

**"RICOH Way"**  
La Méthode **RICOH**  
au cœur de ses unités de production



# Sommaire

---

Introduction	3
Les principes fondateurs	4
Les Valeurs de <b>RICOH</b>	5
Structure de la Méthode <b>RICOH</b> au cœur de ses unités de production	7
Les 12 Fondamentaux Clés (FC)	8
1. Pensez Sécurité ; agissez en toute sécurité	10
2. Appropriiez-vous les 5S	14
3. Développez les compétences des salariés	21
4. Soyez éco-responsable	24
5. Créez un modèle de la Responsabilité Sociale et Sociétale du Groupe (RSE)	31
6. Produisez une Qualité irréprochable	33
7. Basez vos décisions sur des faits	36
8. Développez le management visuel	40
9. Déployez la standardisation <b>RICOH</b>	45
10. Imprégnez-vous de la dynamique KAIZEN	47
11. Poursuivez les efforts de réduction des coûts	56
12. Synchronisez les processus	60
La Méthode <b>RICOH</b> appliquée chez Ricoh Industrie France	64

# Introduction

---

## Qu'est ce que "RICOH Way" au cœur des unités de production ?

---

- Il s'agit de l'approche structurée que nous adoptons pour garantir l'excellence au sein des unités de production.  
Les méthodes utilisées sont propres à RICOH.
- Les pages suivantes sont axées autour des 12 Fondamentaux Clés du "RICOH Way".  
Chaque principe est présenté de façon à vous aider à comprendre en quoi il consiste et en quoi il est important, complété par des exemples d'outils, de systèmes et de méthodes que nous utilisons pour travailler selon le concept "RICOH Way".

## En quoi ce guide vous sera-t-il utile ?

---

- Les 12 Fondamentaux Clés sont la base du concept "RICOH Way". Il vous appartient de bien les comprendre et de les appliquer au quotidien.
- Tous les collaborateurs, quelle que soit leur fonction, doivent mettre en œuvre des comportements et développer leurs compétences en cohérence avec les Fondamentaux Clés.

## Le précepte

*énoncé par Kiyoshi Ichimura, fondateur de RICOH.*

### 1. Aime ton "voisin"

- Aidez les autres.
- Respectez les autres.
- Considérez les autres comme vos clients.

### 2. Aime ton pays

- Apportez votre contribution à la société.

### 3. Aime ton travail

- Donnez du sens à votre travail.
- Relevez de nouveaux défis.
- Donnez le meilleur de vous-même.

La Mission,  
la Vision et  
les Valeurs du  
Groupe  
**RICOH**  
sont nées des  
principes  
fondateurs.

**"RICOH Way"**  
Mission, Vision et Valeurs



**Notre Mission :** *ce pour quoi nous œuvrons.*

Au sein du Groupe **RICOH**, nous sommes engagés à viser l'excellence pour améliorer la qualité de vie.

**Notre Vision :** *ce à quoi nous aspirons.*

Etre la marque qui inspire le plus confiance sur le marché mondial.

**Nos Valeurs :** *ce à quoi nous nous engageons.*

Pour être une entreprise mondiale, nous devons nous préoccuper des Personnes, de notre Métier, de la Société et de la Planète. Notre esprit de réussite, d'innovation et notre travail d'équipe doivent être axés sur les attentes les plus exigeantes de nos clients. Nous devons aussi nous engager à respecter les standards les plus élevés en matière d'éthique et d'intégrité.

# Les Valeurs de **RICOH**

---

<b>Entreprise mondiale</b>	<p>Depuis toujours, nous croyons à l'esprit d'équipe, et notre succès en tant qu'entreprise mondiale est la base du "Penser global. Agir local".</p> <p>La synergie de <b>RICOH</b> en tant qu'entreprise mondiale et sa volonté de faire évoluer le monde concourent à un environnement propice à l'épanouissement et à la prospérité.</p>
<b>Personnes</b>	<p>Toutes les parties prenantes sont concernées : clients, employés, partenaires commerciaux et actionnaires.</p>
	<p>Les actionnaires : <b>RICOH</b> s'attend à ce que les activités du Groupe soient rentables. Nous devons donc dégager des résultats financiers conséquents afin de conserver la confiance de nos actionnaires.</p>
<b>Métier</b>	<p>Mettons à profit les compétences et les talents de chacun pour renforcer notre potentiel et atteindre notre raison d'être sociale.</p>
<b>Société et Planète</b>	<p>La société créée par les Hommes est un produit de notre civilisation. Elle coexiste en harmonie avec la planète et son environnement. Cette coexistence exige des efforts constants.</p>

# Les Valeurs de **RICOH**

<b>Esprit de réussite</b>	<b>RICOH</b> doit être le chef de file mondial dans tout ce qu'il entreprend. Chaque employé <b>RICOH</b> est incité en permanence à innover.
<b>Innovation</b>	Nous mettons tout en oeuvre pour identifier les besoins les plus exigeants du marché et pour offrir notre meilleure expérience à nos clients. Nous nous consacrons à l'amélioration de la qualité de nos produits et services et allons au-delà des attentes de nos clients.
<b>Travail d'équipe</b>	Tous les employés <b>RICOH</b> jouent dans la même équipe, équipe qui se consacre à l'amélioration continue des produits, services et processus <b>RICOH</b> , grâce à la coopération, à l'apprentissage et au respect mutuel.
<b>Orientation Client</b>	Tout en étant une entreprise mondiale, nous ne devons pas perdre de vue notre esprit d'entrepreneur pour comprendre les besoins spécifiques de chaque client. Cette démarche est génératrice d'une valeur ajoutée pour nos clients.
<b>Ethique et Intégrité</b>	Nous sommes tous responsables de nos actes et nous nous engageons à agir en toute intégrité et avec honnêteté, en toute circonstance.

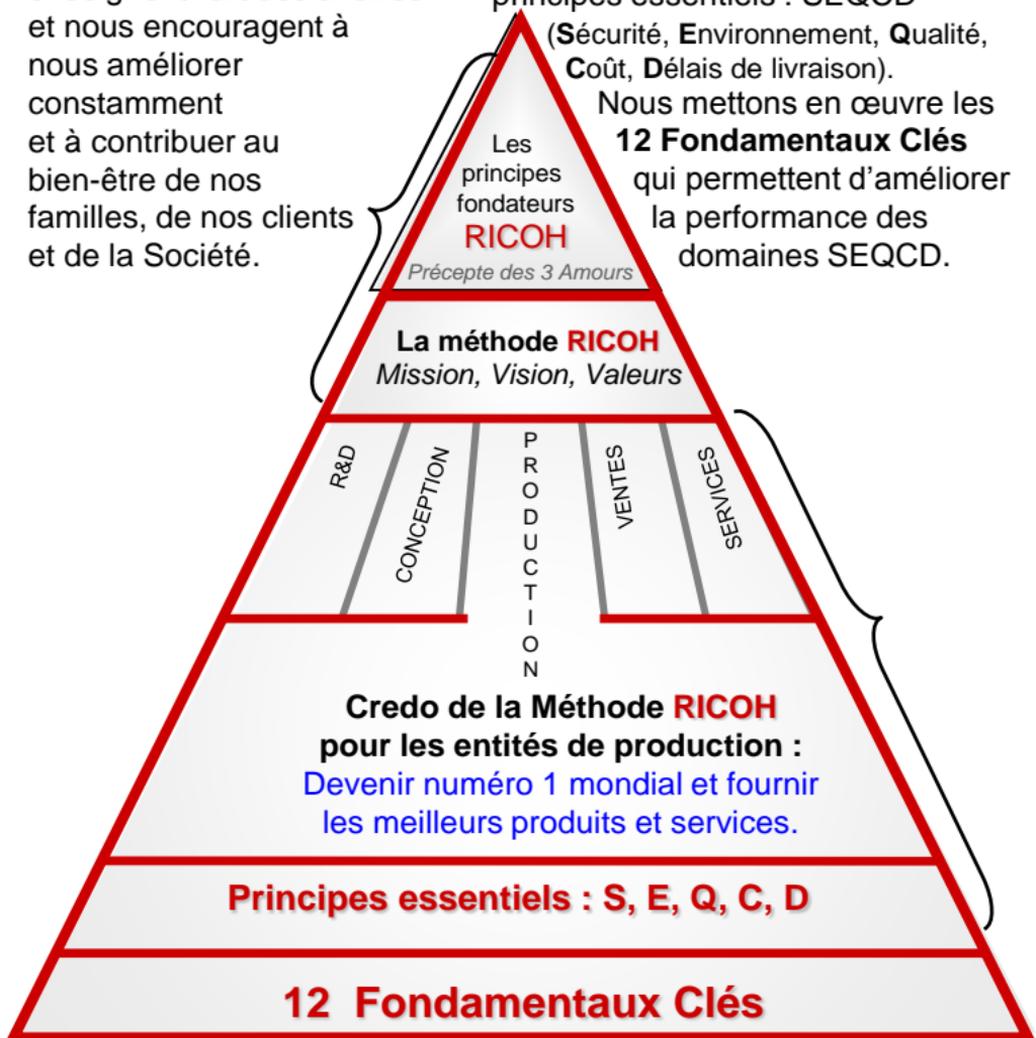
# Structure de la Méthode **RICOH**

En 1946, Kiyoshi Ichimura a défini les principes fondateurs du Groupe **RICOH**, lesquels nous enseignent l'art des affaires et nous encouragent à nous améliorer constamment et à contribuer au bien-être de nos familles, de nos clients et de la Société.

La "Méthode **RICOH**" au cœur des unités de production est l'objectif ultime dans nos opérations de production. Elle s'appuie sur les 5 principes essentiels : SEQCD

(**S**écurité, **E**nvironnement, **Q**ualité, **C**oût, **D**élais de livraison).

Nous mettons en œuvre les **12 Fondamentaux Clés** qui permettent d'améliorer la performance des domaines SEQCD.



# Les 12 Fondamentaux Clés

1. Pensez Sécurité ; agissez en toute sécurité

2. Appropriiez-vous les 5S

*Sécurité et  
Organisation  
du travail*

3. Développez les compétences des salariés

4. Soyez éco-responsable

*Environnement  
et Social*

5. Créez un modèle de la Responsabilité Sociale et Sociétale du Groupe (RSE)

6. Produisez une Qualité irréprochable

7. Basez vos décisions sur des faits

*Qualité*

8. Développez le Management visuel

9. Déployez la standardisation **RICOH**

10. Imprégnez-vous de la dynamique KAIZEN

11. Poursuivez les efforts de réduction des coûts

*Coût*

12. Synchronisez les processus

*Délais de  
livraison*

# Préambule

---

## A qui est destiné ce guide ?

---

- A chacun !
- Si vous êtes récemment arrivé chez **RICOH**, sachez que ce guide explique les informations de base que vous devez connaître afin de pouvoir contribuer efficacement à nos activités.
- Si vous êtes parmi nous depuis plus longtemps, il constitue le document de référence qui vous rappelle nos fondamentaux.

## Comment utiliser ce guide ?

---

- Ce guide explique en quoi consiste chaque Fondamental Clé et en quoi il est important. Il donne des exemples de mise en application de chacun des 12 Fondamentaux Clés.
- Ce manuel de référence ne se substitue pas aux politiques et aux procédures du Groupe **RICOH**, ni à celles de ses filiales. Il s'agit d'un guide sur les principes essentiels de la Méthode **RICOH** déployée au cœur des entités de production du Groupe.

**Pensez  
Sécurité ;  
agissez en  
toute sécurité**



## QUOI ?

**RICOH** s'est engagé à assurer un environnement de travail sain et sûr à tous ses salariés.

Cela n'est possible que si l'encadrement et le personnel se sentent responsables du bon respect des règles, de la législation et des méthodes de travail sécurisées.

Nous devons améliorer en permanence notre environnement de travail en analysant les conditions de travail, en œuvrant pour la prévention et la maîtrise des risques et en formant le personnel à la sécurité.

## POURQUOI ?

- Votre sécurité est notre priorité !  
Il est important que **RICOH** fournisse un environnement de travail sécurisé.

Sécurité Avant Tout  
Safety First



- ♦ En respectant les règles d'hygiène et de sécurité, vous limitez les risques de vous blesser.
- ♦ Créer et maintenir un environnement de travail sûr est favorable aux salariés comme à l'entreprise.

## COMMENT ?

### La sécurité commence avec vous !

Soyez attentif aux risques

- Lorsque vous constatez une situation de travail dangereuse, nous attendons de vous que vous la signaliez immédiatement à votre responsable.
- Vous avez le droit de stopper une situation dangereuse :
  1. Arrêtez l'équipement ou l'intervention.
  2. Appelez votre responsable.
  3. Attendez les instructions.
- Une fois le risque signalé, les actions correctives appropriées peuvent être mises en place pour supprimer le risque dans l'atelier.

### Adopter des méthodes de travail sécurisées

- Vous devez respecter toutes les règles de sécurité et toutes les procédures.
- Vous devez porter les équipements de protection individuelle (EPI) imposés.



## Formation à la Sécurité

- Chacun a le devoir de participer à l'ensemble des formations identifiées comme nécessaires dans sa fonction.
- Suivre les formations sécurité obligatoires nous permet de tenir notre poste correctement et en toute sécurité.

## Audits 5S et audits sécurité

- Nous réalisons des audits 5S et des audits sécurité sur le terrain afin de repérer les meilleures pratiques et de les déployer sur le site.
- Nous observons l'environnement de travail et les tâches réalisées pour identifier les situations dangereuses et les risques présents dans les ateliers.



- Les éléments factuels collectés sont partagés avec les responsables des activités concernées ainsi que ceux qui pourraient également être intéressés, afin d'apporter les améliorations nécessaires et d'éviter tout incident similaire.

## Gestion des incidents

- Signaler immédiatement tout incident à votre responsable afin d'être en mesure d'en détecter l'origine.
- Chaque incident est étudié sur la base d'éléments factuels, par l'analyse des causes, afin de déterminer les actions correctives à mettre en place pour éliminer les risques et empêcher leur récurrence.
- Les rapports d'incidents sont partagés au sein du Groupe **RICOH** pour prévenir la survenance d'incidents similaires.



- ✓ Presqu'accidents
- ✓ Accidents bénins
- ✓ Accidents déclarés

Déclaration d'incident

Collecte d'éléments factuels

Analyse des causes

Actions correctives

Suivi



## QUOI ?

La méthode des 5S permet d'identifier toute situation anormale sur le lieu de travail.

Il est essentiel de suivre chacune des étapes ci-dessous, pour maintenir votre poste de travail propre, rangé, sécurisé et agréable.

Situation anormale

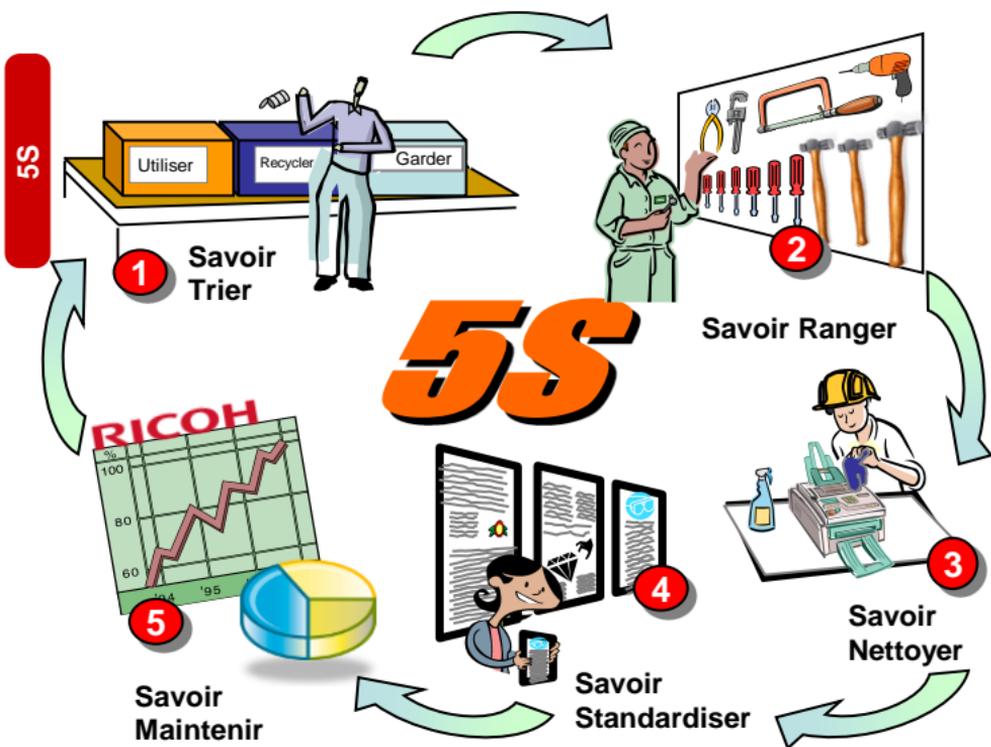


Situation normale



Etapas 5S		Signification et actions liées
1	<b>Savoir Trier</b>	Trier et supprimer ce qui est inutile.
2	<b>Savoir Ranger</b>	Chaque objet doit avoir une place identifiée pour faciliter son retrait et sa remise en place.
3	<b>Savoir Nettoyer</b>	Vérifier l'état de chaque objet lors de son nettoyage et réparer tout défaut constaté en vue de sa prochaine utilisation.
4	<b>Savoir Standardiser</b>	Conserver les objets dans les meilleures conditions et faire des trois premières étapes citées votre standard de travail.
5	<b>Savoir Maintenir</b>	Prendre l'habitude de suivre les quatre premières étapes. Que cela devienne un réflexe !

## Méthode des 5S



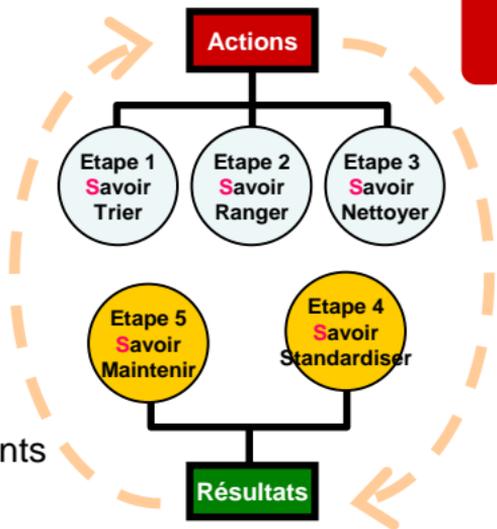
- Les 5S sont au cœur de toutes les activités chez **RICOH**. Quels que soient votre lieu de travail et votre fonction, les 5S vous permettent non seulement de maintenir les meilleures conditions de travail, mais également d'identifier des pistes d'amélioration.

## POURQUOI ?

- Les 5S créent un environnement dans lequel le caractère "normal" ou "anormal" d'une situation peut être facilement repéré par tous.
- L'objectif ultime des 5S est de développer la culture de l'amélioration continue.

La méthode 5S maximise :

- la sécurité,
- la propreté de l'entreprise,
- la gestion des pertes ("Muda" = pertes),
- la productivité des employés,
- la longévité des équipements et leur fiabilité,
- l'appropriation des modes opératoires et de l'environnement de travail,
- l'attitude positive dans le travail quotidien et les bonnes pratiques,
- les bénéfices et le développement de l'entreprise en tant que leader dans l'industrie.



## COMMENT ?

### Les 3 requis pour des 5S réussis

#### 1. Le "leadership"

- La Direction du Groupe **RICOH** soutient activement les 5S dans toute son organisation.

#### 2. L'apprentissage et la pratique

- Chacun doit s'approprier les 5S et les appliquer. Veillez à garder toujours les 5S à l'esprit !

#### 3. La participation collective

- Chaque salarié est un acteur important des 5S lorsqu'il réalise des améliorations dans ses activités quotidiennes.

### Les 5 règles des 5S

**Règle 1** : Eviter de déposer des objets à même le sol.

- Laisser le sol dégagé, pour en permettre le nettoyage facile et pour optimiser le stockage des produits ou autre objet.

#### Situation anormale



#### Situation normale



## Les 5 règles des 5S

**Règle 2** : Utiliser le marquage au sol.

- Identifier visuellement les zones sécurisées, les allées de circulation et les zones de travail.

### Situation anormale



### Situation normale



**Règle 3** : Signaler les zones et les postes de travail par un affichage adapté (panneaux, étiquettes, ...).

### Situation anormale



### Situation normale



## Les 5 règles des 5S

**Règle 4** : Porter les vêtements de travail réglementaires.

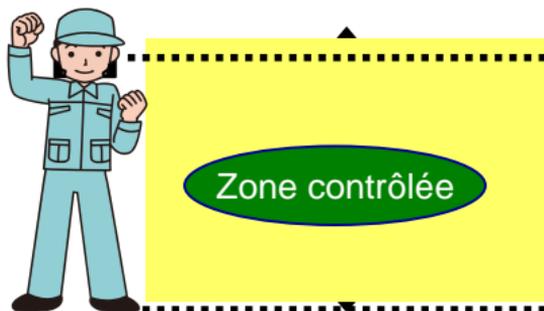
- Porter les vêtements de travail réglementaires afin de travailler efficacement et en toute sécurité.

Exemple :



**Règle 5** : Respecter les limites de hauteur.

- Placer les objets à hauteur des yeux pour travailler efficacement et en toute sécurité.



### Quelques exemples des 5S au bureau

- Ne stocker que les fournitures et dossiers nécessaires.
- Retrouver rapidement et facilement ce dont vous avez besoin.
- Optimiser l'espace.

#### Situations anormales



#### Situations normales



## QUOI ?

- **RICOH** s'engage à accompagner ses salariés dans le développement de leurs connaissances, compétences et savoir-faire qui garantissent le succès du Groupe aujourd'hui et demain.
- L'apprentissage et la mise en application des principes de ce guide sont la base du fonctionnement de **RICOH**

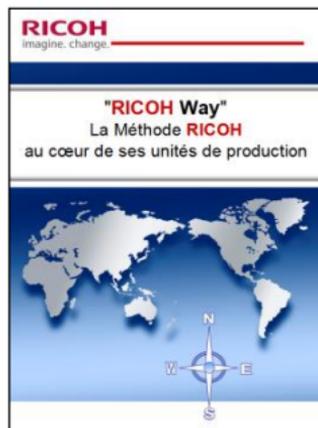
## POURQUOI ?

- Une entreprise est le reflet de son personnel.
- Les salariés bien formés sont performants et s'épanouissent dans leur travail.
- Le développement des compétences métiers des salariés est le moteur du succès du Groupe.
- Les salariés engagés et compétents s'investissent pour l'entreprise.
- Le développement des salariés est primordial pour la réussite de l'entreprise et pour leur carrière.
- L'instauration d'une culture de développement et d'accompagnement aux salariés nous confère un avantage concurrentiel et nous aide à concrétiser notre Vision et à atteindre nos objectifs.

**Transformer notre business grâce à nos salariés**

### COMMENT ?

- Soyez acteur de votre carrière professionnelle : dialoguez avec votre responsable pour évaluer vos besoins en termes de formation, élaborer un plan de développement en adéquation avec les besoins de l'entreprise puis mesurez vos progrès.
- De nombreux dispositifs sont disponibles pour développer vos connaissances, vos compétences et vos savoir-faire :
  - ◆ Formation interne spécifique à l'entreprise
  - ◆ Initiation et sensibilisation à la culture d'entreprise
  - ◆ Formation sur le poste de travail
  - ◆ Formation en salle et par e-learning (apprentissage en ligne)
  - ◆ Formation à distance
  - ◆ Accompagnement et tutorat
  - ◆ Formation par alternance
  - ◆ Formation externe



## Développement des salariés

Le développement des compétences des salariés permet d'améliorer les performances professionnelles pour atteindre les objectifs de l'entreprise.



## QUOI ?

- Pour contribuer au développement durable de la Société/Collectivité, il est nécessaire de limiter les impacts sur l'environnement à tous les niveaux afin de permettre à la Planète de s'auto-régénérer. Le Groupe **RICOH** articule sa démarche de Développement Durable autour de 4 piliers.
- 4 piliers pour la préservation de l'environnement :
  - ◆ La valorisation des ressources et le recyclage.
  - ◆ La maîtrise de l'énergie et la prévention du réchauffement climatique.
  - ◆ La prévention de la pollution.
  - ◆ La préservation de la biodiversité.

## Modèle de préservation de l'environnement appliqué aux unités de production RICOH

Améliorer les capacités d'auto-régénération de la Planète

Créer une société qui valorise ses ressources dans une économie circulaire

Lutter contre le changement climatique

Produire des produits sûrs et respectueux de l'environnement



- Système de Management de l'Environnement
- Système de gestion des données environnementales
- Comptabilité environnement
- Formation aux aspects environnementaux
- Evaluation du cycle de vie des produits
- Outils de communication
- etc...

Les unités de production **RICOH** s'engagent à mettre en œuvre des procédés de fabrication durables basés sur l'approche suivante :

- Respecter la réglementation environnementale.
- Réduire l'impact environnemental des produits tout au long de leur cycle de vie : du choix des matières premières à l'utilisation des produits et à leur élimination.
- Garantir que les matières premières et les pièces détachées correspondent aux standards **RICOH** d'approvisionnement respectueux de l'environnement (Green Procurement) et qu'elles répondent aux exigences du système de management des produits chimiques.
- Pratiquer sur l'ensemble des sites de production **RICOH** la politique du "Zéro Déchet Enfoui".
- Diminuer la consommation d'énergie en améliorant la conception des équipements et/ou celle des lignes de production.
- Utiliser des équipements qui ont un impact environnemental moindre (exemple : lampe LED).
- Collecter les pièces et les produits, les recycler pour les ramener à leur état initial.
- Développer des technologies respectueuses de l'environnement innovantes pour leur utilisation massive dans notre Société/Collectivité.

## POURQUOI ?

- Votre propre engagement en faveur de l'environnement aide **RICOH** à agir de manière éco-responsable et à fabriquer des produits reconnus durables par ses clients et la Société/Collectivité.
- Nous devons prendre soin de la Planète que nous allons léguer aux générations futures. C'est pourquoi nous nous engageons dans des activités de préservation de l'environnement tout en poursuivant notre objectif de rentabilité.



- Nous réalisons des efforts continus pour mettre en œuvre des actions concrètes de préservation de l'environnement pour faire la différence à long terme.

## COMMENT ?

- Chaque salarié d'un site de production **RICOH** applique au quotidien le concept des 5R afin de concrétiser le "Zéro Déchet Enfoui".
- Vous y contribuez en triant les déchets.



- Tous les salariés participent à la réduction des déchets, contribuent à l'économie d'énergie, d'eau, de papier et à la réduction des émissions de gaz à effet de serre (CO<sub>2</sub>).

***Des déchets mélangés restent des déchets,  
triés ils deviennent une ressource !***

- Les déchets triés sont acheminés vers des points de collecte pour y être pris en charge.



Les déchets  
sont triés...

... Stockés  
sur site...



... Collectés par  
des prestataires  
agréés...



... Puis ils sont  
recyclés / valorisés...



- ♦ Réduction des déchets
- ♦ Préservation de l'énergie
- ♦ Réduction des émissions de gaz à effet de serre (CO<sub>2</sub>)
- ♦ Préservation de l'eau

## Maintien de la certification ISO 14001

- La norme internationale ISO 14001 constitue un outil important utilisé dans l'ensemble de nos activités.
- Le Système de Management Environnemental ISO 14001 exige l'amélioration continue de notre performance environnementale, par le biais du cycle PDCA : **P**lanifier, **D**éployer, **C**ontrôler, **A**gir.

## Programmes propres à RICOH

- Le "Green Procurement" (approvisionnement respectueux de l'environnement) est un ensemble de standards régissant l'approvisionnement des matières premières et des pièces utilisées pour la fabrication des produits **RICOH**.
- Le système de management des produits chimiques (CMS ou **C**hemicals **M**anagement **S**ystem) nous permet de nous assurer de la non-utilisation de produits chimiques prohibés ou à usage restreint dans la composition des produits **RICOH** grâce à des audits de nos fournisseurs de pièces et de matières.

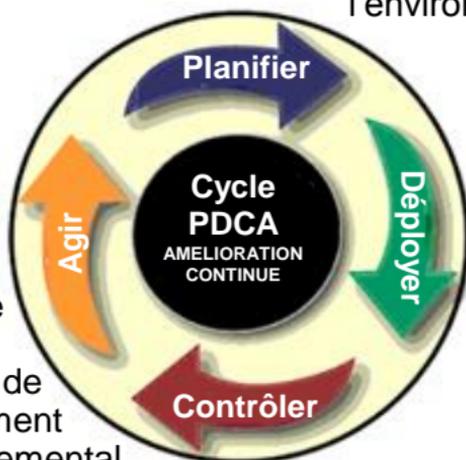
### Utiliser le cycle PDCA

#### 1. Planifier

- Principes généraux en faveur de l'environnement.
- Objectifs environnementaux et plans d'actions.

#### 2. Déployer

- Respecter la législation qui s'applique aux entreprises, assurer la formation du personnel à l'environnement, sensibiliser les salariés et développer des technologies respectueuses de l'environnement.



#### 4. Agir

- Faire une revue du Système de Management Environnemental (SME).

#### 3. Contrôler

- Évaluer les résultats environnementaux en utilisant l'Eco-Balance (outil d'analyse d'impact environnemental).

## QUOI ?

- Pour renforcer sa notoriété, le Groupe **RICOH** met un point d'honneur à ce que chaque salarié se comporte en bon citoyen dans ses activités quotidiennes. Nous assumons nos responsabilités en respectant les principes suivants, conformes aux lois et aux règles nationales et internationales en vigueur :
  - ◆ Intégrité dans les activités du Groupe : respecter la réglementation environnementale et le Code du Travail, fabriquer et fournir des produits et des services utiles de haute qualité, fiables et faciles d'utilisation. Garantir la sécurité de l'information.
  - ◆ Harmonie avec l'environnement : veiller à déployer des innovations technologiques qui tiennent compte des préoccupations environnementales et s'investir dans des projets de préservation de l'environnement.
  - ◆ Respect de l'individu : garantir un environnement de travail sécurisé, respecter les différences de chacun, encourager l'autonomie et la créativité.
  - ◆ Harmonie avec la Société : s'engager activement dans des activités qui contribuent à la Société/Collectivité.

### POURQUOI ?

- Grâce au fort potentiel de ses 110 000 salariés dans le monde, le Groupe **RICOH** est en mesure de jouer un rôle actif dans la résolution des enjeux de Société.

### COMMENT ?

- Nous proposons aux salariés des formations et des actions sur la base du volontariat pour qu'ils soient conscients et sensibles aux enjeux sociétaux. Nous vous encourageons à être acteurs et à adhérer à la culture du Groupe qui contribue à répondre aux défis de notre Société.
- Nous gérons nos activités quotidiennes selon le Code de Conduite **RICOH** qui met en perspective les responsabilités de chacun et les questions d'éthique auxquelles chacun peut être confronté.
- Nous maintenons un environnement de travail sécurisé.
- Nous respectons la culture, les us et coutumes des collègues et des pays avec lesquels nous travaillons.



## QUOI ?

- La Qualité : aller au-delà des exigences du client et les inspirer.



## RICOH Quality

- Le Groupe **RICOH** restera toujours digne de confiance et attractif pour les clients.
- La Qualité **RICOH** consiste à satisfaire constamment les clients, à leur donner confiance et à les fidéliser.
- La Qualité découle des processus mis en place pour fournir les produits, les services et pour créer de la valeur.

**Bâtir une marque mondiale forte  
par la création de valeur nouvelle.**

### POURQUOI ?

- Nous avons toujours œuvré ensemble au sein du Groupe **RICOH** pour accroître la satisfaction client et mener les efforts pour que :
  - ◆ la satisfaction client soit la priorité n°1
  - ◆ **RICOH** soit reconnue comme la marque de confiance réputée sur le marché mondial.



**Soyons  
la marque de  
confiance  
N°1**



- La satisfaction client étant une donnée fondamentale aujourd'hui, il est capital que nous allions au-delà des attentes de nos clients et que nous les satisfassions pleinement pour qu'ils continuent à utiliser les produits et services **RICOH**.

- Connaître ce qui est important pour nos clients nous permet d'orienter notre travail vers ce qu'ils veulent vraiment.

**Fournir à nos clients ce qu'ils veulent,  
quand ils le veulent.**

### COMMENT ?

- Nous recherchons l'avis du client pour comprendre sa définition de la valeur.
- Le client est externe ou interne à l'entreprise, la personne suivante dans le processus ou l'utilisateur final.

#### **Demandez-vous :**

- Qui est mon client ?
- Quelles sont ses attentes ?
- Comment puis-je aller au-delà de ses attentes ?

Créez de nouvelles valeurs par la bonne compréhension des attentes de vos clients.

**Avec une production de qualité, nous offrons exactement à chaque client ce qu'il attend et du premier coup.**

#### **Utilisez les références et les outils suivants :**

- Le document de référence "RICOH Quality Handbook".
- Le manuel Qualité RIF (norme ISO 9001).
- La démarche TTY ("what, Then, why" : Quoi, Alors, Pourquoi).
- Le retour d'expériences.
- La méthode AMDEC (Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité).
- Une méthode de résolution de problèmes (MRP).
- Le Poka-Yoke (dispositif anti-erreur).

## Basez vos décisions sur des faits

### QUOI ?

- Chez **RICOH**, nous prenons les décisions à partir d'éléments factuels. C'est notre manière de penser.
- "Aller sur le terrain, constater et mener les investigations" sont les étapes qui correspondent à l'approche basée sur les éléments factuels. En observant et en collectant tous les faits, nous sommes en mesure de comprendre la situation, d'identifier les problèmes avec précision et de les transformer en pistes d'amélioration.
- Ne nous limitons pas aux symptômes, mais collectons et hiérarchisons toutes les informations qui nous permettent de nous représenter la situation.
- Observons nos processus et produits pour faire des constats factuels.
- Ne nous satisfaisons pas d'hypothèses ou de suppositions issues des seules expériences passées mais basons nos décisions sur des faits.



**Etre factuel, non seulement sur ce qui est connu, mais également sur ce qui ne l'est pas encore.**

## POURQUOI ?

- Etre factuel permet de prendre les bonnes décisions.

Seuls les faits nous permettent de transposer les décisions en actions pertinentes.



- En connaissant la réalité, nous pouvons agir de manière appropriée.

- ◆ Prendre les décisions plus vite.
- ◆ Résoudre les problèmes plus rapidement.
- ◆ Traiter la cause primaire (racine) du problème.

- Fixer des objectifs et des cibles clairs.

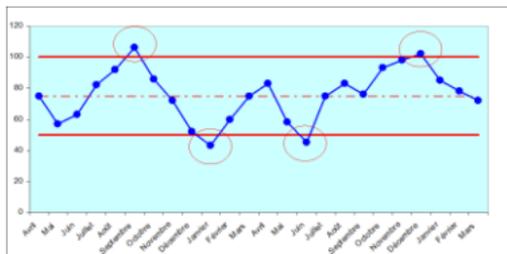
- ◆ Atteindre les résultats SEQCD.  
(Sécurité, Environnement, Qualité, Coût, Délais de livraison).



**Trouver les faits pour comprendre les problèmes.**

### COMMENT ?

- Nous comprenons le problème en nous rendant sur le terrain ("gemba" = le terrain), là où l'action a lieu, afin d'observer et d'identifier les faits.
- Nous analysons les variations observées par rapport aux standards **RICOH**.



### Demandez-vous :

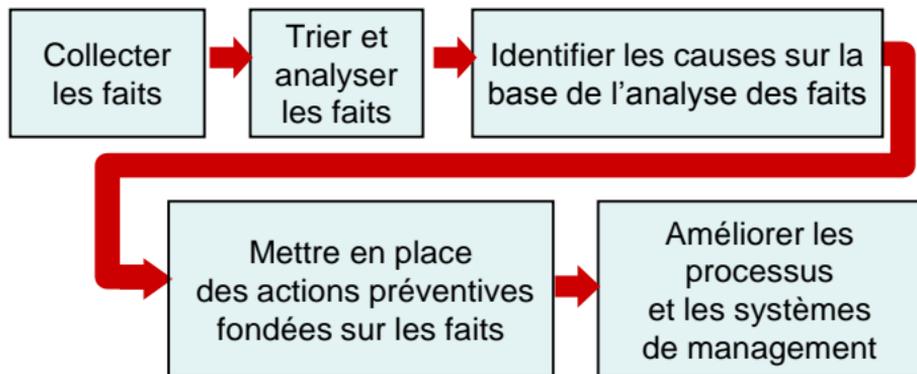
- Quels faits dois-je recueillir ?
- Pourquoi est-il important pour moi de les collecter ?
- Comment vais-je analyser les résultats ?
- A qui dois-je en parler ?

### Utilisez les références et les outils suivants :

- Une méthode de Résolution de Problèmes (MRP).
- La démarche TTY ("what, Then, why" : Quoi, Alors, Pourquoi ?).
- Les 7 étapes du KAIZEN.
- La cartographie des flux de valeur (fonctionnement d'un processus avec une vision d'ensemble).
- La cartographie des processus.

## Utilisez la démarche TTY de résolution de problèmes

- TTY signifie wha**T** - **T**hen - wh**Y** (Quoi, Alors, Pourquoi) et correspond à un cadre pour une approche systématique des problèmes.



**Ne supposez pas ; obtenez des éléments factuels.**

## QUOI ?

- Mettre en place un environnement de travail dans lequel chaque salarié peut facilement identifier le caractère "normal" ou "anormal" d'une situation.
- Le management visuel doit être clair, facile à comprendre et déclencher l'action.

**La signalétique est un langage universel.**



**Situation anormale :  
prendre des mesures  
immédiates**

**Attention : situation  
à surveiller  
attentivement**

**Situation normale :  
surveillance ou veille  
continue**

### POURQUOI ?

- Le management visuel nous permet de mesurer la performance de l'entreprise par rapport aux objectifs SEQCD : Sécurité, Environnement, Qualité, Coût et Délais de livraison.
- Il permet à tous les salariés de comprendre rapidement les dérives d'un processus par rapport au standard et d'y apporter une réponse rapide.
- Il permet à chacun d'agir efficacement en prenant les décisions au plus tôt, et permet d'anticiper des dysfonctionnements potentiels.
- Notre réaction rapide nous permet d'atteindre nos objectifs SEQCD et de dépasser les attentes de nos clients.



**Déployez une bonne signalétique.**

### COMMENT ?

Le management visuel se décline de nombreuses façons :

*Marquage visuel*



- Marquages au sol.
- Codes couleur.
- Panneaux avec contour des outils.

*Equipement visuel*



- Signaux lumineux.
- Autres indicateurs.

### Management visuel



- Feux tricolores.
- Objectifs clairs.
- Comparaison réalisé / prévu.

**La signalétique déclenche une réaction rapide.**

### Interrogez-vous :

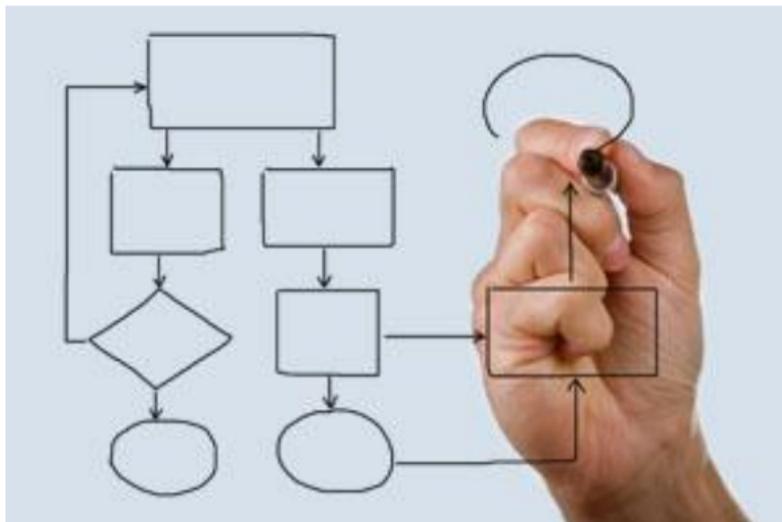
- Quels sont les points de contrôle de mon management visuel ?
- Pourquoi sont-ils importants dans mon activité ?
- Quand dois-je les utiliser ?
- Comment puis-je agir rapidement ?
- Qui dois-je informer si je constate un écart ?

### Utilisez les références et les outils suivants :

- Les 5S.
- La TPM.
- Les 7 outils du Contrôle Qualité.

## Cartographie des processus

- Etablir le synoptique d'un processus permet d'en visualiser facilement les différentes étapes, leur enchaînement / corrélation et sa finalité.



- Le synoptique d'un processus indique le flux et les interfaces entre chaque activité.
- Les synoptiques indiquent ce qui se passe et peuvent nous permettre de procéder à des améliorations sur la base des faits relevés.

**Visualisation basée sur les faits.**

## QUOI ?

- La standardisation met en perspective les processus pour le travail à réaliser.
- Les méthodes de travail sont standardisées pour garantir les meilleures pratiques.
- Le travail standardisé est basé sur les meilleures pratiques, et les procédures sont basées sur des méthodes de travail connues.
- En assurant des standards de travail stables et répétables, nous réduisons les écarts de Qualité et de coûts.
- En utilisant le modèle d'amélioration continue PDCA (Plan-Do-Check-Act / Planifier-Déployer-Contrôler-Agir ou "Roue de Deming"), nous évaluons et ajustons nos standards de travail afin d'optimiser la Qualité et les coûts.



## POURQUOI ?

- Des tâches standardisées et des processus sont les points de départ de l'amélioration continue.
- La standardisation permet aux salariés de savoir quoi faire et comment le faire pour réussir pleinement dans leur travail.
- La standardisation élimine ou réduit les écarts de qualité et de coûts, aide à reproduire les meilleures pratiques et favorise un environnement de travail sûr et efficace.

## COMMENT ?

### Utilisez les références et les outils suivants :

- Les politiques et les procédures.
- Les méthodes de travail.
- Le Système de Management de la Qualité (SMQ).
- Le Système de Management Environnemental (SME).
- Le Système de Management de la Sécurité de l'Information (ISMS).
- Les standards du Groupe **RICOH** (RGS).
- Les procédures administratives.
- Les systèmes informatiques tels que RINKS21, CUBIC...
- Les mesures des temps standards.



## QUOI ?

- "KAIZEN" signifie amélioration continue.
- La démarche d'amélioration continue **RICOH** invite les salariés à :
  - ◆ Améliorer leur activité de manière continue.
  - ◆ Progresser sans cesse.
  - ◆ Améliorer en permanence le ressenti du client.

**Ne jamais cesser de progresser.**

- Chez **RICOH**, nous ancrons l'esprit KAIZEN et sa mise en œuvre dans chaque activité, utilisant notre expertise pour notre recherche de l'Excellence.

**Etre meilleurs  
aujourd'hui qu'hier.**

**Etre meilleurs  
demain qu'aujourd'hui.**

### POURQUOI ?

- Notre entreprise et nos pratiques évoluent rapidement. Nous devons constamment nous améliorer et aller au-delà des attentes de nos clients.
- Le KAIZEN modifie la manière de raisonner des salariés et les conduit à s'améliorer eux-mêmes. Ceci nous encourage à travailler ensemble pour résoudre les problèmes et apporter des améliorations basées sur des faits.
- Le KAIZEN encourage les échanges et offre de nouvelles opportunités d'apprentissage. L'essence même du KAIZEN est la notion clé du concept du Groupe **RICOH** qui est :

**“Progressons tous ensemble”**

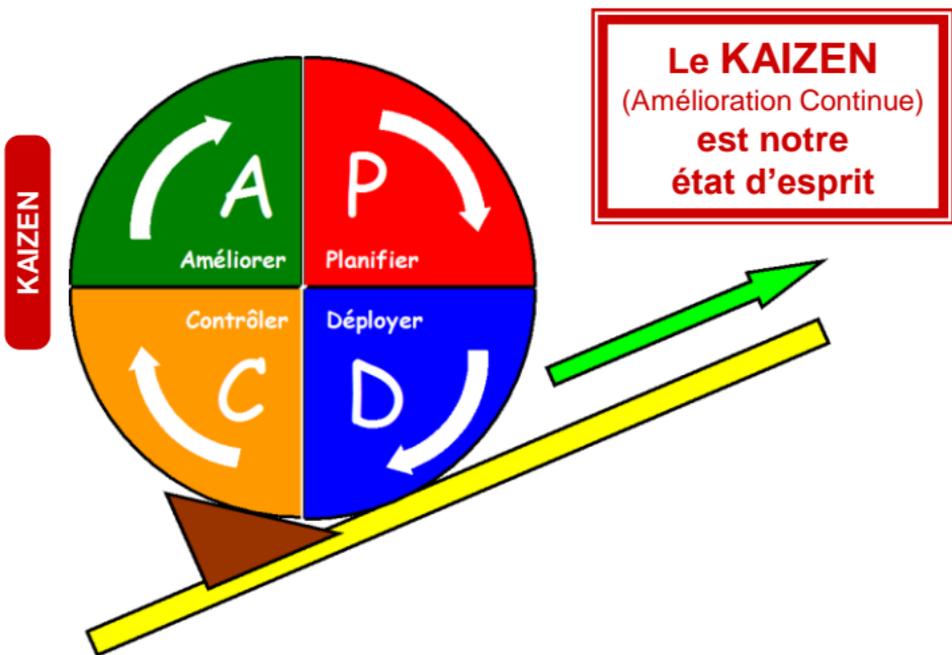
... et atteignons des objectifs encore plus ambitieux.



**Le KAIZEN est pleinement réalisé lorsqu'il a été partagé et déployé.**

### COMMENT ?

- Nous contribuons tous au KAIZEN en identifiant et en éliminant la non-qualité dans nos process.



### Demandez-vous :

- Comment puis-je améliorer la Qualité ?
- Comment puis-je rendre mon travail plus efficace ?
- Comment puis-je améliorer le ressenti du client ?
- Comment puis-je aider mes collègues à améliorer leur process de travail ?

### Utilisez les références et les outils suivants :

- Les 7 étapes KAIZEN.
- Les KAIZEN Tours.
- Le système des Idées Qualité.
- La prise de décision basée sur des faits.
- La chasse aux 7 types de gaspillages (activités sans valeur ajoutée) : les "Muda"
  - Transport
  - Stockage
  - Mouvements inutiles
  - Attentes inutiles
  - Surproduction
  - Temps d'arrêt machine
  - Défauts

### Les 7 étapes du KAIZEN

- Nous planifions, déployons, évaluons et partageons nos activités d'amélioration continue en utilisant le KAIZEN en 7 étapes qui est une démarche systématique, logique et efficace.
- Utilisez le KAIZEN en 7 étapes pour résoudre les problèmes et mettre en place les améliorations.
- Vous pouvez partager vos améliorations en les présentant sur le formulaire standard "KAIZEN en 7 étapes" qui permet d'assurer que l'ensemble des salariés RICOH suit la démarche éprouvée.

### Utilisez les 7 étapes du KAIZEN :

#### 1. Présentation du problème

Brève description du problème et de l'objectif d'amélioration.

#### 2. Observation des faits

Écart entre la performance actuelle et l'objectif.

#### 3. Analyse de la cause primaire du problème

Recherche factuelle pour déterminer la cause racine du problème.

#### 4. Contre-mesures proposées et leur mise en oeuvre

Sélection d'actions d'amélioration proposées suite à l'analyse des faits.

Comment la contre-mesure est-elle réalisée ?

Méthode des "5W1H" ou 6 questions : *What*/quoi, *Where*/où, *Who*/qui, *Why*/pourquoi, *When*/quand, *How*/comment.

#### 5. Résultats et leçons retenues

Résultats des contre-mesures comparés à l'objectif.

#### 6. Déploiement horizontal

Recherche d'autres secteurs où déployer l'amélioration (département, usine, groupe, etc).

#### 7. Actions futures

Les problèmes restants sont identifiés et des actions sont planifiées.

## Le système des Idées Qualité

- Les salariés sont les plus proches des faits et leurs suggestions sont essentielles pour améliorer les processus de travail.



Partagez votre idée.



Soumettez l'idée en utilisant la base "Idées Qualité" ou via votre responsable.



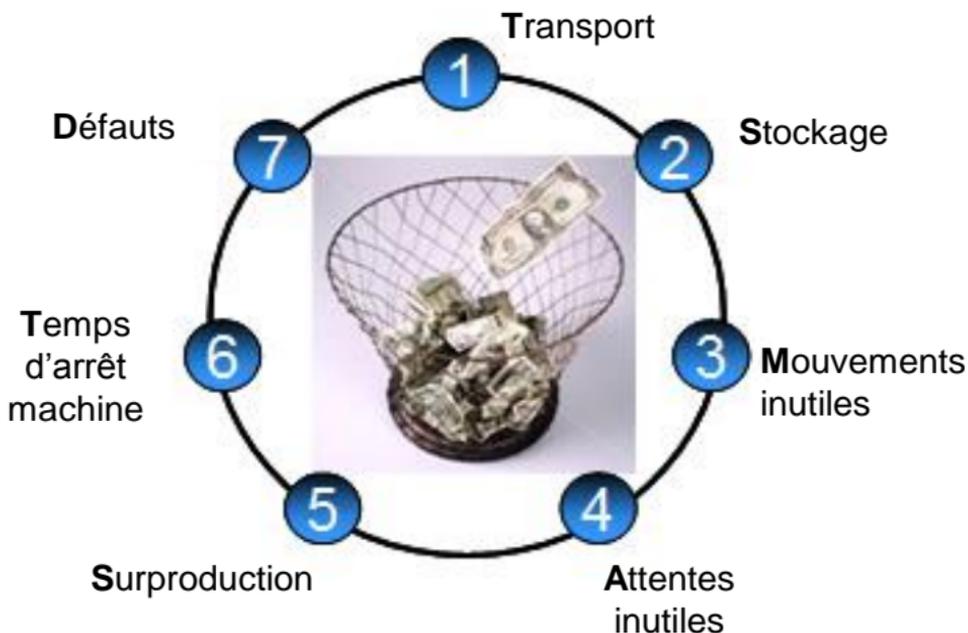
Si votre idée est acceptée, vous serez récompensé.



Votre idée mise en œuvre est partagée avec d'autres départements, groupes ou entreprises de la famille **RICOH** dans l'intérêt de tous.

## La chasse aux 7 gaspillages

- Il existe des opérations sans valeur ajoutée dans tous les processus. Elles augmentent nos coûts et n'apportent rien au client. Si elles ne sont pas maîtrisées voire éliminées, elles génèrent des gaspillages qui prennent de l'ampleur et impactent notre compétitivité.
- Les 7 types de gaspillage :



## Zoom sur les mouvements inutiles au travail

### Eliminer les mouvements inutiles au travail

#### 1. Temps d'attente inutile



Temps d'attente durant lequel les 2 mains sont inactives.

#### 2. Une main inactive



Temps d'attente durant lequel 1 seule main est utilisée et l'autre est inactive.

#### 3. Attente



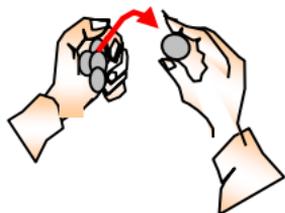
Temps d'attente avant d'enchaîner l'action suivante.

#### 4. Mouvement excessif



Mouvement inutile.

#### 5. Transfert



Transfert de pièces ou d'outils d'une main à l'autre.

#### 6. Marche



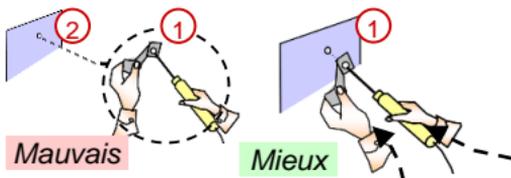
Déplacement excessif entre le poste de travail et le lieu de stockage des pièces/outils.

## 7. Rotations



Se retourner ou faire des pas pour atteindre des pièces derrière soi.

## 8. Etapes inutiles



Effectuer une tâche par étapes distinctes alors qu'il est possible d'en combiner plusieurs.

## 9. Reprise

Refaire un travail du fait d'une erreur humaine ou par manque de formation.

## 10. Extension du corps



Extension du corps due à des activités ou des pièces situées trop haut.

## 11. Flexion du corps



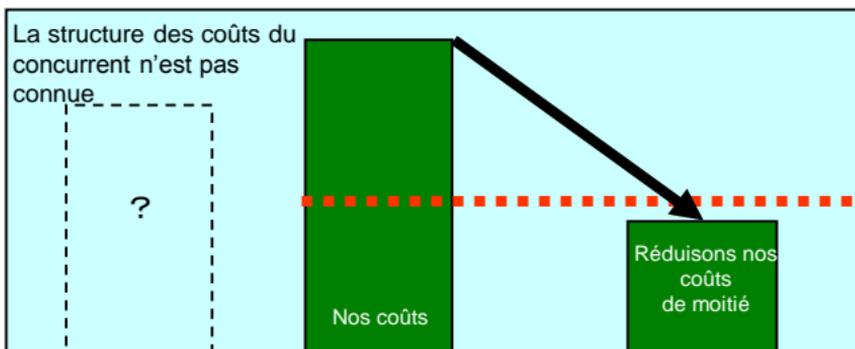
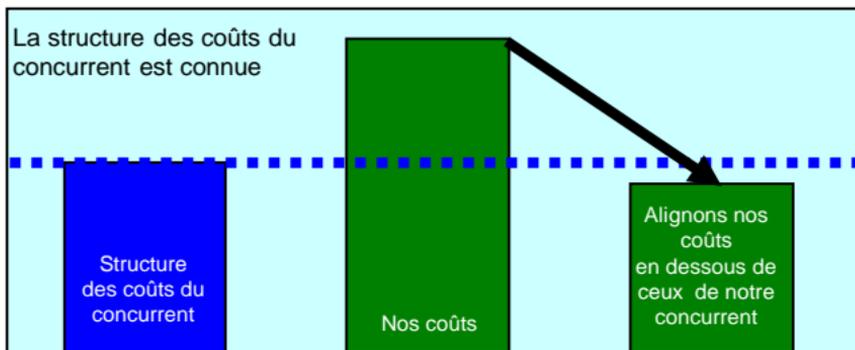
Se pencher en raison des activités ou des pièces situées trop bas.

## 12. Mouvement inutile

Mouvement sans valeur ajoutée (contrôle excessif ou préparation, mouvement répétitif, etc).  
Pensez gestes et postures.

## QUOI ?

- Coût très bas signifie avoir une meilleure structure de coûts que ses concurrents. Si les coûts de nos concurrents ne sont pas connus, notre objectif est de réduire nos propres coûts de 50%.
- Nous réalisons une réduction des coûts de 50%, voire plus, sans sacrifier la performance SEQCD. Innovation technologique et créativité sont requises pour changer ou restructurer les processus de nos activités.



## POURQUOI ?

- L'application de coûts très bas permet à **RICOH** d'optimiser ses frais de fonctionnement pour rester compétitif et de satisfaire ses clients.
- Le dépassement de ses objectifs permet à **RICOH** de devenir n°1 dans tous ses secteurs d'activités.

Coûts très bas

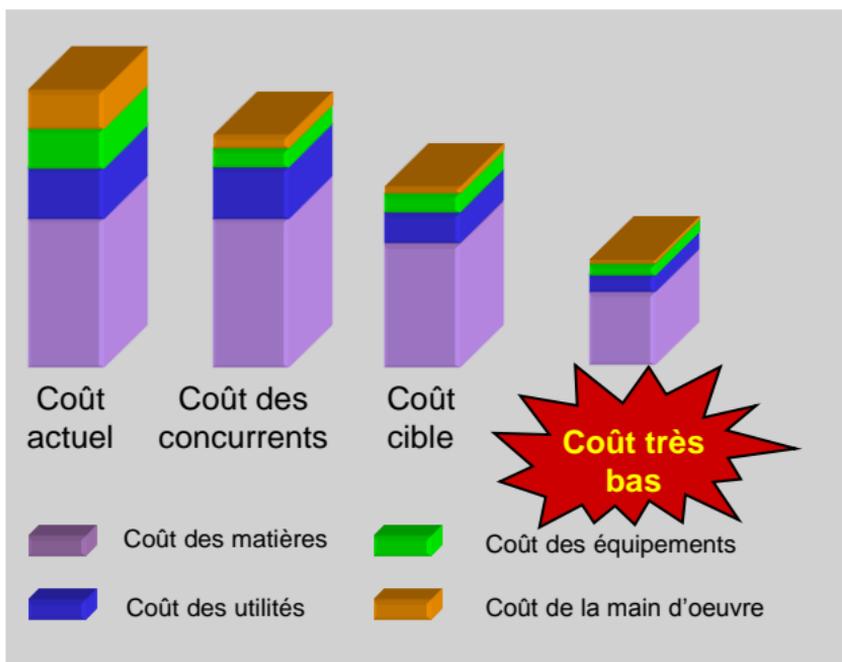


Atteindre les objectifs



## COMMENT ?

- Pour garder l'avantage sur nos concurrents et en nous appuyant sur les résultats issus de nos benchmarking (échanges de bonnes pratiques), nous devons nous développer en se focalisant sur :
  1. La réduction des coûts.
  2. L'innovation technologique.
  3. La réingénierie des processus de nos activités.



## Réduction de la taille / consommation des équipements de production

Exemple : l'amélioration de la ligne de production du processus Toner et la réduction de la taille des équipements sont le type même d'innovation technologique qui atteint à la fois les objectifs de protection de l'environnement et de profit.

### Amélioration de la ligne de production Toner



Coûts très bas

L'ancienne ligne de production prenait beaucoup de place.

La nouvelle ligne tient dans un espace plus réduit.

La performance SEQCD est satisfaisante.

#### Résultats :

- Émissions de CO<sub>2</sub> réduites de moitié.
- Coût de l'équipement réduit d'un tiers.
- Espace réduit de moitié.
- Temps de préparation machine divisé par 20.

## QUOI ?

- La synchronisation c'est l'enchaînement des informations, des matériaux et autres ressources à travers toutes les étapes d'un processus (chaîne de valeur).

## POURQUOI ?

- La synchronisation permet d'optimiser les processus au sein de l'entreprise. Elle élimine les gaspillages et génère de la valeur en réduisant les temps de cycle et en améliorant le SEQCD. Un processus synchronisé vise à satisfaire le client de manière optimale et au meilleur coût.

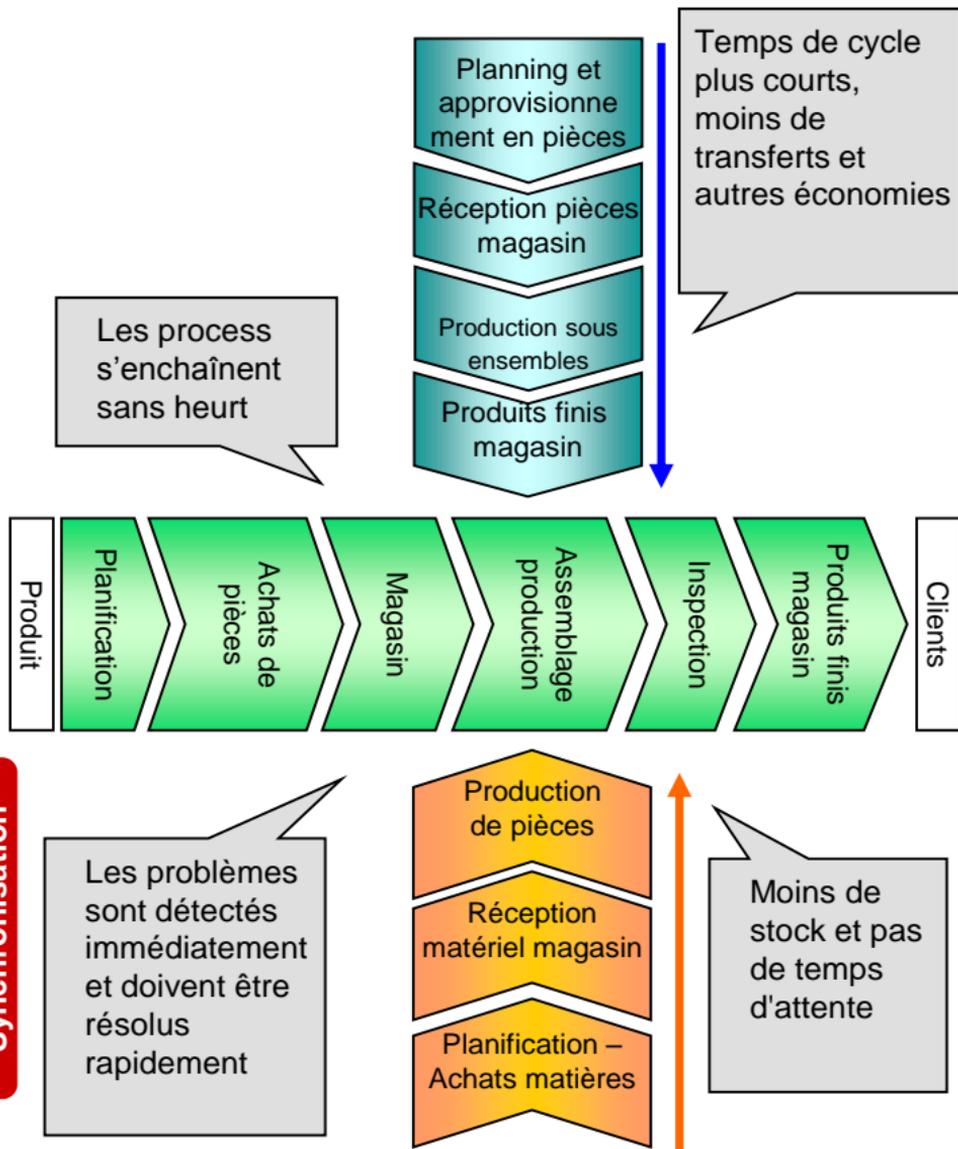
## COMMENT ?

- Nous optimisons nos résultats en éliminant les opérations inutiles, en réduisant les délais d'exécution, les goulots d'étranglement, les stocks de produits finis, les trajets, les temps d'attente ainsi que les surfaces occupées et les émissions de CO<sub>2</sub>.

## Utilisez les références et les outils suivants :

- La cartographie des flux de valeur.
- Le KAIZEN.
- Le takt time (temps imparti définissant un rythme de travail - cadence).
- L'équilibrage de ligne.
- La chasse aux 7 gaspillages.
- La méthode RCR (**R**adar **C**hart **R**ank-up).

# FC12 : Synchronisez la chaîne de valeur



## "Takt time" et équilibrage de ligne

- Le "takt time" (cadences) et le "Line Balancing" (équilibrage de ligne) sont des outils utilisés pour des processus de fabrication et rendent la production aussi efficace que possible.



### Qu'est ce que le "takt time" ?

- Il s'agit du temps nécessaire pour effectuer le travail à chaque poste. Le "takt time" donne le rythme ou définit la vitesse de la ligne de production.

$$\text{Takt Time} = \frac{\text{temps disponible pour produire}}{\text{quantité à produire}}$$

### Qu'est ce que l'équilibrage de ligne ?

- L'équilibrage de ligne signifie que tous les opérateurs travaillent au même rythme et avec la même efficacité.

### Pourquoi le "takt time" et l'équilibrage de ligne sont-ils importants ?

- Ils garantissent que nos objectifs de production quotidiens sont atteints dans le temps imparti.

### Comment est fixé le "takt time" ?

- Chaque poste de travail dispose d'un manuel d'instructions qui indique le "takt time" calculé pour chaque opération à réaliser.

### La cartographie des flux de valeur

- La cartographie de flux de valeur est une méthode de Lean Manufacturing\* destinée à analyser et concevoir les flux de matières et d'informations nécessaires pour fournir efficacement des produits ou services à nos clients.

\* système de gestion de production qui consiste à identifier et à éliminer toutes les pertes d'efficacité de la réception des matières premières à l'envoi du produit fini.

#### Apprendre à identifier les pertes dans tous les domaines



- La cartographie de flux de valeur implique **tous** les départements, en rendant le flux compréhensible à tous, d'un bout à l'autre du processus.
- La cartographie de flux de valeur implique un travail d'équipe dans la résolution de problèmes, découpe les activités, aide à visualiser l'étape suivante et à apporter les améliorations nécessaires par :
  - La fusion ou la simplification des processus.
  - L'élimination des 7 gaspillages.
  - La standardisation des meilleures pratiques.
- Il en résulte un processus plus efficient.

**"RICOH Way"**  
La Méthode **RICOH**  
chez Ricoh Industrie France

Plus de 25 années d'expansion et d'innovation en Alsace



Ricoh Industrie France SAS, 144 route de Rouffach  
68920 Wettolsheim COLMAR

# Message du Président



*Mes principes pour une gestion performante de notre entreprise*

Vite**S**se

Faibl**L**e coût de production

**I**nnovation

**M**otivation

*RIF poursuit sa voie vers l'Excellence depuis de nombreuses années, en développant ses outils propres, techniques et approches innovantes pour rester fidèle à sa raison d'être, sa Vision et ses Valeurs.*

*Nous avons partagé nos savoir-faire en participant à la création du guide "La méthode **RICOH** au cœur de ses unités de production". Je suis fier de la contribution de RIF dans sa démarche d'harmonisation des méthodes de travail concourant à l'atteinte de sa vision à être "l'usine préférée par le marché".*

*Je demande l'adhésion de chaque salarié pour s'approprier la méthode **RICOH**, pour appliquer au quotidien les 12 Fondamentaux Clés ainsi que mes principes "**SLIM**" pour une gestion performante de notre entreprise.*

*Faisons de RIF une unité de production solide, au cœur du marché européen, dotée d'un outil industriel efficace et d'une approche centrée sur le client.*

*Il est essentiel que chacun comprenne nos orientations et se fixe des objectifs concrets, SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalisables, Temporels).*

*Travaillons tous ensemble pour faire de notre entreprise, l'usine préférée sur le marché et favoriser le "Made in France".*

*Tadashi Tokura*

# Sommaire

---

Parallèle des thématiques	68
Nos Missions, Vision et Valeurs (MVV)	69
Stratégie d'entreprise et stratégies fonctionnelles	70
Présentation du site	71
Nos produits et services	72
Notre Politique Sécurité	73
Notre Politique Environnement	75
Notre Responsabilité Sociale et Sociétale d'Entreprise (RSE)	77
Notre Politique Qualité	79
Notre système des Idées Qualité	80
Nos Certifications	81
Notre déclaration en matière de Sécurité de l'Information (ISMS)	82
Notre statut d'Opérateur Economique Agréé (OEA)	83
Nos règles générales communes	84
Quelques références indispensables	87
L'évaluation de la performance individuelle	88

# Parallèle des thématiques

<b>RICOH Way au cœur des entités de production</b>	<b>La Méthode RICOH chez Ricoh Industrie France</b>
Les principes fondateurs Les Valeurs de RICOH <i>p 4 à 6</i>	Nos Missions, Vision et Valeurs <i>p 69</i>
Pensez Sécurité ; agissez en toute sécurité <i>p 10 à 13</i>	Notre Politique Sécurité <i>p 73 à 74</i>
Développez les compétences des salariés <i>p 21 à 23</i>	L'évaluation de la performance individuelle <i>p 88</i>
Soyez éco-responsable <i>p 24 à 30</i>	Notre Politique Environnement <i>p 75 à 76</i>
Créez un modèle de la Responsabilité Sociale et Sociétale du Groupe (RSE) <i>p 31 à 32</i>	Notre Responsabilité sociale et Sociétale d'Entreprise (RSE) <i>p 77 à 78</i>
Produisez une Qualité irréprochable <i>p 33 à 35</i>	Notre Politique Qualité <i>p 79</i>
Déployez la standardisation RICOH <i>p 45 à 46</i>	Nos Certifications Notre déclaration en matière de Sécurité de l'Information (ISMS) <i>p 81 à 82</i>
Imprégnez-vous de la dynamique KAIZEN <i>p 47 à 55</i>	Notre Système des Idées Qualité <i>p 80</i>

# Nos Missions, Vision et Valeurs

## Ricoh Industrie France SAS

### Missions

**A l'interface des personnes et de l'information, nous apportons toujours des solutions innovantes pour satisfaire nos parties prenantes !**

Nos MVV

- ♦ **A nos clients** : par la fourniture de produits et de services fiables en toute flexibilité.
- ♦ **A nos employés** : par l'augmentation des compétences, de l'autonomie, de la reconnaissance, dans un environnement de travail motivant et sécurisé.
- ♦ **A la Société** : par une réelle gestion de l'environnement et notre contribution à nos communautés d'accueil.
- ♦ **A nos partenaires** : par une étroite collaboration guidée par le développement de bénéfices mutuels.
- ♦ **A nos actionnaires** : par une bonne santé financière de l'entreprise et des résultats durables.

### Vision

**L'usine préférée par le marché !**

Grâce à une bonne compréhension des besoins du marché, nous pouvons continuer à fournir les services requis de manière flexible.

Seul le marché peut sécuriser notre position !

### Valeurs

**Plus vite et avant les autres en partageant les mêmes Valeurs !**

- ♦ **L'orientation client** : se mettre à la place du client.
- ♦ **L'état d'esprit Kaizen** : modeler notre avenir en adoptant les meilleures pratiques et en créant de nouvelles valeurs.
- ♦ **L'esprit d'équipe** : s'impliquer pour atteindre des objectifs communs.
- ♦ **La citoyenneté** : respecter les règles, autrui, la société et la planète.
- ♦ **La flexibilité** : s'adapter constamment aux besoins de nos clients et à l'environnement de manière réactive.

# Stratégie d'entreprise et stratégies fonctionnelles

Le Groupe **RICOH** spécifie des objectifs et des stratégies sur 3 ans ("Mid-Term Plan" ou Plan de gestion triennal) qui sont ensuite déclinés chez RIF en stratégies fonctionnelles, permettant d'assurer la croissance, à long terme, de **RICOH**.

En ce sens, il s'agit de :

- Donner les lignes directrices des activités de l'entreprise sur les 3 années à venir.
- Définir des objectifs ambitieux et réalisables.
- Décrire les stratégies et les plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs fixés.

Nous  
sommes  
tous  
**ACTEURS**  
des  
résultats à  
atteindre



# Présentation du site

Depuis sa création en 1987, Ricoh Industrie France n'a cessé d'étendre ses activités, en passant de PME-PMI à l'une des principales entreprises de la région Alsace.

Toner, Injection et  
Extrusion

Supports  
thermiques



GreenLine, OI Kitting,  
Document Center, ...

Recyclage

# Nos produits et services

## Nos principales activités :

- Appareils d'impression multifonctions (MFP).
- Production de toner noir et de consommables.
- Embouteillage de toner noir.
- Recyclage de machines MFP (Centre de Production européen GreenLine).
- Recyclage de cartouches.
- Recyclage et réparation de cartes de circuits imprimés.
- Centre d'impression de documents (Document Center).
- OI Kitting.
- Supports thermiques.



**GreenLine™**

Resource Smart

**RICOH**



# Notre Politique Sécurité

## Préservation de la santé des salariés

Suivi médical, contrôle de l'atmosphère au poste de travail, prévention de la pénibilité, études ergonomiques, validation des produits chimiques.

## Analyse des incidents

Recherche des causes, définition de contre-mesures, application du retour d'expérience.

## Programme de Management

## Sécurisation des process / méthodes de travail

Installation de protections collectives, dotation d'équipements de protection individuelle. Rédaction de consignes.



## Formation du personnel

Générale : chaque salarié est formé à l'ensemble des risques auquel il peut être exposé.

Spécifique : autorisation de conduite des engins de levage, habilitation électrique, ATEX, intervention en cas d'incendie, ...



## Respect de la réglementation

Veille réglementaire et réalisation d'audits de conformité réglementaire.

de la Sécurité

## Gestion de la coactivité

Réalisation de plans de prévention, d'audits de chantiers.

Sécurité Avant Tout  
Safety First



## Analyse des risques

Évaluation des risques au poste, réalisation d'audits Safety Promotion.

## Information du personnel

Communication des accidents du travail, des nouveautés réglementaires, rappel de règles.





# Notre Politique Environnement



## Prévention de la Pollution

- Surveillance périodique de la nappe phréatique.
- Contrôle des rejets atmosphériques.
- Formation du personnel à réagir en cas de situation d'urgence.

## Maitrise de l'énergie

- Gestion et réduction des consommations, des coûts et des émissions de CO<sub>2</sub> (certification ISO 50001).



## de l'Environnement



## Responsabilité sociale et sociétale

(RSE ou CSR Corporate Social Responsibility)

- Participation des salariés et de leur entourage, sensibilisation des jeunes générations, contribution active à l'image du Groupe et à la satisfaction client.



## Approvisionnement respectueux de l'environnement (Green Procurement)

- Suivi et audit des systèmes de management de l'ensemble des fournisseurs et des systèmes de management des produits chimiques.



# Notre Responsabilité Sociale et Sociétale d'Entreprise (RSE)

RIF a mis en place un partenariat avec des ONG locales (Organisations Non Gouvernementales) dont l'objectif est d'inciter à la préservation de la biodiversité sur notre site et de sensibiliser les salariés et leurs familles à cette démarche environnementale.

Vie & Couleurs

## Nos projets s'articulent autour des axes suivants :

- Favoriser une plus large biodiversité sur notre site et contribuer au projet "Trame verte" initié dans la région Alsace.
- Préserver le patrimoine naturel local.
- Offrir à nos employés et à nos visiteurs un environnement de travail en harmonie avec la nature.
- Favoriser l'éco-responsabilité et le volontariat par des gestes simples à reproduire dans son propre environnement.
- Multiplier et renforcer nos relations avec les acteurs du territoire.



Animation "Abeilles, biodiversité et apiculture"



Journée "Plantation d'arbres fruitiers et de haies champêtres"

Des sessions de sensibilisation ou des actions spécifiques, en relation avec ce projet, sont organisées deux fois par an sur notre site. N'hésitez pas à y participer avec les membres de votre famille.

# Notre Responsabilité Sociale et Sociétale d'Entreprise (RSE)

---

Pour contribuer à l'éducation des générations futures, nous encourageons le dialogue et partageons notre retour d'expérience avec la Société / Collectivité.



RIF accueille de nombreuses écoles pour promouvoir ses produits, ses savoir-faire et son approche du Développement Durable.

Le personnel RIF participe à des conférences dans les écoles et les universités pour partager son expérience sur son domaine d'expertise.

## Au-delà de l'Excellence !

Pour assurer sa pérennité au sein du Groupe **RICOH** face à la mondialisation des échanges, Ricoh Industrie France doit renforcer sa contribution envers le marché européen au travers de :

- **La satisfaction permanente de ses clients**, gage de leur fidélité, par la qualité et la fiabilité de ses produits et de ses services.
- **La sécurité et le respect de l'environnement**, tant pour ses processus de fabrication que pour le fonctionnement de ses produits, gage d'une image de marque attractive.
- **Un consensus général et une motivation d'équipe**, par un engagement de tout son personnel, gage de la réussite de sa politique.
- **La performance**, pour assurer sa bonne santé financière, marque de la confiance de ses actionnaires.

# Notre système des Idées Qualité

Le système des Idées Qualité repose sur le processus d'amélioration continue et de valorisation ouvert au personnel de l'entreprise (à l'exception des chefs de service et au-delà).

## Quel est son fonctionnement ?

- Une Idée Qualité est une nouvelle proposition qui permet à RIF de s'améliorer dans tous les domaines : Qualité, Sécurité, Environnement, conditions de travail, réduction des coûts, etc, et qui a un impact sur les parties prenantes de RIF.
- Le système des Idées Qualité valorise le salarié à chaque idée émise sur la base d'un calcul de gain. Une prime lui est versée dès l'application de l'idée. De plus, chaque Idée génère des points.
- Le challenge annuel des Idées Qualité vise à récompenser les 3 employés ayant cumulé le plus grand nombre de points.



# Nos Certifications

- **La certification ISO 9001** depuis 1993 pour le Système de Management de la Qualité
- **La certification ISO 14001** depuis 1997 pour le Système de Management de l'Environnement



- **La certification ISO 50001** depuis 2013 pour le Système de Management de l'Energie



- **Des pratiques conformes à la norme ISO 27001**  
Système de Gestion de la Sécurité de l'Information
- **Le statut d'OEA** depuis 2010 (Opérateur Economique Agréé)

- **Le label FSC** depuis 2007 (Forest Stewardship Council) pour les applications spécifiques des activités Supports Thermiques

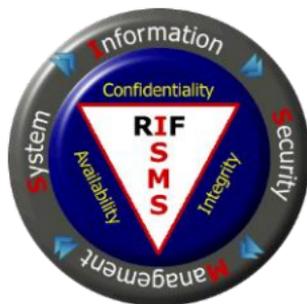


The mark of responsible forestry

# Notre déclaration en matière de Sécurité de l'Information (ISMS)

---

Conformément à la Déclaration de la Direction du Groupe **RICOH** sur la sécurité de l'information, et pour soutenir sa mission qui est de satisfaire ses parties prenantes, Ricoh Industrie France s'est engagée à améliorer, de manière continue, sa sécurité de l'information et à en promouvoir une utilisation efficace.



RIF reconnaît l'importance de sécuriser les actifs de l'information contre les menaces potentielles afin d'assurer leur confidentialité, intégrité et disponibilité.

Pour cela, chaque salarié se conforme aux lois, aux règlements et aux normes internationales sur la sécurité de l'information.

# Notre statut OEA (Opérateur Economique Agréé)

## Qu'est ce que le statut OEA ?

Dans le contexte de lutte anti-terroriste et de modernisation des Douanes, les Etats membres de l'Union Européenne ont souhaité renforcer la sécurisation de la chaîne logistique internationale. C'est ainsi que le statut OEA est entré en vigueur en Europe, le 1<sup>er</sup> janvier 2008.



En février 2010, RIF a obtenu ce Statut (simplifications douanières, sécurité / sûreté) et a été certifiée opérateur économique fiable par les Douanes Françaises et Européennes. Grâce à l'obtention de cette certification, les marchandises de RIF sont libérées plus rapidement et ne sont plus soumises à des contrôles systématiques des Douanes.

## Quelles sont les exigences à satisfaire ?

- Respect des législations douanière et fiscale.
- Système efficace de gestion des écritures commerciales et, le cas échéant, des écritures de transport permettant d'effectuer des contrôles douaniers appropriés.
- Engagement de l'opérateur à 'fiabiliser' ses partenaires afin de mieux sécuriser la chaîne logistique internationale.
- Existence d'un programme de sensibilisation des salariés à la sécurité.

# Nos règles générales communes

---

Lors de votre intégration dans une activité RIF, une formation spécifique au poste de travail vous est dispensée par une personne compétente.

Vous suivez également une formation générale à la sécurité (module Hygiène Sécurité Environnement) et les dispositions particulières propres à votre zone de travail vous sont présentées et expliquées.

Il est impératif que chaque employé se conforme aux règles communes reprises ci-après :

## Sécurité

- Portez la tenue de travail mise à disposition par RIF ainsi que les équipements de protection individuelle (EPI) appropriés.
- Signalez les incidents immédiatement à votre responsable.
- Identifiez les risques potentiels et informez en votre responsable.
- Face à une situation d'urgence, arrêtez immédiatement l'équipement de production ; vous n'avez pas à attendre l'autorisation de votre responsable.
- Informez votre responsable, immédiatement, afin que le problème puisse être résolu.
- Si vous avez identifié une situation anormale, déclarez-la dans la base Lotus "Abnormal Situations New", avec l'aide de votre responsable si nécessaire.

# Nos règles générales communes

---

## Protection de l'Environnement

- Gardez votre zone de travail propre et bien organisée.
- N'apportez ni nourriture ni boisson dans l'atelier et sur votre poste de travail.
- Jetez vos déchets dans les poubelles et conteneurs adaptés et identifiés, répartis au sein de l'atelier et sur le site, afin d'en permettre l'enlèvement et le recyclage.
- Respectez l'interdiction de fumer sur l'ensemble du site. Des zones fumeurs spécifiques sont à votre disposition (abris fumeurs à l'extérieur des bâtiments).
- Si vous avez identifié une situation anormale touchant au domaine de l'environnement, déclarez-la dans la base Lotus "Abnormal Situations New", avec l'aide de votre responsable si nécessaire.

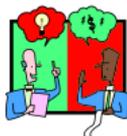
# Nos règles générales communes

## Respect des délais

- Soyez ponctuel au moment de la prise de poste, après les pauses et le déjeuner.
- Respectez les plannings de production, afin que les clients puissent être livrés à la date souhaitée.
- Si un contretemps entrave la réalisation de la production dans les délais impartis, signalez-le à votre responsable.
- En cas de retard prévisible ou d'impossibilité de prise de poste, prévenez votre responsable par téléphone, afin qu'il puisse réorganiser son entité de production efficacement.



## Maîtrise des coûts



- Ne fabriquez que des produits conformes à nos spécifications afin d'éviter tout article défectueux.
- Produisez le nombre d'articles ou la quantité prévus durant le temps alloué.
- Continuez à réfléchir à la manière d'améliorer le processus de travail et de réduire les coûts.
- Soumettez vos idées d'amélioration process et de réduction des coûts à votre responsable.

# Quelques références indispensables

---

## Notre Livret d'Accueil... guide du salarié

- Le Livret d'Accueil qui vous a été remis dès votre arrivée chez RIF contient les éléments clés pour votre intégration parmi nous et pour remplir votre mission au quotidien.

## Notre Règlement Intérieur

- Ce document remis systématiquement à chaque salarié lors de son intégration chez RIF fixe les règles dans les domaines de l'hygiène, la sécurité et la discipline.



## Notre Code de Conduite

- Le Code de Conduite, inclus dans le Livret d'Accueil, recueille l'ensemble des sujets liés à l'éthique dont vous devez avoir connaissance et que vous devez respecter.

N'hésitez pas à vous rapprocher de votre responsable ou du Département Ressources Humaines pour plus de renseignements sur ces sujets.

# L'évaluation de la performance individuelle

Quels que soient votre lieu de travail et votre fonction, votre performance est importante. RIF est le reflet de son personnel.

## Systeme d'évaluation de la performance "Entretiens Bilan & Développement" (EBD)

- Chaque responsable fixe les objectifs annuels de ses collaborateurs, les mesure et valorise leur réussite en fin de période.
- Ce dispositif garantit l'équité interne, encourage le développement des connaissances, des compétences et des savoir-faire de chaque salarié tout en favorisant son implication et sa motivation pour l'entreprise.
- Cet entretien donne de la visibilité sur la contribution personnelle du salarié.
- L'étape "Bilan" de l'EBD évalue les missions, les projets, les comportements de chaque salarié et permet de formaliser son plan de développement.
- Une évaluation intermédiaire est organisée chaque semestre, au cours de laquelle le responsable fait un point à mi-parcours avec son collaborateur sur les objectifs que celui-ci doit atteindre (ajustements, nouveaux projets, recadrage, ...)



# Mémo

---



# Mémo

---



# Mémo

---



**"RICOH Way"**  
**La Méthode RICOH**  
**au cœur de ses unités de Production**

Pour tout renseignement complémentaire concernant ce livret, contactez le

Département Ressources Humaines  
– Communication institutionnelle –

La version intégrale du livret est disponible sur :

- la base Lotus "Discussion"
- nos bornes interactives