

MOYENS MATÉRIELS



# ITINÉRAIRE EN QUADRI**CH**ROMIE

Texte Gwenaëlle Maziers  
Photos Jos Balcaen

**2**00 tonnes de papier, 400 kilos d'encre, 2000 litres d'alcool et plus de deux tonnes de plaques d'aluminium. La consommation de l'imprimerie de la police fédérale pour l'année 2006 a de quoi impressionner. Et pour cause, ce service très particulier de la Direction de l'appui logistique ne manque ni de commandes ni de moyens techniques de pointe pour les honorer. Présentation.

BRUXELLES – Une forte odeur de solvants et le bruit quasi incessant de machines indiquent au visiteur qui pénètre en son sein que l'endroit n'est pas dédié au travail administratif. Ici, une trentaine de graphistes, imprimeurs et ouvriers s'affairent sur des machines répondant aux noms de Speedmaster SM74, de Wohlenberg ou de Laconda. D'ici sortent les enveloppes et papiers à en-tête marqués du logo de la police, les carnets de procès-verbaux, les InfoNouvelles et InfoDoc, le rapport d'activités de la police fédérale ou encore le récent code de déontologie.

Ici, l'imprimerie de la police fédérale réalise aussi bien pour la police locale que pour les directions et services de la police fédérale, des travaux spécifiques et personnalisés (folders, brochures, far-des, etc.) sur tous types de papiers. Et si l'offre n'est pas neuve, l'approche a néanmoins changé. Le service œuvre plus que jamais à offrir un service pro-

particulières réalisées à l'occasion d'événements publics pour exploiter les différentes possibilités techniques dont elle dispose et offrir ainsi une vitrine au savoir-faire dont elle bénéficie. Comme l'explique Hugues Bessems, chef de service adjoint, "le montage photo que nous avons réalisé pour le Salon de l'auto a beaucoup plu, professionnels et policiers

“ Claudie Raway

## Nous disposons d'un panel de machines hautement concurrentielles, qu'on voit peu dans le secteur privé

fessionnel de qualité, à la hauteur de ce qui est proposé dans le privé et à des prix défiant toute concurrence. Comme nous l'explique Claudie Raway, jeune diplômée en management de 27 ans récemment arrivée à la tête du service: "nos machines sont performantes, nous sommes bien équipés, nous avons toutes les clés en main pour bien fonctionner. D'un point de vue technologique, nous disposons d'un panel de machines hautement concurrentielles, qu'on voit peu dans le secteur privé et dont nous sommes fiers." Celles-ci tournent d'ailleurs à plein régime de 7 à 19 h; la presse principale produisant jusqu'à 15 000 feuilles A2 toutes les heures et celle chargée de l'impression des enveloppes, quelque 50 000 de format américain quotidiennement.

### Un gros travail sur les délais

Néanmoins, statut de la fonction publique oblige, les heures de travail ne peuvent s'étendre à l'infini au gré des commandes et des urgences. Gérer un tel service implique donc de pallier le relatif manque de flexibilité des horaires pour maintenir des délais de livraison acceptables et satisfaire le plus grand nombre. Les délais de livraison trop longs étant, jusqu'il y a peu, la principale raison d'insatisfaction de certains clients face au service offert, la nouvelle direction s'est efforcée, depuis plusieurs mois, de résorber les retards engrangés. Le bouche à oreille commence à faire son œuvre et quel meilleur support publicitaire que celui offert par les réalisations du service?

Car, à côté des imprimés plus classiques, l'imprimerie profite de commandes plus

se sont intéressés au travail réalisé pour assembler toutes les photos et parvenir à une uniformité des couleurs." Dans un registre moins créatif mais aussi moins confidentiel, le code de déontologie distribué à tous les membres du personnel de la police intégrée est également sorti des presses fédérales. Plus de 58 000 exemplaires ont été imprimés; un mois de travail a été nécessaire pour achever cette réalisation essentielle de l'année 2006.

### L'imprimerie: mode d'emploi

Si elle dispose de gros moyens pour satisfaire de nombreuses demandes, classiques ou plus inventives, l'imprimerie entend désormais le faire savoir. "Certaines zones ne connaissent pas notre existence, nos possibilités techniques, l'étendue de notre offre", souligne Claudie Raway. "Nous travaillons par conséquent à un document de présentation qui abordera tout cela: les machines, nos produits, les délais ou encore les heures d'ouverture". La 'charte' telle qu'elle se nomme à ce stade, constituera donc un manuel d'utilisation à l'usage des clients potentiels de l'imprimerie<sup>1</sup>. Plus de clarté pour moins de malentendus et d'insatisfaction.

A venir également, l'intégration de bons à tirer lors de chaque commande. Ces épreuves que le client devra accepter avant le lancement d'une impression sont une pratique systématique dans le secteur privé. Leur introduction a déjà partiellement commencé.

Qualité donc. Puis respect des délais et satisfaction du client. Le défi est lancé. ■



<sup>111</sup> Pour tout renseignement sur l'offre de service de l'imprimerie, vous pouvez appeler le 02 642 79 72.