

**Compte-rendu de la visite de l'imprimerie CLOITRE**  
**Mardi 13 novembre 2012**  
**par les étudiants en BTS Assistant de Gestion PME-PMI**  
**du Lycée LESVEN à BREST**

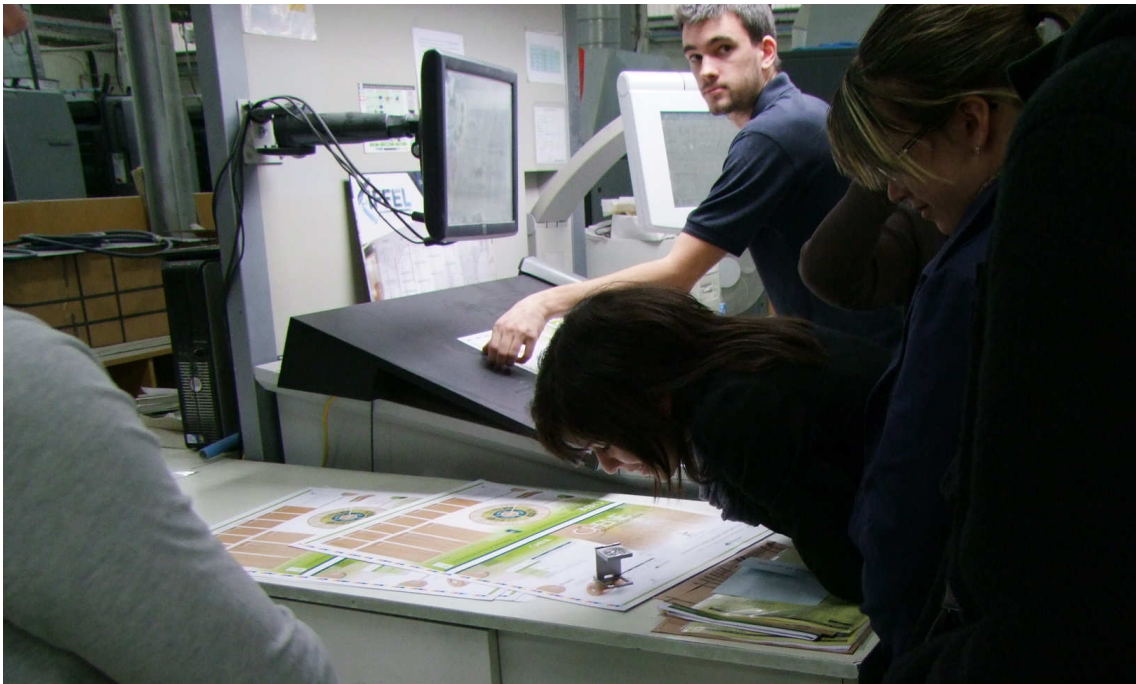


Dans le cadre de l'atelier professionnel, les étudiants en deuxième année du BTS Assistant de Gestion PME-PMI du Lycée LESVEN à Brest et trois professeurs de gestion (Nathalie ARIES, Armelle BRAS et Gaétan VIGOUROUX), ont souhaité découvrir le métier d'imprimeur et ses évolutions vers une communication visuelle innovante.

Ils ont choisi de visiter l'imprimerie CLOITRE, car c'est un acteur dynamique du Finistère. Marie-Claire FRANCHET (Responsable Marketing et Communication), Estelle CARNOT (Chargée de communication), et l'ensemble des salariés, leurs ont réservé un accueil personnalisé. La visite s'est déroulée en deux étapes, une présentation de l'entreprise avec des questions/réponses, puis une visite du site de production.



Les étudiants écoutent la présentation de l'imprimerie CLOITRE et posent les questions qu'ils avaient préparées.



Marie découvre l'utilisation d'un compte-fils pour vérifier la qualité d'une impression



Découverte d'une nouveauté : « le papier aux algues »





La presse « Heidelberg » pour l'impression offset, un investissement important, qui nécessite des conducteurs spécialement formés.



Une entreprise engagée dans le développement durable avec le tri des déchets (chiffons...)

L'imprimerie CLOITRE est certifiée :



PEFC et FSC.



L'entreprise CLOITRE veille à la sécurité des salariés avec les bouchons d'oreille.

## 1) Les idées clés que nous avons retenues :

L'entreprise CLOITRE a été créée en 1937, par la famille CLOITRE. Elle s'est régulièrement développée. Elle possède un site de production à Saint Thonan et deux agences commerciales (Rennes et Brest).

Jean-Yves LENORMAND est le PDG et Christophe DUDIT est le Directeur Général. L'entreprise n'appartient plus à la famille CLOITRE. L'entreprise emploie 116 salariés, avec le respect de la parité hommes/femmes et réalise un chiffre d'affaires de plus de 14MF (avec des ventes en France et principalement en Bretagne).

L'imprimerie CLOITRE est un imprimeur généraliste, qui est capable de réaliser des impressions très variées (livres, étiquettes, emballage, Pack, PLV...).

Elle maîtrise de nombreuses technologies d'impression (OFFSET feuille, OFFSET numérique...), de découpe et de façonnage.

Le secteur de l'imprimerie nécessite des investissements très lourds. Pour rentabiliser les investissements, il est donc nécessaire d'imprimer en 3\*8 Heures (2 équipes de jour, 1 équipe de nuit). De nombreuses imprimeries ont fait faillite, il faut donc veiller au maintien de la marge pour pérenniser l'entreprise.

L'imprimerie CLOITRE se différencie par sa capacité à imprimer sur différents supports (papier, tissu...), le papier TEMPO est le papier de référence. L'entreprise propose une communication visuelle innovante, avec un papier aux algues (valorisation des algues vertes). Pour faciliter le choix de support par ses clients, L'imprimerie CLOITRE a conçu ses propres nuanciers, avec les différents papiers et substrats qu'elle propose. Les clients sont des professionnels, des éditeurs (Editions dialogue, ...), des agences de publicité, des institutions publiques (Conseil Général ...).

Le processus d'impression est complexe, il comporte neuf étapes :

- Création de documents
- Devis
- Contrôle/Imposition/Ordonnancement
- Bon à tirer
- Gravure sur plaques
- Impression offset
- Façonnage
- Conditionnement
- Livraison

Le métier de l'impression nécessite une compréhension globale de la chaîne graphique.

Ainsi l'imprimerie CLOITRE propose aujourd'hui des solutions graphiques à ses clients, c'est le concept « d'ingeniering d'impression ». Pour symboliser ce nouveau concept, l'entreprise CLOITRE vient d'adopter un nouveau logo.

Le savoir-faire de l'entreprise concerne plusieurs axes :

- une offre diversifiée
- une innovation permanente
- un personnel motivé
- une démarche commerciale personnalisée
- des valeurs fortes

L'entreprise développe un suivi personnalisé de ses clients (avec le module CRM « Customer Relationship Management » d'un ERP « Enterprise ResourcePlanning»).

Les commerciaux et les assistantes de relation client doivent pouvoir conseiller les clients et suivre les commandes sur la globalité de la chaîne de production.

Avec la tendance actuelle au «tout numérique», l'impression doit savoir évoluer et être complémentaire.

L'entreprise développe un nouveau service « web to print », qui permettra de commander directement des travaux d'impression via le site internet de l'imprimerie CLOITRE.

L'imprimerie CLOITRE possède de nombreux labels, ce qui prouve sa capacité à innover et à s'engager. Ces labels lui permettent de se différencier lors des appels d'offre :



L'entreprise développe de nombreuses actions pour la prévention des risques au travail (un médecin du travail dispose d'un bureau sur le site de production, les machines comportent des sécurités pour éviter les blessures, des affichages rappellent l'obligation du port des bouchons d'oreille, il existe un défibrillateur et des formations à la sécurité au travail sont régulièrement organisées ...).

L'entreprise emploie des travailleurs handicapés, et intègre une équipe ESAT dans ces murs. Aussi, plusieurs personnes sourdes et muettes peuvent communiquer avec l'entreprise grâce à des salariés qui ont suivi une formation en langue des signes.

## 2) Les étudiants et les professeurs témoignent :

**Arthur :** « *L'organisation et la qualité de l'accueil sont surprenantes et très agréables. Les ateliers sont très structurés et j'ai apprécié la minutie des ouvriers.* »

**Benoît :** « *Très impressionné par le nombre de machines présentes au sein de l'entreprise.* »

**Solène :** « *J'avais une vision vieillotte de l'imprimerie, j'ai donc été surprise par la modernité de l'établissement.* »

**Marie :** « *J'ai été surprise sur le choix pléthorique des papiers* »

**Pauline :** « *Les labels et les techniques de recyclage sont impressionnantes et très intéressantes.* »

**Anaïs et Camille :** « *l'accueil et l'organisation de la visite ont été vraiment travaillés. Cela a rendu la visite très intéressante et vivante. Grâce à celle-ci, nous avons découvert une nouvelle facette de l'imprimerie : métier qui gagne à être connu.* »

**Marion :** « *J'ai été impressionnée par le nombre de plaques d'aluminium nécessaires pour la création d'un produit.* ».

**Les professeurs d'Economie Gestion, Nathalie ARIES, Armelle BRAS et Gaétan VIGOUROUX :**  
«Excellent accueil personnalisé pour notre classe de BTS Assistant de Gestion PME, Marie-Claire FRANCHET et Estelle CARNOT, ont su parfaitement être à l'écoute des étudiants».

« Le positionnement de l'imprimerie CLOITRE comme offreur d'une solution globale d'impression (Print Ingeniering), nous a montré que cette entreprise sait avoir une vision sur les métiers de l'impression, de façon à maîtriser de nombreuses compétences dans la chaîne graphique, pour proposer des solutions innovantes à ses clients et suivre leurs projets de communication. »

« Une entreprise innovante, qui maîtrise l'impression sur tissu (couverture du livre « LE MINOR ») et même sur du papier à base d'algues».

« Un beau livre bien imprimé ...c'est émouvant ! ».