

# Conditions préalables pour gérer et éviter les plaintes

Barry Wisener | Ariva | Représentant des ventes

Dans la production d'imprimés, de nombreux éléments entrent en ligne de compte. Il va de soi que des difficultés surgissent de temps à autre, et la question n'est pas de savoir comment, mais quand.

Parfois les opérateurs peuvent faire face à une « bête » mécanique ou numérique alors qu'ils intègrent différents éléments (l'encre, les produits chimiques, les plaques, les blanchets, les fournitures...), et dans de nombreux cas dans des conditions ambiantes changeantes.

Lorsque les résultats souhaités ne sont pas atteints et que l'opérateur ou l'opératrice a procédé par élimination pour trouver la cause, il peut s'avérer que le papier en est à l'origine. Les problèmes typiques qui peuvent survenir lorsque le papier est impliqué dans l'obstruction au cours de la production comprennent : le papier gondolé, les bords en patate, les marbrures, l'erreur de repérage, les faux plis, le maculage, les stries de lame, les pétouilles, les mauvaises découpes, les blanchets cassés, etc.

L'aptitude à travailler assidûment pour le compte de l'opérateur et de prendre la situation en main est l'indicateur d'un bon fournisseur de papier. Lorsque le problème est signalé rapidement, un(e) représentant(e) professionnel(le) peut aider l'opérateur par une série de vérifications et contre-mesures pour déterminer si le papier pourrait être un facteur. On peut éventuellement prendre des dispositions pour remplacer le papier pendant que le problème est signalé à l'usine, y compris un cas pour un dédommagement.

Voici un nombre de points à retenir pour assurer une transition en douceur du problème vers une résolution satisfaisante. Et quelques bonnes pratiques pour éviter que des problèmes désagréables surviennent dès le début (particulièrement pour l'impression offset) :

- 1 Obtenez les numéros sans frais pour les SERVICES D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUES (délégués techniques) pour les fabricants principaux
- 1 Conservez les outils de documentation à portée de main (ruban à mesurer, chiffon foncé, ruban adhésif, mylar)
- 1 Prenez des photos avec votre appareil photo numérique ou téléphone cellulaire; elles sont très utiles pour décrire ce qui s'est passé
- 1 Mettez en lieu sûr les échantillons non imprimés, les échantillons imprimés, les numéros de tirage, les factures, les bordereaux d'emballage, etc.
- 1 Gardez un formulaire de plainte à portée de main pour fournir les détails nécessaires sur les spécifications techniques du papier, de la presse, et les détails d'impression décrivant le problème
- 1 Conservez tous les retraits de ruban adhésif, échantillons de chiffon noir, objets étrangers, blanchets endommagés ou autre preuve à l'appui de votre réclamation

## L'impression numérique

On trouve souvent des imprimeurs qui offrent des services offset et numériques et qui utilisent leurs programmes de « stock interne » pour toutes les composantes de leur activité. Malgré les bonnes intentions, ils découvrent généralement que cela peut entraîner des problèmes s'ils coupent leurs feuilles numériques à partir de feuilles in-folio offset commerciales. Une découpe incohérente et une exposition du produit à l'environnement pour une période plus longue que prévu peuvent provoquer une mauvaise production et des obstructions. Aujourd'hui, la plupart des usines offrent la même marque en versions offset et numérique afin de donner à l'opérateur un produit plus adapté à un procédé spécifique. L'apprêt du papier ainsi que la teneur en eau diffèrent pour refléter la sensibilité des technologies toner ou offset.

Voici quelques points à prendre en considération pour l'impression numérique :

- 1 Achetez des formats coupés et emballés en usine : 8 ½ x 11, 11 x 17, 12 x 18, 13 x 19 et ainsi de suite
- 1 Envisagez des options avec une bonne direction du grain comme indiqué par votre équipementier (OEM)
- 1 Commandez votre papier à l'avance afin d'assurer une acclimatation adéquate
- 1 Vérifiez que le papier est entreposé dans un endroit à l'abri des chariots élévateurs/machines, et assez longtemps pour qu'il soit en équilibre avec l'environnement
- 1 Pour les supports synthétiques, 45 % d'humidité relative (H.R.) est impératif. Les conditions sèches empêchent le toner de se fixer correctement aux produits synthétiques
- 1 Soyez attentif au grammage (GMC) par rapport à l'épaisseur, et assurez-vous que votre équipement est configuré aux spécifications techniques de votre marque et modèle pour ce qui est de la densité, de l'apprêt, du poids et du format du matériau à imprimer
- 1 Établissez une bonne relation avec vos techniciens OEM

Idéalement, il ne devrait pas y avoir de problèmes d'impression ou de papier, mais nous devons toujours nous préparer au pire. Qu'il s'agisse d'impression offset ou numérique, vous savez désormais comment traiter un problème et le résoudre!

Originaire des provinces maritimes, M. Wisener a travaillé dans l'industrie du papier et de l'impression depuis 31 ans, dont plus de 26 ans chez Ariva, dans la succursale de Dartmouth. Il est diplômé de l'Université Acadia avec un BBA en gestion et marketing, et aime s'impliquer en tant que bénévole avec l'association de hockey mineur et Hockey Nouvelle-Écosse. M. Wisener habite à Cole Harbour avec sa femme Cindy et leurs trois enfants.

