



- Du produit au service
- "Le coût à la page"
- Le risque de surdimensionnement
- La question des durées d'engagement
- Le gaspillage

Le mythe du zéro papier

## A la page

L'utilisation du papier ne faiblit pas

### Multifonctions, imprimantes, consommables, maintenance...

D'un montant encore obscur aux débuts des années 2000, les coûts d'impression internes sont devenus une cible des cost-killers. Après la dématérialisation des documents, et l'évolution du marché qui est passé du produit au service, les dépenses n'ont pas diminué. Elles ont cependant gagné en visibilité grâce au coût à la page, qui intègre la maintenance et les consommables. Les parcs d'impression n'en restent pas moins onéreux et le plus souvent surdimensionnés.

Par Alain Roux

Les coûts d'impression, internes et externes, représentent entre 2 et 5 % du chiffre d'affaires des entreprises, en moyenne. Pour un marché mondial de 130 milliards de dollars. Fabricants de machines ou cabinets indépendants proposent une réorganisation des parcs d'impression internes pour réduire les coûts de 20 % à 70 %. Sans modifier le nombre de pages imprimées. "Le zéro papier est un mythe", observent les professionnels. Le numérique n'a pas provoqué les effets escomptés à la fin des années 1980. Dématérialisation des archives papier et des factures, documents enregistrés sur des serveurs ou des disques durs et transférés par e-mail en pièce jointe, lecture sur écrans d'ordinateurs, iPad... Malgré tout, l'utilisation du papier ne faiblit pas : 28 pages imprimées par jour et par salarié, en France, selon une étude Ipsos-Lexmark de mai 2010. Soit le même chiffre qu'en 2007. Les fabricants de photocopieurs et d'imprimantes se frottent les mains. "La dématérialisation des documents permet de réduire le nombre d'impressions et de faciliter l'archivage des documents. Mais parallèlement, Internet a multiplié les sources d'informations. Pour favoriser la lecture, le papier reste fortement utilisé", constate Vannina Maestracci, directrice de

Factea Reprographie, spécialisée dans l'optimisation des coûts d'impression en entreprise. "Bien souvent, un document numérisé est imprimé. La dématérialisation entraîne à court terme une baisse du flux papier, mais pour combien de temps ?", note de son côté Laurent Besnard, directeur associé de CLB Conseil. Les secteurs concernés par de gros volumes d'impression sont les administrations, les

banques, les assurances. "Les grands projets de dématérialisation ont commencé dans ces secteurs", indique Pascal Handy, responsable des produits professionnels d'Espon. L'industrie, le BTP et l'artisanat sont concernés par de plus petits volumes. Tandis que l'externalisation est plutôt privilégiée pour les documents haut de gamme ou standardisés. Réduire le nombre d'impressions permet mathématiquement de réduire les coûts et l'impact environnemental : moins de papier et de cartouches d'encre. D'un autre côté, la dématérialisation sollicite les serveurs, grands consommateurs d'énergie.

### Du produit au service

Avec la dématérialisation, une deuxième tendance traverse le marché de l'impression : le passage du produit au service. D'abord parce que les entreprises peuvent louer leurs machines. Deux grandes familles de produits se concurrencent : d'un côté les photocopieurs avec Canon, Ricoh, Xerox, de l'autre les imprimantes Xerox, Lexmark, Océ, Hp, Epson,

etc. Les photocopieurs sont adaptés aux grands volumes et à la reprographie. Aussi appelés "multifonctions", ils intègrent disque dur, fax, agrafeuse. Ils sont à la disposition d'un service, d'un étage ou bien intégrés dans un centre de reprographie interne. Les imprimantes sont utilisées pour les petits volumes, à proximité des usagers. "A l'achat, l'imprimante est moins onéreuse. Il s'agit d'une première brique sur laquelle vous pouvez rajouter toutes les fonctions. A l'usage, une multifonction évite d'investir dans du matériel supplémentaire et peut s'avérer plus économique", commente Vannina Maestracci. Une

multifonction de moyenne gamme coûte au minimum 1 000 euros, et il faut compter au moins 100 euros pour une petite imprimante laser. Tous les constructeurs proposent de louer ces machines plutôt que de les acheter. "Le but premier de la location est de répondre à un problème de trésorerie. Dépenser 500 euros par mois, avec un matériel renouvelé, toujours en état, plutôt que 20 000 euros d'un seul coup", indique Christophe Courgey, directeur général de Burocom. "Tout dépend de la politique de l'entreprise. Certaines optent exclusivement pour la location, afin d'éviter les lourds investissements. D'autres privilégient l'achat. Mais si vous n'avez besoin que d'une seule imprimante entre 500 et 1 000 euros, l'acheter est une simple question de bon sens", estime Vannina Maestracci.

### "Le coût à la page"

Pour compléter le passage du produit au service, les entreprises peuvent opter pour un "coût à la page", qui comprend l'encre, la main-d'œuvre, le déplacement du technicien, les pièces détachées, la formation à l'utilisation. Le nombre de pages imprimées étant comptabilisé par le compteur de la machine. "Dorénavant, le marché veut seulement entendre parler de coût à la page", observe Laurent



# Services généraux

REPROGRAPHIE



**“Il est possible d'imprimer moins, mais cela nécessite de changer les mentalités, comme pour le tri sélectif”, Vannina Maestracci, directrice de Factea Reprographie.**

Besnard. Pour un copieur multifonction, ce coût à la page atteint entre 0,005 centime et 0,006 euro pour le noir et blanc, et entre 0,05 et 0,06 euro pour la couleur, en fonction des volumes d'impression, selon Factea. En général, ce prix est plus élevé pour les imprimantes car les consommables ont de plus faibles capacités. Ce modèle du coût à la page clarifie les coûts pour l'entreprise, qui peut les maîtriser davantage, et se concentrer sur son cœur de métier. Elle évite ainsi de payer de manière aléatoire les consommables, la maintenance, et de passer du temps en ligne avec le service après-vente. “Notre business model est de vendre des équipements et des consommables. Mais nos clients réclament un achat de service. Nous devenons donc des prestataires”, témoigne Epson. Cependant, tout n'est pas compris dans le coût à la page, puisque l'entreprise utilisatrice devra ajouter le coût du papier : entre 0,006 à 0,008 centimes, selon le cabinet Factea. Ainsi la location des machines et le coût à la page peuvent être couplés. “Les offres de services d'impression de Xerox permettent de proposer un coût à la page global comprenant la location de l'équipement”, indique le fabricant d'imprimantes. Célèbre pour avoir été à l'origine de cette formule, il est souvent cité comme un modèle de l'économie de la fonctionnalité, promue par les écologistes. Mais ses principaux concurrents ont suivi le même chemin. L'intérêt pour le distributeur n'est pas de vendre un nombre maximum de produits, avec leurs corollaires en termes de déchets, mais de vendre un service. Il favorise donc la durée de vie des machines et du matériel, et le recyclage des consommables usagés. Une démarche motivée par des intérêts économiques, “la banalisation des technologies a entraîné les prix vers le bas. Ce qui a encouragé Xerox à développer les services, il y a une quinzaine d'années”, témoigne la société.

tiques des commerciaux. “Les parcs fonctionnent à environ 20 % de leurs capacités constructeurs, au bas mot”, estime-t-il. Au quotidien, il rencontre des clients qui possèdent des imprimantes avec une capacité de “40 pages minute en couleur”, adaptées à des volumes de 100 000 pages par trimestre, alors qu'ils n'en impriment que 20 000 en noir et blanc. “La rapidité est essentiellement assimilée à une capacité de volume par trimestre”, précise Laurent Besnard. Ces machines sont donc largement sous-utilisées. Certaines font presque le café... “alors que l'entreprise n'a besoin que de quelques impressions par jour. Elles ont la capacité d'éditer jusqu'à 30 000 pages par mois, mais les utilisateurs n'en impriment que 5 000”, confirme Vannina Maestracci. “Les couches technologiques des produits se sont superposées : A3, couleurs, agrafes. Tous les clients n'utilisaient pas ces nouvelles techniques, ce qui a entraîné des dépenses inutiles. Certains se sont dit “on pose le stylo, et on réfléchit aux besoins””, indique Epson. Ainsi, cost-killers indépendants et constructeurs proposent des audits pour évaluer les besoins des entreprises et proposer le matériel adéquat. Ils étudient les compteurs de machines, interrogent les chefs de service, éventuellement lancent un questionnaire en ligne aux usagers. Les constructeurs propo-

## Les risques de surdimensionnement

Toutefois, rationaliser un parc d'impression permet de dégager de grandes marges de réduction des coûts. “Souvent le matériel est surdimensionné par rapport aux besoins, car le commercial cherche à vendre”, affirme Christophe Courgey de Burocom, comme l'ensemble des responsables de la profession. Laurent Besnard dénonce également les pra-

## Obsolescence programmée Procès d'intention ?

Epson “dément” les accusations contre ses imprimantes individuelles tenues dans le documentaire *Prêt à jeter*, diffusé sur la chaîne Arte, le mardi 15 février dernier. Le film, consacré à “l'obsolescence programmée”, démontre comment certains industriels conçoivent leurs produits afin de limiter leur durée de vie : ampoules électriques, bas féminins, ordinateurs, iPod,... Il s'ouvre avec Marcos Lopez qui demande la réparation de son imprimante Epson chez les distributeurs spécialisés. Les vendeurs lui signifient clairement qu'il lui coûtera moins cher de racheter une nouvelle machine. Marcos Lopez ne suit pas leurs conseils,

image : la machine Epson, qui fonctionne de nouveau, imprime une page. Epson conteste la thèse du film : une puce qui limiterait la durée de vie de la machine. “L'utilisateur ne tient pas compte du message de l'imprimante qui considère qu'un élément doit être changé. Aujourd'hui, il est très facile de déverrouiller n'importe quelle puce. Or celle-ci ne fait que transmettre un message : il existe un problème technique. Dans ce cas, il s'agissait de remplacer le tampon encreur (l'éponge, ndr)”, objecte Xavier Caro, responsable des imprimantes jet d'encre d'Epson en France. Ce dernier dément toute stratégie basée sur l'obsolescence

*“Nous n'avons pas intérêt à jouer dans ce domaine-là. Nous cherchons à conserver les clients sur la durée, car nous réalisons des marges sur les consommables”*

il tente de trouver une solution sur le forum Internet, alors que son “manuel d'utilisation ne mentionne pas son problème”. Un internaute l'informe de l'existence d'une éponge à l'intérieur de la machine, qui permet de récolter de micro-gouttes d'encre. “Au bout d'un certain nombre de jets d'encre, l'imprimante décide que l'éponge est pleine, et elle s'arrête”, indique ce dernier, même si l'éponge est encore aux trois quarts des. Sur le Web toujours, Marcos Lopez déniche des notices sur la conception d'imprimantes. Il lit qu'elles sont programmées pour un nombre d'impressions limité et/ou une durée de vie en termes d'années. “J'ai trouvé la puce qui mémorise le nombre d'impressions. Et une fois qu'on atteint la quantité préétablie, l'imprimante se bloque et n'imprime plus”, déclare-t-il. L'utilisateur mécontent trouve ensuite un logiciel mis en ligne par un informaticien russe qui lui permet de remettre le compteur de la puce à zéro. Marcos Lopez l'installe avec succès. Le documentaire s'achève sur une

programmée. “Nous n'avons pas intérêt à jouer dans ce domaine-là. Nous cherchons à conserver les clients sur la durée, car nous réalisons des marges sur les consommables. Une intervention provoquerait un mécontentement chez le client, qui pourrait décider de partir chez un confrère par la suite”, plaide Xavier Caro. Interrogé sur le prix d'un changement du tampon encreur, il répond “nous ne sommes pas en mesure de vous répondre sur le coût de cette intervention pour l'utilisateur. Le centre de maintenance propose un prix lié au coût de démontabilité du produit, des pièces de rechange, et de la main-d'œuvre, qui est élevée en France. En fonction de ce prix, l'utilisateur choisira librement de réparer, ou non, et d'acheter ou non, une autre machine”. Epson ne dispose pas non plus de données sur la durée de vie du tampon encreur. “Cela dépend notamment des conditions climatiques et de l'utilisation de l'imprimante”, explique Xavier Caro.

A.R.

NE VOUS CASSEZ PLUS  
LA TÊTE À CHERCHER  
DES SOLUTIONS  
À VOS PROBLÈMES  
DE COMMUNICATION...



NOUS LES TROUVONS À VOTRE PLACE !



### SOLUTIONS CRÉATIVES

Création & Conception  
Identité visuelle  
Illustration & Studio photo  
Exécution & Mise en page  
Prépresse

### SOLUTIONS D'IMPRESSIONS

Impression petit et grand format  
souple ou rigide  
Personnalisation - Marquage  
Façonnage - Découpage  
Mise sous pli - Routage



CRÉATION OU IMPRESSION, ON A LES SOLUTIONS !



28, rue Paul Langevin  
Z.I. du Hellu - 59260 LEZENNES  
Tél. 03 20 68 99 70 - Fax 03 20 68 99 79  
e-mail : [contactsouris@groupe-souris.com](mailto:contactsouris@groupe-souris.com)  
[www.groupe-souris.com](http://www.groupe-souris.com)

## salon BOIS ENERGIE 2011

24-27 mars  
Besançon  
Micropolis

spécial

Industrie &  
Collectivités (jeudi, vendredi)

- un Hall dédié
- Conférences
- Visites techniques



300 exposants  
et marques  
représentées

de 20 pays

et 20.000 visiteurs  
attendus

invitations gratuites sur:  
[www.boisenergie.com](http://www.boisenergie.com)





# Services généraux

REPROGRAPHIE



“Souvent le matériel est surdimensionné par rapport aux besoins, car le commercial cherche à vendre”, Christophe Courgey, directeur général de Burocom.

sent de renouveler le parc d'impression avec leurs propres machines.

## La question des durées d'engagement

Les cabinets de conseil mettent toutefois en garde contre la durée des contrats des fabricants, qui atteint généralement cinq ans pour une multifonction. “Le travers de la location est la durée de l'engagement”, souligne Vannina Maestracci. “Dans un contrat de 5 ans, le vendeur visite son client au bout de trois ans, pour éviter que des concurrents tentent de le démarcher. Il lui propose de renouveler son contrat deux ans avant échéance, avec une machine de plus grande capacité. Mais chaque nouveau contrat intègre le solde non payé des anciennes machines”, avertit Laurent Besnard. Dans un univers concurrentiel, les constructeurs cherchent à se différencier et à élargir leurs parts de marché. Xerox ne propose plus seulement des services d'impression. Depuis 2010, elle a acheté ACS, leader de l'externalisation des processus d'affaires (BPO), et Unamic/HCN, prestataire de service de relations clients.

Elle propose des services éloignés, comme les centres d'appel, le e-learning ou la gestion de tout ou partie de la communication. “Le coût à la page est une des composantes des coûts d'un document, mais pas le seul. Les cost-killers devraient également s'intéresser aux autres coûts : archivage, traduction dans différentes langues, distribution...”, plaide Xerox.

## Le gaspillage

Enfin, outre l'offre, jouer sur les usages peut permettre de réaliser des économies. Selon le sondage Ispos de mai 2010, 28 % des salariés déclarent “trop” imprimer. Mais imputent une plus grande part de responsabilité à

viduelles sont les plus coûteuses dans les entreprises. Par ailleurs, elles peuvent générer des stocks de consommables très importants. Nous les supprimons le plus possible”, ajoute Vannina Maestracci.

Pour analyser l'obsolescence des vieilles machines et éviter les abus des commerciaux, Laurent Besnard préconise d'étudier les carnets de maintenance. “N'importe quel patron des services généraux ou DAF doit demander les carnets de maintenance. Ils révèlent une mine d'informations : le type de panne, avec la date, et le relevé du compteur”, indique-t-il. Pour choisir le meilleur prestataire, Laurent Besnard lance un audit, puis un appel d'offres

“25 % des impressions sont mises à la poubelle dans les 15 minutes qui suivent”

leurs collègues. “Les salariés continuent à affirmer qu'ils gaspillent peu, mais ils sont toujours nombreux à dire que leurs collègues s'adonnent abondamment à cette pratique. Ainsi 53 % des salariés européens déclarent que, là où ils travaillent, on imprime beaucoup de papier pour rien”, précise la synthèse de l'étude. A l'échelle européenne, le nombre de pages imprimées inutilement par jour est en hausse depuis 2007, passant de 6 à 7 pages par salarié. Toutefois, en France, ce chiffre diminue, passant de 5 à 4 pages. “25 % des im-

précis. Enfin, il sélectionne une liste raccourcie de deux ou trois fabricants. Les entreprises peuvent également puiser dans les nouvelles technologies pour limiter les gaspillages. “Des logiciels permettent de comptabiliser toutes les impressions d'un parc. Il est possible de savoir qui consomme quoi, où et combien. Ils permettent également d'orienter les flux d'impression vers les machines les plus adaptées en imprimant les documents volumineux sur les appareils à grande capacité. Ces programmes peuvent demander à l'utilisateur

“Ces programmes peuvent demander “êtes-vous sûr de ne pas vouloir imprimer en recto verso ? Ne préférez-vous pas imprimer en noir et blanc ?””

pressions sont mises à la poubelle dans les 15 minutes qui suivent”, tempère Christophe Courgey. “Il est possible d'imprimer moins, mais cela nécessite de changer les mentalités, comme pour le tri sélectif”, estime de son côté Vannina Maestracci. Limiter les usages privés des imprimantes permet également de réduire les coûts. Les prestataires misent sur le collaboratif. “Les petites imprimantes indi-

“êtes-vous sûr de ne pas vouloir imprimer en recto verso ? Ne préférez-vous pas imprimer en noir et blanc plutôt qu'en couleur (qui est dix fois plus cher) ?” On peut également définir un quota d'impressions par utilisateur. Enfin, d'autres moyens permettent de mettre en place des impressions sécurisées. Le salarié doit se munir d'un badge pour retirer ses pages. Car de nombreux documents non récupérés par les



“Dorénavant, le marché veut seulement entendre parler de coût à la page”, Laurent Besnard, directeur associé de CLB Conseil.

utilisateurs restent dans les bacs de sortie des machines”, détaille Vannina Maestracci. Des marges de réduction existent donc. Mais pour réorganiser son parc d'impression, l'avis d'un prestataire indépendant sera toujours plus libre. ■

## CHIFFRES REVELATEURS

### Des coûts d'impression à rationaliser

Une rationalisation du parc interne d'impression permet de réduire entre **20 et 70 %** des coûts. **28 %** des salariés déclarent “trop” imprimer. **53 %** des salariés européens déclarent que, là où ils travaillent, “on imprime beaucoup de papier pour rien”. **4** pages par salarié sont imprimées inutilement par jour, en moyenne.

Lire les dossiers précédents  
Les archives numériques  
nouveleconomiste.fr  
(consultation gratuite)



## Faire le choix d'un seul partenaire c'est possible !

Biens d'équipements, Programme de fidélisation, Prestations de service sur-mesure,...



### DARTYPRO, une ORGANISATION au service DES PROFESSIONNELS

#### ► Stimulation et Fidélisation

Sélection cadeaux à partir de 10 euros  
Solution Web pour la gestion de vos opérations

#### ► Biens d'Équipement

Une gamme de produits et de services pour équiper vos organisations :  
Hôtellerie,  
Résidences de location, de loisirs...,  
Moyens généraux,  
Secteurs publics,  
Conception et aménagement de cuisines sur-mesure

#### ► Comité d'entreprise

Carte cadeau DARTY  
Catalogue événementiel (Noël, Fête des mères, ...)

Avec DARTYPRO vous disposez d'un partenaire de confiance qui conjugue puissance industrielle, réactivité et souplesse.

Quel que soit votre projet, nous avons forcément une réponse sur-mesure à vous apporter !

Contactez-nous,

par mail :  
[contact@dartypro.com](mailto:contact@dartypro.com)

par internet :  
[www.dartypro.com](http://www.dartypro.com)

par téléphone :  
**0972 720 170**

0,12 Euro TTC la minute

