

**INTERVIEW de MARC BIENVENU, DIRECTEUR GENERAL de NEWMERIC**  
36 rue de Chabrol, 75010 PARIS // [www.newmeric.com](http://www.newmeric.com)



**Newmeric** est une agence de création et propose de nombreux services : prise de vue numérique, numérisation, retouche, détourage, intégration, épreuve, photogravure... L'agence a obtenu en juillet 2010 le certificat PSO de l'UGRA, selon ISO 12647-2.

- **Pourquoi avez-vous choisi de mettre en place le PSO (c'est-à-dire la standardisation) au sein de votre entreprise ?**

Nous sommes confrontés au problème des clients, qui envoient un peu n'importe quoi... Nous souhaitons donc mettre en place des procédures pour maîtriser tous les documents que l'on reçoit des clients.

De plus, nous avons la volonté de faire-valoir notre métier de photgraveur, car les clients pensent souvent qu'il suffit d'appuyer sur un bouton «auto» pour que le travail soit fait correctement. Nous avons des compétences et de l'expérience mais avec la crise, les clients essayent de supprimer l'étape indispensable de notre métier, dans un but économique, ce qui engendre très souvent un résultat très moyen et par conséquent des coûts supplémentaires et la déception de leurs propres clients.

Lorsque nous proposons des services spécifiques (par exemple une impression sur papier Inuit), avec un process maîtrisé, le client se rend compte de la qualité de notre travail et nous lui donnons toute satisfaction. Il n'aurait pas obtenu un bon résultat sans ce traitement spécifique. Les clients se rendent compte qu'il y a un gros travail à faire en amont, et que la qualité et les compétences ont un prix. Ce n'est pas le logiciel qui fait le travail mais les personnes qui l'utilisent.

- **Pourquoi avoir validé cette démarche par une certification ?**

Pour l'esprit de groupe : Déjà, certaines entreprises du groupe Firopa comme l'imprimerie Frazier sont certifiées, donc nous ne voulions pas être à l'écart...

Mais surtout, c'est un argument commercial énorme : cela permet de communiquer et de garantir aux clients que nous travaillons selon des standards et que le travail fourni sera conforme aux exigences et correctement suivi. Cela nous permet de prouver que nous produisons effectivement comme nous le disons.

C'est aussi une fierté de montrer que les efforts et le travail mis en place sont effectifs. La certification n'est pas donnée à tout le monde et cela montre que nous avons investi dans le matériel nécessaire et que nous sommes à la pointe de la technologie pour offrir le meilleur à nos clients.

**Diagnostic-PSO**

**COLORAIM**  
[www.coloraim.fr](http://www.coloraim.fr)

Maud Batellier // +33 (0)6 17 49 78 67 // [contact@coloraim.fr](mailto:contact@coloraim.fr)

- **Que vous a apporté l'audit de certification de l'UGRA ?**

Il y avait un peu de stress, comme un jour d'examen, mais l'auditeur de l'UGRA a décontracté tout et monde et expliqué qu'il venait simplement valider un travail que nous effectuons tous les jours.

Son discours était sain et intéressant pour l'avenir, puisqu'il a expliqué qu'il fallait constamment faire des efforts et pas simplement le jour de l'audit.

Aujourd'hui mes collaborateurs sont motivés et font attention à tout, au quotidien. Ainsi nous gagnons du temps puisque le travail est fait régulièrement (calibration, contrôle du matériel...) et que nous ne mettons plus régulièrement en cause les outils et méthodes de travail.

- **Qu'est-ce que cela a changé entre les opérateurs, en interne ?**

Ils ont retrouvé une motivation, plus de perfection, et surtout de la précision dans leur méthodologie de travail. Nous suivons les normes et ils ne nous vient plus à l'idée de faire les choses différemment que ce qui est recommandé dans les procédures en interne. Tout le monde travail en symbiose et avec une meilleure synergie.

Le suivi est amélioré puisque les calibrations du matériel sont faites régulièrement.

De plus la société continue ses efforts d'investissement. Tout ceci est motivant pour nos collaborateurs, surtout dans un moment où le métier vit une crise et où leurs compétences sont sans cesse remises en cause.

C'est également motivant sur l'aspect commercial puisque l'on peut communiquer en expliquant que la société avance et suit la veille technologiques et les demandes des clients.

- **Avez-vous rencontré des difficultés au moment de la mise en place du PSO ?**

NON.

A part une maîtrise de l'éclairage ambiant dans nos locaux une peu difficile.

Nous avons fait quelques investissements comme les cabines de lumière, mais cela nous paraissait déjà indispensable avant et nous l'avions déjà prévu.

- **Avez-vous constaté une amélioration dans la relation avec vos clients, par rapport à la réception des fichiers et à l'organisation du travail en général ?**

Pour commencer, nous avons récupéré des clients, notamment pour les épreuves certifiées.

Mais les problèmes que nous rencontrons viennent du fait que les clients essaient de plus en plus de tout faire eux même, pour des questions économiques, donc nous récupérons des travaux mal faits ou inadéquats.

Grâce aux procédures mises en place, nous détectons les problèmes des fichiers et nous pouvons prévenir le client et lui proposer une solution ou l'aider à refaire correctement le fichier. Nous avons donc gagné du temps en production en réglant les problèmes en amont.

Globalement, la certification est plus que positive.

- **Qu'est-ce que cela implique à long terme ?**

Mettre à jour et faire évoluer les procédures et continuer le suivi matériel (calibrations et contrôles hebdomadaire notamment).

Notre métier a besoin de rester à la pointe de la technologie, et de suivre les avancées et d'être au goût du jour pour proposer de nouveaux services.

- **Comment avez-vous connu le PSO (la standardisation) et la certification ?**

Nous connaissons depuis longtemps des personnes certifiées, et souhaitons l'être nous aussi, mais le processus a été accéléré lorsque nous avons rejoint le groupe Firopa.

- **Constatez-vous une différence entre un imprimeur qui travaille selon les standards, et les autres ?**

Franchement, oui. Les clients ne connaissent pas forcément les informations techniques dont nous avons besoin, mais si l'imprimeur ne sais pas les expliquer non plus (c'est à dire nous indiquer avec quel profil colorimétrique il travaille ou le type de papier), alors, on ne peut pas faire notre travail dans les meilleures conditions mais simplement proposer une solution la plus adaptée possible par rapport à son parc machine...

C'est dommage de faire un bon travail de chromie, si on ne peut pas au final garantir le résultat imprimé.

Alors que dans les cas où l'imprimeur donne ce type d'information et connaît les standards, le travail est de meilleure qualité puisque l'on peut anticiper sur les conditions d'impression.

Pour terminer, j'aimerais vous dire que nous attendons de la part des acteurs de la standardisation (consultants, UGRA...), des informations régulières concernant les nouveaux standards, et les informations à connaître pour évoluer.

De plus, cela fédérerait les gens... et permettrait de remercier ceux qui ont participé à ce projet.

- **C'est le but de l'association France PSO ([www.france-psy.org](http://www.france-psy.org)) !**

**Diagnostic-PSO**

**COLORAIM**  
www.coloraim.fr

Maud Batellier // +33 (0)6 17 49 78 67 // [contact@coloraim.fr](mailto:contact@coloraim.fr)