aux exigences du client et est régi par des règles et consignes qualités.

1- Les conducteurs doivent se référer à la [Fiche Atelier](#) lors de l'impression des étiquettes. Chaque fiche porte un numéro de classification et présente les caractéristiques d'impression (passage des couleurs, références pantones...)

De plus, le modèle collé préalablement sur cette fiche est le modèle de référence pour toutes les prochaines fabrications.

Cette fiche Atelier reste en vigueur jusqu'à évolution de l'indice et sa durée de vie est illimitée. Elle est archivée afin de constituer un historique de chaque production. Dans le temps, les versions obsolètes seront détruites.

2- Les conducteurs ont l'obligation d'effectuer un contrôle régulier de ce qui roule. Pour cela, ils utilisent un outil la [Fiche Auto-Contrôle](#).

Elle est destinée à valider les contrôles en cours de fabrication d'un produit en laissant une preuve écrite des enregistrements de données de production.

La fiche doit être remplie au démarrage d'un tirage, puis à chaque bobine de sortie de machine.

Elle se décompose en 3 parties essentielles :

- un cadre d'informations générales (n° de dossier , nom du conducteur, la machine)
- une section de contrôle au démarrage avec une liste à valider par le conducteur
- une dernière partie avec le suivi des contrôles fabrication et traçabilité.

Fiche Poste : **CONDITIONNEMENT**

Ce poste répond aux exigences du client et est régi par des règles et consignes qualités.

1- Contrôle et élimination de toutes les zones défectueuses, signalées (ou non) par les conducteurs suivant les consignes précisées en amont par le client.(se référer au cahier des charges Client)

2- Les raccords avec ruban adhésif ne doivent pas dépasser la laize de la bobine. Après chaque racc un contrôle de conformité du modèle est effectué. Il s'agit de garantir une cohérence entre les étiquettes sur un même rouleau.

3- Conditionnement suivant la [Fiche Produit](#) (le diamètre du mandrin, nombre d'étiquettes par rouleau, le sens d'enroulement...)

Poste

4- L'opérateur doit renseigner la quantité expédiée par référence ainsi que le conditionnement (nombre de colis, palettes et le poids) dans le dossier de fabrication à l'intérieur d'une case prévue à cet effet.

5- Une vingtaine d'étiquettes est à conserver et sera remise au commercial concerné.

6- Un relevé d'échantillon est effectué selon la procédure qui suit.

Il est demandé aux opérateurs lors du débobinage / production de prélever des échantillons du travail en cours dans l'ordre suivant :

Prélèvement n° 1	Au tout début du débobinage / production : à la fin de la 1ère bobine.
Prélèvement n° 2	De façon aléatoire en milieu du débobinage / production
Prélèvement n° 3	En fin de débobinage / production : à la fin de la dernière bobine.

Le prélèvement est constitué d'une étiquette sur laquelle il est important de préciser au dos le numéro de prélèvement (1,2,3).

Ces échantillons seront remis au service Qualité pour vérification et archivage.

Les exceptions :

Si une commande est inférieure à 2 000 étiquettes : 1 seul prélèvement est nécessaire (de

Si une commande comporte une quantité de 100 000 exemplaires (par exemple) : il est préférable d'augmenter le nombre de prélèvements, notamment ceux du début et de la fin des bobines.

Fiche Poste : **EXPEDITION**

Après la phase de conditionnement, il reste à préparer l'expédition de la commande.

1- Réception du dossier de fabrication : Vérification de tout commentaire concernant la livraison ainsi que des quantités produites par rapport aux quantités commandées idem pour les références. Le surplus de fabrication peut être livré au client si celui-ci n'a pas manifesté son désaccord sur la tolérance des +/- 10%.

2- Saisie informatique des données par le logiciel Ethic*. (logiciel interne au site d'Anjou Etiquettes)

3- Contrôle après édition du bon de livraison de l'adresse d'expédition, du volume et la quantité.

4- Génération du bordereau de transport en indiquant le nombre de colis, de palettes avec enlèvement de la marchandise par le transporteur le soir même.

5- Les dossiers sont remis en fin de journée à la comptabilité pour la facturation.

DOCUMENTS QUALITE / CONTRÔLES

fiche atelier

Client :		FICHE ATELIER N° :	
DÉSIGNATION PRODUIT :	RÉFÉRENCE :	MACHINE :	
		DATE DE CRÉATION FICHE :	
N° d'Enregistrement / Pupitre :			
Ordre de Passage des Couleurs :			
1	2	3	4
PAPIER : TYPE :		OBSERVATIONS :	
ADHÉSIF : LAIZE :			
DECOUPE : N° : NB DE POSES :			
AVANCE :			

fiche auto-contrôle

AUTO-CONTROLE FABRICATION ADHESIF	
N° d'ORDRE DE FABRICATION :	
MACHINE : <input type="checkbox"/> Rotatex <input type="checkbox"/> Viva Typo <input type="checkbox"/> Onda <input type="checkbox"/> Dorure	
CONDUCTEUR : (les initiales peuvent suffire)	
DATE DE PRODUCTION :/...../.....	
CONTROLE A EFFECTUER AU DEMARRAGE <input type="checkbox"/> Suite tirage <input type="checkbox"/> Vérification du papier (type, référence...) <input type="checkbox"/> Vérification des côtes de découpe (espacements, rives) <input type="checkbox"/> Vérification de bonne conformité du modèle COULEURS : <input type="checkbox"/> Idem au modèle BAT <input type="checkbox"/> Idem au modèle Couleur <input type="checkbox"/> Repérage <input type="checkbox"/> Tenue des encres (Test grattage à l'ongle) <input type="checkbox"/> Vérification de l'aspect (rayures, pétouilles...) FAÇONNAGE <input type="checkbox"/> Repérage de la découpe <input type="checkbox"/> Découpe nette (sans bavure ni crantage)	DORURE <input type="checkbox"/> Repérage <input type="checkbox"/> Manques <input type="checkbox"/> Réimpression correcte GAUFFRAGE <input type="checkbox"/> Repérage <input type="checkbox"/> Vérification non-déchirure <input type="checkbox"/> Vérification de l'aspect (faible/fort) TEST PAPIER <input type="checkbox"/> Vérification du décollage
CONTROLE	SUIVI
Bobine n° :	REFERENCE ET N° DE LOT DU PAPIER
<input type="checkbox"/> Conformité des contrôles : Couleurs / Dorure / Gauffrage / Façonnage Réf film de dorure : N° de lot : Observations :	
Bobine n° :	REFERENCE ET N° DE LOT DU PAPIER
<input type="checkbox"/> Conformité des contrôles : Couleurs / Dorure / Gauffrage / Façonnage Réf film de dorure : N° de lot : Observations :	
Bobine n° :	REFERENCE ET N° DE LOT DU PAPIER
<input type="checkbox"/> Conformité des contrôles : Couleurs / Dorure / Gauffrage / Façonnage Réf film de dorure : N° de lot : Observations :	
Bobine n° :	REFERENCE ET N° DE LOT DU PAPIER
<input type="checkbox"/> Conformité des contrôles : Couleurs / Dorure / Gauffrage / Façonnage Réf film de dorure : N° de lot : Observations :	

:cord,

fiche produit

FICHE ETIQUETTE		<input type="checkbox"/> ROTATEK	<input type="checkbox"/> VIVA TYPO
<input type="checkbox"/> AUTRE :			
Code Client :	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Client :	<input style="width: 98%;" type="text"/>
N° Fiche :	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Anciens Dossiers :	<input style="width: 98%;" type="text"/>
		Fiche Atelier N° :	<input style="width: 98%;" type="text"/>
Intitulé de la fiche :			
Format produit fini : <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="margin: 0 5px;">X</div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px; margin-right: 5px;"></div> <div style="margin: 0 5px;">mm</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 8px; margin-top: 2px;"> Laize Avance </div>	Couleurs : <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 5px auto;"></div>	Dorure : Réf. : <input style="width: 100%;" type="text"/> N° de Cliché : <input style="width: 100%;" type="text"/> Numérotation : <input style="width: 100%;" type="text"/> Outil de Découpe : <input style="width: 100%;" type="text"/>	
Papier : Type : <input style="width: 100%;" type="text"/> Colle : <input style="width: 100%;" type="text"/> Dorsal : <input style="width: 100%;" type="text"/> Laize : <input style="width: 100%;" type="text"/>	Vernis : <input style="width: 100%;" type="text"/>	Montage Clichés / Plaques : <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 8px; margin-top: 5px;"> Laize Avance </div> Entrepose (en mm) : <input style="width: 50%;" type="text"/> <input style="width: 50%;" type="text"/> Nb de poses : <input style="width: 50%;" type="text"/> <input style="width: 50%;" type="text"/> Nb Total de Poses : <input style="width: 100%;" type="text"/>	
Conditionnement : <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;"> </div> Diamètre Mandrin (en mm) : <input type="checkbox"/> 76 <input type="checkbox"/> 40 Nb Etiquettes / Bobine : Diamètre Bobine (en mm) : Boîtes distributrices : <input type="checkbox"/> Piage : <input type="checkbox"/> Nb de paravents / Boîte :			
Observations :			

HORAIRES DE TRAVAIL

PRODUCTION

Equipe de jour - 2/8

	Lundi au Vendredi		
Equipe 1 :	5h00 - 12h30	}	roulement de 2 équipes
Equipe 2 :	12h30 - 20h00		

Equipe de nuit - 9h/jours

Equipe 1 :	Lundi au jeudi
	20h00 - 5h00

PRE-PRESSE

	Lundi au Vendredi		
Equipe 1 :	7h00 - 14h00	}	roulement de 4 personnes
Equipe 2 :	12h00 - 19h00		
Equipe 3 :	8h00 - 16h30		

ADMINISTRATION

	Lundi au Vendredi		
Equipe 1 :	7h30 - 15h30	}	roulement de 3 personnes
Equipe 2 :	10h30 - 18h30		

	Lundi au Vendredi sauf Mercredi	
Equipe 3 :	9h 12h - 13h30 18h	1 personne

GESTION DES RECLAMATIONS

A. RECLAMATIONS CLIENTS

- 1) La réclamation Client est annoncée soit par le commercial ou le client lui-même. Elle est transmise soit par mail, courrier ou téléphone.
- 2) La réclamation fait l'objet d'une fiche de non conformité sur laquelle figure les rubriques :
 - L' IDENTIFICATION (le n° de dossier et la référence produit, le client, le papier, la colle, le dorsal, la machine de production).
 - LE SERVICE qui a commis l'erreur
 - LA DESCRIPTION (une explication brève de la non conformité avec la quantité défectueuse et l'estimation du coût).
 - L'ANALYSE (la recherche des causes).
 - LE SUIVI (l'émunération des suites possibles pour résoudre la réclamation).
- 3) Cette réclamation est classée dans un tableau par catégorie d'importance du problème et de l'intervenant (défaut interne ou défaut fournisseur).
- 4) Le client est informé par courrier, téléphone ou mail de la décision prise par notre société.

▫ Les solutions :

Dans le cas où la réclamation fait l'objet d'une **refabrication**, une demande de devis est faite pour évaluer le coût de production. Puis un dossier de production est instruit.

L'**avoir** peut être une solution envisagée qui demande confirmation de la direction. La comptabilité et le commercial en sont informés systématiquement.

La **compensation** (pécunaire ou quantitative) peut être un bon compromis entre la société et le client.

Le client conserve ses étiquettes et il obtient une remise sur son prochain tirage ou on lui offre une gratuité sur un certain nombre d'étiquettes.

B. RECLAMATIONS FOURNISSEURS

- 1) La réclamation Fournisseur est déclarée par notre société (elle peut être précédée d'une réclamation Client).
- 2) Une lettre est rédigée mentionnant le problème de qualité rencontré. De plus, dans le courrier, il est joint des échantillons de matière (matière non transformée et transformée si possible)
- Le tout est analysé par le fabricant et sa réponse nous est rendue par courrier ou sur appel téléphonique.
- 3) Cette non conformité est répertoriée dans un tableau qui présente le problème, la solution et le dédommagement financier.