



UNE ÉTUDE DE CAS CANON

Découvrez comment Canon a aidé UWV, un organisme public néerlandais chargé de la gestion des assurances professionnelles et de l'application des réglementations liées au personnel, à transformer ses communications client en délaissant l'impression noir et blanc au profit de l'impression couleur. Ainsi, cette institution a vu son engagement s'améliorer, tout en réduisant ses coûts et son impact sur l'environnement.



UWV (pour « Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen », l'Institut de gestion des assurances sociales pour les salariés) est l'organisation publique des Pays-Bas responsable de la mise en œuvre des régimes d'assurance professionnelle et de la fourniture de services de sécurité sociale.

AMÉLIORER LES COMMUNICATIONS CLIENT EN MISANT SUR L'IMPRESSION COULEUR NUMÉRIQUE

Sa vocation première est d'aider les personnes sur le marché du travail, qu'il s'agisse de les accompagner dans leur recherche d'emploi, de leur offrir des services de réintégration ou de leur proposer des prestations lorsque l'emploi n'est pas possible. UWV collabore également avec les employeurs et partage ses connaissances autour des questions du travail et de la santé afin de promouvoir la participation dans la société. UWV, qui dispose d'un centre d'impression interne dédié à la gestion de toutes ses communications client sortantes, imprime en moyenne 2,5 millions de pages A4 par mois, lesquelles sont insérées dans quelque 8,5 millions d'enveloppes chaque année. Malgré l'importance croissante des communications numériques, les supports imprimés demeurent essentiels aux opérations d'UWV, car de nombreux clients préfèrent encore les communications imprimées, tandis que d'autres disposent d'un accès limité aux technologies numériques ou font face à des barrières linguistiques.

La relation entre UWV et Canon remonte à 2008, date à laquelle UWV a choisi Canon

dans le cadre d'un appel d'offres européen. La proposition gagnante de Canon comprenait trois imprimantes monochromes varioPRINT 6250 et le logiciel Quadient Inspire dédié à la gestion des modèles de documents. Ce logiciel, qui permet de traiter efficacement les nombreux modèles utilisés pour les communications client, est devenu essentiel au processus de création de documents d'UWV. Après avoir constaté la fiabilité et les performances exceptionnelles des systèmes varioPRINT, qui sont restés opérationnels pendant une période impressionnante de dix ans, UWV a choisi de renforcer son partenariat avec Canon. Lorsqu'il fut temps de moderniser sa technologie d'impression en 2022, UWV a décidé de passer de l'impression en noir et blanc sur papier à lettres pré-imprimé à l'impression couleur sur papier standard, en démultipliant les éléments visuels pour améliorer l'efficacité des communications. Pour mettre en œuvre ce changement, l'organisme a investi dans cinq presses à toner couleur Canon imagePRESS V1000 équipées de contrôleurs PRISMAsync, ainsi qu'une imprimante ColorWave T65 destinée aux impressions grand format.



Nous voyons en Canon un partenaire nous offrant un soutien constructif. Je peux facilement contacter les employés de Canon, que ma demande soit de nature commerciale ou technique. Nous avons également établi de bons accords du point de vue de la maintenance préventive. Nous bénéficions ainsi d'opérations d'entretien à des moments définis par nos soins plutôt que d'interventions d'entretien inattendues. Ce modèle nous convient parfaitement et est en adéquation avec nos besoins de production. Par ailleurs, en organisant une maintenance préventive, nous pouvons compter sur les machines compactes Canon imagePRESS V1000 dotées de technologies avancées pour nous offrir une productivité élevée.

Hans Kop, Responsable d'équipe, Centre d'impression, UWV

ATTEINDRE LES OBJECTIFS ET RELEVER LES DÉFIS



Renforcement de l'engagement grâce à de meilleures communications client

UWV a dû relever des défis pour communiquer plus efficacement avec un public diversifié de clients, notamment avec de nombreux locuteurs néerlandais non natifs et des citoyens aux niveaux d'alphabétisation variables. Il lui fallait améliorer la clarté et l'accessibilité de ses communications par le biais d'éléments visuels et de couleurs plus riches, en particulier pour les destinataires peu à l'aise en néerlandais. L'ajout de fonctionnalités supplémentaires, telles que les codes QR, permettrait également aux destinataires d'accéder à des informations présentées dans leur langue maternelle, améliorant ainsi considérablement la compréhension. C'est ce qui a en grande partie motivé l'investissement d'UWV dans les imprimantes de production couleur Canon imagePRESS.



Transition vers un flux de production couleur dynamique

Le passage de l'impression en noir et blanc sur papier à lettres pré-imprimé à un flux de production en couleur sur papier blanc ordinaire représentait un défi majeur. Une telle transition nécessitait la refonte de nombreux modèles initialement formatés pour convenir à l'impression bord à bord, ce qui imposait l'utilisation de papier SRA4 surdimensionné qui serait découpé ensuite. D'après les premières estimations, ce processus de refonte allait prendre deux à trois ans, créant ainsi un défi majeur pour la migration. Travaillant en étroite collaboration avec Canon, UWV a réussi à reconcevoir les modèles dans un délai d'environ cinq mois.



Réduction des coûts et de l'impact sur l'environnement

UWV souhaitait réduire son empreinte environnementale en éliminant les déchets générés par la découpe du papier SRA4 requis pour la papeterie pré-imprimée produite avec les modèles d'origine. En adoptant un flux de production papier A4 standard et en repensant les modèles, UWV souhaitait réduire à la fois ses coûts et son impact sur l'environnement. UWV était également à la recherche d'une solution qui soit à la fois économe en énergie et peu encombrante.



Pour améliorer nos capacités de communication client, nous avons investi dans cinq imprimantes couleur imagePRESS V1000. Le flux de processus géré par le centre d'impression s'étend de la création de documents avec Inspire à PRISMAproduction pour la sortie sur nos cinq imprimantes couleur imagePRESS V1000. À partir de là, les impressions sont transmises aux machines de mise sous pli. À la fin de ce processus, nous gérons les courriers au jour le jour avec PostNL. En outre, PRISMAremote Manager nous offre un suivi de la production. Nous nous en réjouissons également, car nous disposons de cinq machines que nous souhaitons pouvoir surveiller et contrôler au quotidien, aussi bien à distance que dans nos bureaux.

Hans Kop, Responsable d'équipe, Centre d'impression, UWV



UNE ÉTROITE COOPÉRATION OFFRANT DES RÉSULTATS OPTIMAUX

Après une évaluation minutieuse des options toner et jet d'encre disponibles sur le marché, notamment une évaluation approfondie menée conjointement par UWV et Canon au Centre d'expérience client de Canon à Venlo, UWV a décidé que l'imprimante toner imagePRESS V1000 était la solution idoine des points de vue du volume, de l'encombrement et de la consommation énergétique.

L'imagePRESS V1000 compacte offre également une flexibilité exceptionnelle en matière de supports, ainsi qu'une qualité d'image exceptionnelle et des performances fiables, ce qui en fait l'outil idéal pour l'environnement de production d'UWV.

Le flux de travail commence par la création de documents dans Canon PRISMAprepare et Quadient Inspire, le logiciel de gestion des communications de prédilection de Canon, qui importe les données transactionnelles dans les différents modèles utilisés pour les communications client. La gestion des sorties est contrôlée par PRISMAproduction, l'application de gestion des sorties et des flux de production d'impression hautes performances de Canon, qui automatise la conversion des données, les tâches de prépresse et les processus de production

d'impressions. Utilisé par UWV pour l'impression transactionnelle, PRISMAproduction offre un contrôle complet de toutes les applications et dirige les travaux d'impression vers chacune des cinq imprimantes couleur imagePRESS V1000 avec leurs contrôleurs PRISMAsync, le cas échéant.

Au départ, certains formulaires préimprimés basés sur les modèles d'origine devaient être imprimés avec un fond perdu, ce qui nécessitait d'imprimer sur du papier SRA4 de taille supérieure et de le rogner ensuite. Toutefois, motivé par des objectifs économiques et environnementaux, UWV a accéléré la refonte de ces modèles, de sorte qu'ils puissent désormais être imprimés en couleur sur du papier A4 blanc standard, réduisant ainsi considérablement les déchets et les coûts liés au papier.

AVANTAGES

La transition d'UWV vers la technologie de toner couleur Canon a apporté des avantages considérables dans de nombreux domaines :



Amélioration de l'efficacité des communications

Le passage à l'impression couleur a nettement amélioré la compréhension des communications d'UWV et l'engagement vis-à-vis de celles-ci. L'utilisation de la couleur est passée de 30 % lors de la première mise en œuvre à 75 % du volume de production total actuel, les impressions restantes en noir et blanc ne représentant plus que 25 %. Les éléments visuels et les codes QR permettent désormais aux locuteurs non néerlandais d'accéder aux informations dans leur langue maternelle, ce qui rend les communications plus accessibles à tous les citoyens, en particulier ceux qui ne maîtrisent pas bien la langue néerlandaise.



Intégration rationalisée des flux de production

L'ensemble de la solution, de la création de fichiers avec PRISMAprepare à la gestion des modèles avec Inspire, en passant par la gestion des sorties de PRISMAproduction et la surveillance de PRISMAremote Manager, offre un flux de travail simplifié de bout en bout. Cette intégration permet à UWV de gérer efficacement l'ensemble du processus de production, garantissant ainsi la cohérence et la qualité de toutes les communications. La relation forte avec Canon, qui a débuté en 2008, a continué de croître, Canon adaptant son offre pour répondre aux besoins en constante évolution d'UWV.



Fiabilité et efficacité opérationnelle

Les cinq configurations imagePRESS V1000 identiques d'UWV offrent une capacité de production combinée d'environ 500 pages par minute, ce qui lui permet de gérer leur volume quotidien de 144.000 impressions dans un délai de production de 5 à 6 heures. Le programme de maintenance préventive de Canon, qui prévoit l'intervention de techniciens de maintenance qui effectuent des opérations d'entretien tous les lundis, a considérablement réduit les temps d'arrêt imprévus. Cette approche proactive de la maintenance garantit des performances constantes et fiables tout au long de la semaine, ce qui permet à UWV de suivre ses calendriers de production sans interruption.



Réduction de l'impact sur l'environnement

L'abandon du papier à lettres pré-imprimé au profit du papier A4 standard s'est traduit par d'importantes économies, car le papier A4 est moins cher que le papier SRA4 spécialisé. En outre, en éliminant le processus de découpe auparavant requis pour le papier surdimensionné, UWV a réduit ses déchets de papier de plus de 15 %, en accord avec ses objectifs de développement durable et bien plus rapidement que prévu.



Un partenariat tourné vers l'avenir

Grâce à sa collaboration avec Canon, UWV est en mesure de faire évoluer en permanence sa stratégie de communication client. Alors que sa transition entre le papier à lettres pré-imprimé et l'impression couleur entièrement numérique se poursuit, UWV peut continuer à améliorer ses communications en proposant des contenus encore plus personnalisés et visuellement attrayants.



Un service et une assistance complets

Tout au long de l'installation de la solution et depuis celle-ci, l'assistance fournie par Canon n'a eu de cesse d'impressionner UWV. Le contrat de service sur site en quatre heures garantit une réponse rapide à tous les problèmes, tandis que les sessions hebdomadaires de maintenance préventive minimisent les interruptions inattendues. Ce modèle de service s'est révélé particulièrement utile pour l'environnement de production de gros volumes d'UWV, contribuant ainsi considérablement à sa stabilité opérationnelle.



CONTINUER À ADAPTER LES COMMUNICATIONS CLIENT POUR PRODUIRE UN MAXIMUM D'IMPACT

Le partenariat d'UWV avec Canon illustre la façon dont les institutions gouvernementales peuvent améliorer leurs communications client, tout en gagnant en efficacité opérationnelle et en durabilité environnementale. En passant de l'impression en noir et blanc sur du papier à lettres pré-imprimé à l'impression en couleur sur du papier standard, UWV a non seulement amélioré l'efficacité de ses communications, mais également réduit ses déchets et ses coûts de manière significative.

Tourné vers l'avenir, UWV continue de se concentrer sur l'optimisation de ses communications client, avec le soutien de Canon associé à son engagement continu en matière d'innovation technologique et de réussite client. Alors que l'évolution des services gouvernementaux se poursuit, la capacité à fournir des communications imprimées claires, accessibles et attrayantes reste essentielle, et le partenariat qu'UWV a établi avec Canon lui confère un positionnement stratégique pour répondre à ces attentes. Hans Kop résume la relation en ces termes : « UWV et Canon sont partenaires dans les communications couleur ».



Caractéristiques principales :

- 5 imagePRESS V1000
avec contrôleurs
PRISMAsync

- 1 ColorWave T65
- PRISMAprepare

- PRISMAproduction
- Quadient Inspire

Canon France SAS
14 Rue Emile Borel
CS 28646
75809 PARIS CEDEX 17
Tél : 01 85 14 40 00
canon.fr

Canon Belgium NV/SA
Berkenlaan 3
1831 Diegem
Tel. 02-722 04 11
Fax 02-721 32 74
canon.be

Canon Luxembourg SA
WestSide Village Complex
Building E
Rue Pafebruch 89E
L-8308 Capellen
Luxembourg
Tél: +352 48 47 961
Fax: +352 48 47 96 235
Site Web: www.canon.lu

Canon (Suisse) SA
Richtstrasse 9
CH-8304 Wallisellen
Tel. +41 (0) 848 833 835
canon.ch

Canon Inc.
canon.com

Canon Europe
canon-europe.com

French edition

© Canon Europe N.V. 2025

Canon