

# Découvrez l'efficacité des processus avec Hogeschool Utrecht



« Ce projet est une réussite indéniable, à tous les égards. Nous avons en effet réalisé de belles économies en termes d'effectifs et d'espace et avons réduit le gaspillage. De plus, nous n'avons plus à faire d'avances inutiles en droits d'auteur. »

– Jan Dekker  
responsable du projet informatique  
Hogeschool Utrecht

## Contexte

Hogeschool Utrecht, l'Université des Sciences Appliquées d'Utrecht, est un des plus grands établissements d'enseignement supérieur des Pays-Bas. Il accueille environ 35 000 étudiants et propose plus de 70 cours dans des domaines aussi variés que le marketing, le journalisme, le commerce, les communications et l'ingénierie. Bien qu'il s'agisse d'un établissement important, il s'efforce d'offrir un environnement dans lequel les étudiants sont en contact étroit avec leurs enseignants et leur donne la possibilité d'élargir leurs horizons.

## L'enjeu

  Hogeschool Utrecht, comme dans de nombreuses universités, les supports de cours sur papier, ou « copies », constituent un élément fondamental du processus éducatif. Ces documents reliés, imprimés en noir et blanc, sont cr s par les enseignants de chaque module et représentent pour les étudiants une ressource majeure de textes et d'images de diverses provenances.

Jusqu'à une date récente, les enseignants ne devaient pas se contenter de sélectionner les sources intéressantes pour créer une copie. Ils devaient également estimer le nombre d'étudiants susceptibles de s'inscrire pour le semestre suivant et charger le service de reproduction interne de la faculté de réaliser des copies en fonction de ce nombre.

« Cette démarche nous coûtait extrêmement cher », explique Jan Dekker, responsable du projet informatique de Hogeschool Utrecht. Il fallait que chaque faculté dispose d'un service de reproduction occupant 50m<sup>2</sup>, avec une équipe complète.

La surestimation de la quantité de copies nécessaires entraînait non seulement un gaspillage considérable de papier, mais nous contraignait aussi à verser des droits à l'agence nationale de gestion des droits d'auteur, pour des copies souvent superflues.

Lorsque la faculté des sciences de l'éducation a emménagé dans un nouveau bâtiment au début de l'année 2008, nous avons pensé que c'était l'occasion idéale pour définir un processus de publication plus pratique et réduire le gaspillage.

## La solution

  l'époque, Xerox g rait déjà les services de reproduction de la faculté et cette relation était très positive. C'est la raison pour laquelle J. Dekker a demandé à Xerox de participer à la réflexion. Sa décision s'est révélée très positive : « Les équipes de Xerox se sont montrées très ouvertes et disposées à observer et apprendre. » Les deux organisations ont étroitement collaboré pour définir un système spécifique de commande électronique qui élimine le recours à un service d'impression sur site et fournit directement aux étudiants des copies reliées de façon professionnelle.

Il suffit à présent aux enseignants de transférer leurs documents sources au centre de production installé sur le site de l'université et exploité par Xerox. Les images et le texte sont alors préparés, numérisés et convertis en format PDF pour être ensuite téléchargés sur un serveur d'impression Xerox<sup>®</sup>. Ce fichier électronique est ensuite envoyé directement à l'agence nationale de gestion des droits d'auteur qui le compare à la liste des sources de droits d'auteur fournies par l'enseignant afin de déterminer précisément le montant d .

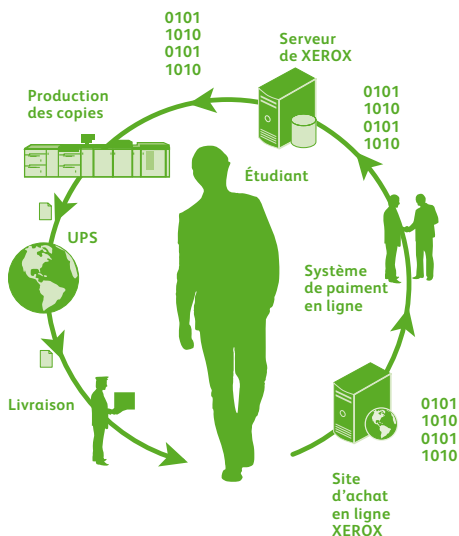
La solution calcule ensuite le prix exact par copie en fonction des coûts des droits d'auteur et des coûts d'impression. La copie est alors immédiatement mise à disposition des étudiants qui peuvent l'acheter en ligne en toute sécurité. Chaque commande passée par un étudiant est enregistrée par la plateforme logicielle d'impression à la demande PrintCise de Xerox. PrintCise<sup>®</sup> agrège les commandes

# Un service de copies plus efficace pour permettre aux étudiants et aux enseignants de se consacrer à leurs études.

et planifie les travaux d'impression sur le site local de Xerox à Venray. Les documents sont imprimés et reliés, puis PrintCise se connecte au système de livraison sélectionné pour l'informer de l'avancement de la commande et calculer les frais d'expédition en fonction du poids. Le logiciel imprime ensuite les étiquettes d'expédition appropriées et les copies sont livrées directement au domicile de l'étudiant.

Toutes les données concernant le nombre total des commandes sont collectées par Xerox, puis fournies à l'université et à l'agence de gestion des droits d'auteur. Cette dernière peut alors facturer précisément l'université en fonction des documents utilisés sous licence.

« Nous sommes le seul établissement d'enseignement des Pays-Bas à disposer d'un système de ce type, remarque J. Dekker. Le service que Xerox a développé pour nous est vraiment très novateur. C'est un véritable modèle pour les autres établissements. »



Ce système automatisé garantit à l'agence de gestion des droits d'auteur de recevoir des données exactes, mais aussi aux étudiants de recevoir des copies de qualité professionnelle, livrées à domicile, tout en permettant à l'université d'économiser du temps, de l'argent et du papier.

**A propos des Services de Xerox.** Xerox est l'un des leaders mondiaux en matière de processus métier, de technologie de l'information et de services de gestion documentaire. Alliant l'expertise et des capacités opérationnelles au niveau mondial, nous vous permettons de réduire vos coûts, de rationaliser vos processus opérationnels, d'améliorer vos résultats afin de concentrer vos efforts sur ce que vous faites de mieux : votre cœur de métier.

**Pour plus d'informations sur ce que nous pouvons apporter aux institutions de l'enseignement supérieur, rendez-vous sur le site [www.xerox.fr/services](http://www.xerox.fr/services).**

## Les résultats

La solution pilote a été testée en septembre 2007 et lancée en janvier 2008. L'université a immédiatement constaté une réduction considérable de ses paiements à l'agence de gestion des droits d'auteur et une réduction du nombre de copies superflues : environ 20 %. En plus de réduire les dépenses en licences, le système de vérification électronique permet de respecter à la lettre la loi sur les droits d'auteur.

De plus, étudiants et enseignants peuvent désormais se consacrer à leur véritable tâche : étudier. Les enseignants gèrent aisément le processus de vérification des droits d'auteur et n'ont plus besoin d'estimer le nombre de copies nécessaires. Les étudiants peuvent commander leurs copies quand ils le souhaitent et se les faire expédier à leur domicile, ce qui leur permet même de commencer à travailler avant le début du trimestre. Par la suite, ils pourront même avoir accès aux copies des semestres précédents, multipliant ainsi leurs sources d'informations, alors que cela leur était totalement impossible auparavant.

## Et demain ?

« Notre relation avec Xerox est excellente car elle s'appuie sur le respect et la confiance mutuelle », déclare J. Dekker. Avec un partenariat aussi solide, nos deux organisations vont continuer à travailler ensemble pour améliorer le système. En plus des améliorations que nous avons déjà apportées au processus de commande, nous discutons actuellement de projets ambitieux qui permettraient d'améliorer la qualité des documents.

Cette réalisation est un tel succès que deux autres départements de notre université sont d'ores et déjà en train de la déployer. D'autres établissements, aux Pays-Bas et en Allemagne, ont également fait part de leur intérêt.

## Résumé de l'étude de cas

### L'enjeu

- Hogeschool Utrecht souhaite gérer plus efficacement les copies proposées aux étudiants car les coûts d'impression et de droits d'auteur sont inutilement élevés.
- En provoquant la suppression du service de reproduction, le démantèlement de la faculté des sciences de l'éducation a été le catalyseur d'une nouvelle solution.

### La solution

- Un service d'impression en ligne géré par Xerox permet à l'université d'imprimer la quantité exacte de copies et de les livrer individuellement aux étudiants.
- L'université peut faire état avec précision de son utilisation de supports sous licence auprès de l'agence chargée de la gestion des droits d'auteur.

### Les résultats

- L'université a diminué de 20 % le gaspillage, réduisant ainsi ses frais d'impression, de droits d'auteur et d'exploitation du service de reproduction sur site.
- Les étudiants bénéficient d'un accès plus pratique aux copies, ainsi qu'à celles des années précédentes, pour un prix identique.
- La charge de travail des enseignants et des équipes de support a diminué grâce à l'automatisation et l'externalisation de certaines tâches auprès de Xerox.