

Les nouveaux usages du multifonction à l'ère de la transformation digitale



**Commission Marchés
& Prospective du SNESSII**



préface

DIGITAL TRANSFORMATION

LA TRANSFORMATION DIGITALE AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS

La transformation digitale est au cœur des préoccupations des organisations patronales et gouvernementales, mais bien plus encore des chefs d'entreprises qui voient là un axe extrêmement fécond d'amélioration de leur compétitivité.

Elle se traduit par une recherche de simplification des usages et de remise à plat des processus métiers de l'entreprise grâce au numérique.

Sont apparues plus récemment un ensemble de normes sur la protection des données – le **RGPD** (Règlement Général sur la Protection des Données) – qui amène également à repenser les processus et l'organisation du traitement des données et des documents dans l'entreprise.

La conjonction de ces deux facteurs conduit à rechercher à travers une généralisation du numérique, une amélioration du fonctionnement global de l'entreprise, tout en respectant les aspects de confidentialité et en parti-

culier la normalisation sur la protection des données.

Il se trouve que les constructeurs de multifonctions ont depuis longtemps doté leurs matériels d'un ensemble de possibilités techniques permettant d'accompagner cette problématique.

En effet, dès lors que le classique photocopieur est devenu numérique, il s'est transformé en système d'impression multifonctions capable : de copier, d'imprimer, de capturer des documents mais aussi capable de les stocker, de les transmettre ou de les recevoir... De ce fait, sa vocation était toute tracée : devenir une véritable plate-forme de gestion des documents, intégrée au sein du réseau et du Système d'Information de l'entreprise.

Cette intégration des multifonctions s'est révélée plus ou moins poussée selon les cas et a dû s'appuyer sur des services d'accompagnement, du type de ceux proposés par les sociétés de services informatiques.

Ceci avait donc amené les constructeurs à enrichir leur offre par des logiciels et services permettant cette personnalisation et la mise en place d'un accompagnement adapté. Ils ont bien vu, en effet, le levier de croissance que pouvait représenter la composante services informatiques dans leur chiffre d'affaires.

Cependant, le constat aujourd'hui est que les possibilités des multifonctions n'ont été, à ce jour, que partiellement utilisées et devraient connaître un nouvel essor sous l'effet des facteurs explicités plus haut.

Concrètement, qu'est-ce que tout ça veut dire ?

C'est la question que j'ai posée à la Commission Marchés et Prospective du SNESSII et à son Président Daniel Mathieu en la proposant comme thème du présent Livre Blanc.

Au-delà d'une réponse décrivant de façon très concrète les nouveaux usages du multifonction dans le cadre de la transformation digitale, à travers cet ouvrage, nous voulons transmettre aux Directions Générales et Informatiques une incitation à consulter leur constructeur fournisseur de multifonctions sur les possibilités de ces derniers, comme vecteur de la transformation digitale.

Bonne Transformation Digitale.

Bernard DECUGIS

Président du SNESSII - Syndicat National des Entreprises de Solutions et Systèmes d'Information et d'Impression

introduction

QUELS RÔLES LES MULTIFONCTIONS SONT-ILS SUSCEPTIBLES DE JOUER DANS LE CADRE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE ?

Pour répondre à cette question, nous avons, au sein de la Commission Marché et Prospective du SNESSII, constitué un groupe de travail composé de directeurs et responsables marketing de nos adhérents, qui s'est réuni régulièrement (au total une dizaine de fois).

Il s'agissait, tout d'abord, d'identifier une typologie des quelques grandes applications illustrant ces nouveaux usages.

Nous en avons recensé six :

1. **Dématérialisation**
2. **Sécurité**
3. **Travail Mobile**
4. **Simplification des usages**
5. **Eco-responsabilité**
6. **Services d'accompagnement**

Pour chacune de ses applications nous avons développé des spécificités, en faisant intervenir des spécialistes au sein de nos organisations adhérentes. **Chaque axe est aussi illustré de façon concrète par des cas clients (fournis par nos membres).**

Enfin, pour compléter ce développement, il nous est également apparu **intéressant d'y ajouter deux aspects de prospective que constituent actuellement la mise en vigueur du RGPD sur la protection des données individuelles et la copie numérique fiable.**

Ces deux problématiques ont déjà et vont avoir des conséquences importantes dans le cadre de la transformation digitale et redéfinissent le rôle du multifonction. Nous avons échangé au sein de notre groupe de travail nos points de vue afin d'en développer l'avancement et les impacts possibles.

L'ère digitale amène ainsi de nouveaux défis pour les entreprises et accélère les changements dans la transformation des organisations.

Dans cette mouvance, le multifonction se positionne tel un véritable « hub », capable de faire le pont entre le monde du papier et celui du numérique.

Il devient incontournable pour accompagner les entreprises dans leur transformation digitale et constitue un véritable « accélérateur » de cette transformation.

Illustrer son champ des possibles dans le cadre de cette transformation digitale est la réponse que nous vous proposons dans ce Livre Blanc qui, je l'espère, répondra à vos interrogations et vous donnera envie d'en savoir plus sur ces sujets.

Daniel Mathieu,

Président de la Commission Marchés & Prospective

sommaire

01 Dématérialisation

- Dématérialiser les documents pour libérer le potentiel des collaborateurs
- Cas client Toshiba : **AGSS de l'UDAF**
- Cas client Canon : **Alouette Hélicoptère**

02 Sécurité

- La sécurité : un défi de tous les jours pour les entreprises
- Cas client KYOCERA Document Solutions : **ESSEC**
- Cas client Sharp : **Acteur de l'industrie pharmaceutique**

03 Travail mobile

- En mobilité, les besoins en impression demeurent
- Cas client OKI : **Agence We FEED**

04 Simplification des usages

- Le multifonction : vecteur de transformation digitale des usages
- Cas client Ricoh : **METRO Cash & Carry**

05 Éco-responsabilité

- L'éco-responsabilité est l'affaire du constructeur comme du client
- Cas client RISO : **Océanienne d'industrie (ODI)**

06 Services d'accompagnement

- Accompagner pour permettre aux entreprises de se développer
- Cas client Konica Minolta : **Croix Rouge Française**

07 Prospective

- Le multifonction au service de la conformité au RGPD
- Les multifonctions au cœur de la copie numérique fiable

08 Conclusion



dématérialisation

DÉMATÉRIALISER LES DOCUMENTS POUR LIBÉRER LE POTENTIEL DES COLLABORATEURS

La question de la dématérialisation des documents au sein des entreprises, groupes d'entreprises, PME/TPE ou administrations, n'est pas nouvelle. Elle reste, cependant, un pilier de la transformation numérique car elle constitue pour les entreprises un gage de compétitivité et de gain en productivité - en atteste la bonne santé du marché qui enregistre une progression annuelle moyenne de 5% par an et un chiffre d'affaires de 6,53 Mds d'€ en France pour 2017, qui devrait atteindre 7,75 Mds € en 2020⁽¹⁾.

Loin d'un « objectif zéro papier » pas toujours réaliste, la dématérialisation est surtout envisagée comme une solution de gestion documentaire performante et efficace des données. L'enjeu n'est plus tellement d'éditer ou de copier des documents mais surtout d'utiliser la technologie pour apporter de l'intelligence au papier. Les multifonctions, avec leur fonction de scan, font le lien entre documents papiers et fichiers électroniques et représentent la clé d'entrée vers une démarche de dématérialisation.

Les bénéfices de la dématérialisation représentent pour toute entreprise une source de croissance tournant autour de 4 bénéfices principaux :

1/ Faciliter

En simplifiant la circulation des documents entre les services, les dossiers sont traités plus vite et sont accessibles à tout moment par les collaborateurs autorisés.

2/ Rationaliser

Les tâches récurrentes et chronophages, comme les règles opérationnelles et processus métiers les plus courants (validation de factures, gestion de contrats...), sont automatisées.

3/ Sécuriser

Parce que les données confidentielles doivent le rester, les technologies et fonctionnalités intégrées aux solutions de dématérialisation offrent toutes les garanties de sécurité nécessaires (accès sécurisé et chiffré, gestion des droits d'accès et traçabilité des actions...).

4/ Réduire

Les quantités de papier utilisées se réduisent,

tout comme le temps passé à rechercher ou classer les documents. Les bénéfices sont nombreux : éco-responsabilité, gain de temps, réduction des coûts des fournitures.

Des solutions de dématérialisation personnalisées.

Un projet de dématérialisation n'est performant que s'il est mené avec des solutions sur-mesure, adaptées à chaque contexte d'entreprise. Pour y parvenir, un audit des besoins est nécessaire, permettant de sélectionner le bon matériel et les applicatifs métiers à déployer.

C'est donc la combinaison de toutes les fonctionnalités et du confort d'expérience offerte par les multifonctions, associés aux solutions de Gestion Electronique de Documents (GED), qui permettent de prendre en charge la majorité des opérations de dématérialisation.

Adapter les applicatifs des systèmes multifonctions devient alors un prérequis pour permettre d'exploiter tout le potentiel offert par ce levier de croissance jusqu'à présent sous-estimé.

⁽¹⁾ Le marché de la dématérialisation des documents à l'horizon 2020
Etude Xerfi Precepta (juin 2017)

AGSS de l'UDAF

PLUS D'EFFICIENCE ORGANISATIONNELLE GRÂCE À LA DÉMATÉRIALISATION

L'AGSS (Association pour la Gestion des Services Spécialisés) de l'UDAF (l'Union Départementale des Associations familiales) du Nord apporte une aide administrative aux familles qu'elle représente. Elle s'occupe de la gestion de leurs papiers administratifs (factures, avis d'imposition, etc.). L'association compte 640 salariés, répartis sur 21 sites du département.

Au quotidien, les sites de l'**AGSS gèrent 2600 scans et 1000 factures indexées**, qui doivent être envoyés au siège à Lille. La dématérialisation de ces documents est un passage obligé pour **gagner en productivité et optimiser la communication entre les services**.

L'AGSS a donc fait appel à l'expertise de Toshiba pour **optimiser son parc d'impression et mettre en place un système de GED** (Gestion Électronique de Documents).

Entre juin 2016 et septembre 2017, les imprimantes individuelles ont été remplacées par 41 multifonctions, répartis sur les 21 structures.

Un traitement des documents plus rapide pour une productivité accrue

Un système de ventilation des documents scannés a été spécifiquement développé et connecté au logiciel métier de l'association. Celui-ci permet ainsi aux multifonctions, lors du scan, de reconnaître la provenance d'un document et de le déposer dans un répertoire dédié et défini au préalable. Ce programme,

capable d'identifier les documents et de les classer par catégorie, facilite le travail des opérateurs dans le système de vidéocodage des documents. En outre, l'appliquet installé sur les postes clients permet de rediriger les documents scannés vers les bons ordinateurs.

Le temps d'indexation des documents est ainsi réduit grâce à ces solutions qui identifient et classent automatiquement les scans par catégorie.

Des économies probantes

L'amélioration des processus de dématérialisation entraîne un **gain de temps estimé à 840 heures par an sur les 7 sites majeurs de l'AGSS et une économie estimée à 18 000€ par an pour l'association**.

Cas client : Toshiba



Résultats

- Une organisation plus productive grâce à un traitement des informations optimisé
- Une numérisation des documents papiers facilitée et un accès rapide aux documents partagés
- Des flux de données contrôlés et un accès aux informations critiques sécurisé

> A RETENIR

La dématérialisation est davantage un projet organisationnel qui s'inscrit dans une logique de transformation des usages. Concentrer l'ensemble des efforts et des ressources sur la conduite du changement en interne est essentiel à la réussite du projet.

> Consultez l'intégralité du cas client

> et lire la vidéo

Alouette Hélicoptère

AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES DOCUMENTS À TOUS LES COLLABORATEURS

Alouette Hélicoptère Worldwide Services (ALHWS) produit les pièces de rechange d'hélicoptères anciens, dont la fabrication a été arrêtée en 1985. Elle assure le maintien en conditions opérationnelles de 500 appareils.

Dans un souci de conformité des procédures qualité et d'obtention de la qualification EN 9120, l'entreprise souhaitait **s'affranchir des processus papier pour standardiser la gestion des documents** tout en sécurisant leur accès et leur stockage - un projet pour lequel elle a choisi **la solution de gestion documentaire de Canon**⁽⁴⁾.

Les limites de la gestion du document sur serveur local

Précédemment, la gestion documentaire s'effectuait via des répertoires et des sous-répertoires au sein d'un partage de fichier local. En outre, la gestion des versions des documents qualité imposait une double gestion de répertoires. Pour le service qualité, le **maintien à jour du répertoire « documents finaux » était l'enjeu le plus important**.

En effet, si la mise à jour n'était pas correctement réalisée, les collaborateurs pouvaient utiliser des documents erronés, ce qui se serait avéré dommageable pour la bonne mise en marche du processus qualité de l'entreprise.

Les avantages d'un système de classement dynamique

La société ALHWS a donc choisi de relier ses multifonctions à **une solution de gestion documentaire afin de simplifier le classement, la recherche et le partage des documents entre ses collaborateurs**.

Les habitudes de classement ont pu être reproduites par service. Des droits d'accès aux documents critiques ont aussi été alloués en fonction des services pour en sécuriser l'accès. Enfin, la recherche fichier par fichier des documents contenant le nom d'une procédure à changer a été remplacée par une recherche plein texte. De cette façon, les collaborateurs ont pu **gagner une heure par jour de temps de travail grâce à un mode de recherche plus rapide**.

(4) solution de Canon dénommée Therefore

(5) selon une étude de l'Association Information et Management (janvier 2017)

Cas client : Canon

Résultats

- Des gains de productivité pour les collaborateurs
- Unification des pratiques de gestion du document au sein de l'entreprise
- Accélération des recherches documentaires

> A RETENIR

L'accès rapide à la bonne information permet une prise de décision efficace. Or, un salarié passe plus de 7h30 par semaine⁽⁵⁾ à rechercher cette information qu'elle soit au format papier ou numérique. Simplifier les usages liés à la gestion des documents permet d'améliorer rapidement

> Consultez l'intégralité du cas client

sécurité



LA SÉCURITÉ : UN DÉFI DE TOUS LES JOURS POUR LES ENTREPRISES

Le premier aspect de sécurité, soulevé immédiatement par les Directions Informatiques, se situait au niveau de l'architecture du système d'information. Il concernait la menace potentielle que pouvaient constituer les MFP pour l'intégrité de l'ensemble.

En effet, dès lors que le classique photocopieur avait acquis vocation à devenir une plateforme intégrée au sein du réseau d'entreprise, il constituait de facto un risque pour l'intégrité de l'ensemble du système. De possibles violations de sécurité devenaient alors possible à partir de ces nouveaux points d'accès depuis l'extérieur.

Bien entendu, cet aspect avait été traité en priorité par les constructeurs, et cela dès la conception des systèmes d'exploitation des plateformes multifonctions. Ceux-ci intégraient des logiciels garantissant la prise en compte de ces risques en accord avec des normes très précises. Le second aspect est lui lié aux usages et aux outils fournis à l'utilisateur pour garantir l'intégrité de ses propres opérations et données.

En effet, la perte de documents sensibles peut s'avérer être désastreuse. Elle peut nuire à la rentabilité mais aussi à l'image de l'entreprise. 61% des entreprises avouent avoir subi une fuite de données en lien avec l'impression⁽⁶⁾.

⁽⁶⁾ Quorcica 2017 Report Print Security: an imperative in the IoT area



- Qui a accès à ces matériels ?
- Le disque dur du multifonction est-il sécurisé ?
- Une impression confidentielle oubliée dans le bac de sortie papier peut-elle tomber entre de mauvaises mains ?
- Scanner vers l'extérieur de l'organisation des documents de façon anonyme, est-ce risqué ?
- Comment protéger l'ensemble des documents imprimés, copiés et scannés ?



Autant de questions liées à la sécurité des systèmes d'impression que doivent se poser les entreprises, dont 55 % ne sensibilisent pas leurs salariés à la protection de données papier⁽⁷⁾. Il est donc primordial de connaître les risques lors, par exemple, du stockage des documents, de la transmission de données mais aussi lors de l'impression d'un document. Le nombre de documents sensibles laissés sans surveillance dans les bacs de sortie papier est impressionnant ! Pas moins de 47% des travaux d'impression sont oubliés dans les bacs de sortie des multifonctions⁽⁶⁾ et 8 documents sur 10 se trouvant dans une poubelle d'entreprise se-

raient confidentiels⁽⁷⁾. Pour éviter les fuites d'informations confidentielles et le vol de données, pour sécuriser l'accès aux multifonctions ainsi que les données stockées sur le multifonction, des solutions doivent être mises en place. Des réponses à ces problématiques sont apportées par les constructeurs et reposent toutes sur un système d'authentification de l'utilisateur.

L'authentification, la clé de voûte

L'acte n° 1 de la sécurisation des moyens d'impression repose sur l'authentification des utilisateurs.

Si les collaborateurs utilisent un badge,

comme contrôle d'accès au bâtiment, ou pour la gestion du temps, ils peuvent également l'utiliser pour contrôler l'accès au parc d'impression.

Comme le badge, un mot de passe peut également être utilisé. Il associe des droits aux utilisateurs assurant la sécurité du multifonction.

Cette mesure simple peut contribuer à renforcer la sécurité des travaux d'impressions, de copies et de numérisations. Elle offre ainsi de nombreuses options pour améliorer l'efficacité, par exemple en permettant aux utilisateurs de scanner un document vers leur e-mail en un simple clic.



⁽⁶⁾ Quorcica 2017 Report Print Security: an imperative in the IoT area

⁽⁷⁾ L'étude nationale a été menée par Shred-It et Créatest pour évaluer le contenu des poubelles en entreprise (avril 2017).



Cas client : Kyocera Document Solution



DES IMPRESSIONS SÉCURISÉES GRÂCE À L'AUTHENTIFICATION DES UTILISATEURS

4 800 étudiants, 7 000 adultes en formation continue, 680 salariés administratifs et enseignants plus 2 500 vacataires utilisent le parc d'impression des 3 campus de l'ESSEC Business School, classée parmi les premières écoles de commerce et de management dans le monde.

L'ESSEC souhaitait remplacer un parc d'impression hétérogène (tant en marques qu'en référence) pour être en mesure **d'offrir de nouveaux services sécurisés, tels que l'impression mobile.**

Sécuriser les impressions mobiles

Garantir la sécurité des impressions mobiles réalisées en lançant des impressions depuis n'importe quel support (PC, tablette ou smartphone), puis accéder aux impressions sur le site et matériel de

son choix était un prérequis pour l'ESSEC qui compte de nombreux utilisateurs nomades.

Le système d'authentification⁽⁸⁾, proposé par KYOCERA Document Solutions, a été retenu et installé sur les 50 imprimantes et multifonctions que compte le nouveau parc d'impression de l'ESSEC.

La carte ESSEC un support d'authentification et de paiement

La **carte ESSEC** (étudiant ou staff) a été choisie comme **support d'authentification** mais aussi comme **moyen de paiement**. Différents droits ont été affectés en fonction des utilisateurs. La carte est directement débitée et peut être créditée par carte bleue ou PayPal.

Ce système d'authentification par carte **sécurise donc les impressions tout en garantissant la traçabilité des flux.**

Résultats

- Des impressions mobiles sécurisées grâce à un système d'authentification par carte
- Une carte unique pour payer les services d'impression
- Sécurisation et traçabilité des flux
- Une économie de 200 000 pages stockées sur le serveur et non imprimées sur les 6 premiers mois d'exploitation

> A RETENIR

L'authentification des utilisateurs permet de protéger les impressions confidentielles et d'empêcher le vol de données en limitant l'accès au multifonction. Les impressions ne sont libérées que lorsque la personne qui les a envoyées se trouve devant le matériel et est là pour les récupérer. C'est aussi un moyen de suivre de manière exacte les habitudes d'impression de chaque utilisateur.

> Consultez l'intégralité du cas client

⁽⁸⁾ solution de Toshiba Document Solution dénommée PaperCut MF

Acteur de l'industrie pharmaceutique

Cas client : Sharp

ASSURER LA PROTECTION DES DONNÉES TRANSITANT PAR LE MULTIFONCTION

Comment garantir la conformité avec le RGPD pour les aspects concernant les données physiques ou numériques transitant via le multifonction ?

Une problématique à laquelle Sharp a répondu pour l'un de ses clients en l'aidant à mettre en place un plan global autour de son infrastructure d'impression, dans le cadre du renouvellement de son parc.

La perte de données sensibles était au cœur des préoccupations du client. Il souhaitait pouvoir **recupérer les données stockées dans ses multifonctions et procéder lui-même à leur destruction**.

Eviter que les données sensibles ne s'accumulent sur le disque dur

Une solution⁽⁹⁾, assurant au client que les données restantes sur les disques durs étaient supprimées de manière définitive et inviolable, a été retenue. L'effacement des données résiduelles en 10 passes avec une série de valeurs aléatoires couplé à la norme de cryptage avancé AES-algorithme 256 bits garantit l'effacement parfaitement sécurisé des données.

Procéder soi-même à la destruction de disques durs ne garantit en rien que les données ne puissent être récupérées et ne constitue pas une preuve formelle de destruction en cas de litige. L'effacement des données, suivi de l'établissement d'un PV de recette constituait donc un premier pas vers la conformité avec le RGPD.

Un parc d'impression adapté aux nouvelles contraintes réglementaires sur la protection des données

Le nouveau parc d'impression installé bénéficie de nombreuses fonctionnalités de sécurité :

- suppression automatique des données stockées sur le disque dur toutes les semaines,
- impression libérée après authentification de l'utilisateur sur le multifonction,
- cryptage des scan-to-mail grâce à la compatibilité S/MIME,
- ajout du kit de sécurité des données sur tous les matériels,
- filtrage des adresses IP pouvant se connecter au multifonction,
- mise en place de journaux Syslog pour le contrôle des activités et modifications effectuées sur le multifonction.

Résultats

- Un nouveau parc d'impression bénéficiant des dernières normes de sécurité (certification HCD-PP)⁽¹⁰⁾
- De nombreuses fonctionnalités de sécurité contribuant à la mise en place d'un plan de conformité avec le RGPD

> A RETENIR

Un multifonction non sécurisé peut rendre une organisation vulnérable. En tant que matériel connecté, il peut être un point d'entrée au réseau de l'entreprise pour un hacker. Son disque dur contient des données sensibles susceptibles d'être dérobées. C'est pourquoi, les multifonctions actuelles offrent des fonctionnalités de sécurité, telles que : le cryptage du disque dur, le contrôle de l'accès au multifonction par authentification de l'utilisateur et l'écrasement automatique des données.

⁽⁹⁾ solution dénommée Data Security Kit (kit de sécurité des données) de Sharp certifié Critères Communs EAL 4

⁽¹⁰⁾ Profil de protection pour les matériels d'impression et de copie établi par le JISEC (système japonais à évaluation et de certification de la sécurité)

Travail mobile

EN MOBILITÉ, LES BESOINS EN IMPRESSION DEMEURENT

Avec l'explosion des technologies, la mobilité est aujourd'hui une priorité pour les entreprises de toutes tailles. Le nombre de travailleurs nomades ne cesse d'augmenter et les façons de travailler connaissent une vraie mutation, notamment avec l'explosion du télétravail, des travailleurs indépendants et du travail collaboratif. 80 % des salariés utilisent des smartphones et tablettes, qu'ils soient fournis par l'entreprise ou personnel, une tendance que l'on nomme BYOD, Bring Your Own Device (Apportez votre propre matériel).

Ce fort engouement pour la mobilité ne doit pas cacher la réalité d'un marché en plein essor - celui de l'impression en mobilité, c'est-à-dire la capacité à imprimer facilement et rapidement des documents depuis tout terminal (ordinateur portable, smartphone ou tablette), sur des multifonctions. En outre, le développement des nouveaux modes de travail implique d'adapter les multifonctions

pour ne pas ralentir la productivité, tout en garantissant la sécurité des documents. Un véritable casse-tête pour les DSI et les administrateurs réseau !

Parallèlement, on parle aussi beaucoup du cloud. Les données étant accessibles depuis tout lieu, elles sont automatiquement « imprimables » partout...

Quelles solutions pour l'impression mobile ?

L'impression mobile ou via le cloud fonctionne en connectant une imprimante réseau, sans fil ou compatible Web via un smartphone ou une tablette. Il est alors possible d'imprimer à distance partout dans le monde, sans avoir à se connecter directement à un périphérique d'impression.

La plupart des imprimantes sont compatibles avec un large éventail d'applications. En téléchargeant l'application d'impression mobile de son choix, il est possible d'imprimer en toute simplicité depuis n'importe quel appareil.

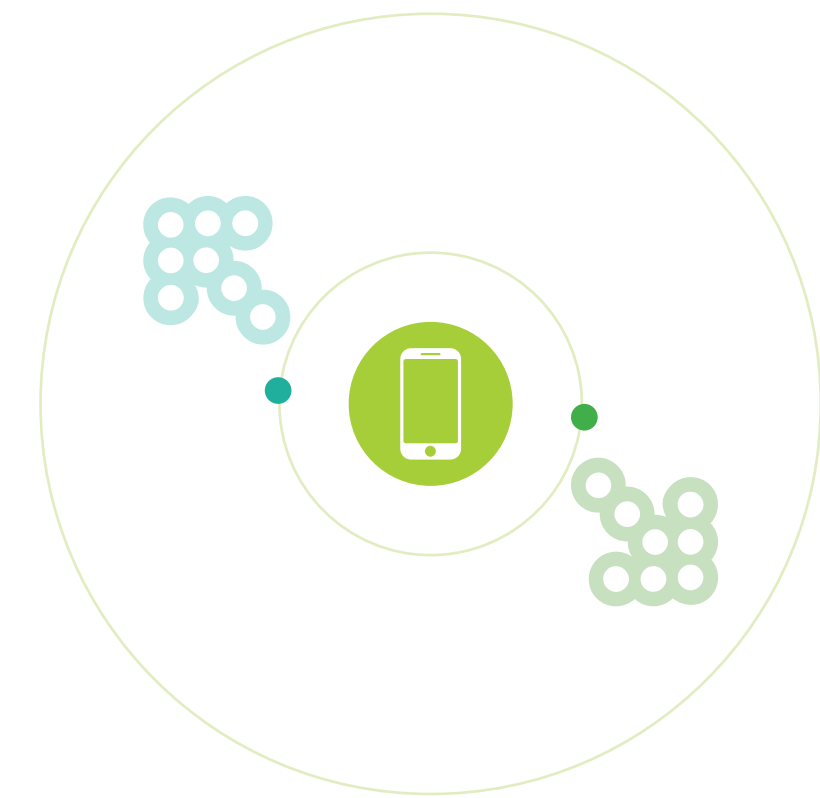
Les plus utilisées sont pour les terminaux sous iOS et Android :

1/ AirPrint (Apple Inc.), compatible avec iPhone, iPad, iPod Touch

2/ Google Cloud Print (Google Inc.), compatible avec les appareils iPhone, iPad et Android

3/ Autres solutions pour iOS et Android, développées par les constructeurs de multifonctions, d'autres par des entreprises tierces. Partout et à tout moment, elles permettent d'accéder à ses fichiers, de les copier d'un appareil à l'autre, et de continuer à travailler et à imprimer en mobilité.

Imprimer ou scanner des documents en mobilité est donc un vrai défi auquel les entreprises apportent désormais des réponses efficaces et sécurisées à leurs collaborateurs, avec des applications et des logiciels adaptés. A chaque usage correspond un mode de connexion spécifique qu'elles doivent étudier avec soin - la simplicité étant le plus souvent la meilleure réponse.



Agence We FEED



ELIMINER LES CONTRAINTES DE DÉPLACEMENT DES COLLABORATEURS

WeFEED, agence de communication installée à Versailles en région parisienne, recherchait une solution pour l'impression de documents de qualité professionnelle, adaptée à l'ensemble de ses collaborateurs et activités, sur site et à distance.

We FEED avait pour principal objectif **d'éliminer les contraintes des collaborateurs, salariés ou freelances, notamment en termes de mobilité et de sécurité**, tout en conservant la très haute qualité d'impression nécessaire pour la création de documents à fort impact visuel. Ce sont les imprimantes et multifonctions OKI qui ont répondu à ces attentes.

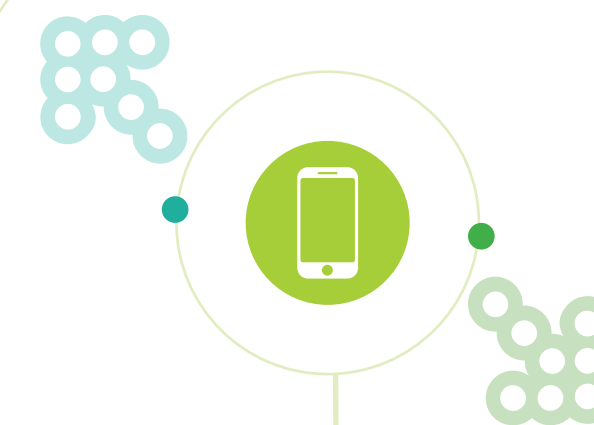
Amélioration de la qualité d'impression

Avec une grande partie de ses activités orientée sur la stratégie et la création de concepts graphiques et visuels, l'agence We FEED attache une très grande importance à la qualité d'impression et se doit de fournir des documents très professionnels avec un rendu des couleurs très précis. Autres exigences dans le choix du matériel : la rapidité d'impression et le large éventail de supports utilisables. Les créatifs de We FEED peuvent désormais envoyer directement sur l'imprimante de l'agence des épreuves d'impression ainsi que des maquettes, sans passer par un prestataire extérieur, avant de les vérifier et de les envoyer par courrier.

Accès facilité et sécurisé à l'impression mobile

Pour répondre à certaines compétitions et pouvoir travailler toujours avec les meilleurs spécialistes dans différents secteurs, We FEED s'appuie sur un réseau de collaborateurs vivant partout en France et travaillant le plus souvent à distance, parfois en horaires décalés. **Les nouveaux multifonctions retenus proposent un accès distant et sécurisé pour tous les collaborateurs, 7 jours/7 et 24h/24.** « *Dans une réponse à une compétition ou le traitement de certaines informations de nos clients, comme lors des lancements de nouveaux produits par exemple, nous devons nous assurer de la confidentialité des données et de la sécurité des documents* », indique Bénédicte Le Chatelier, Directrice de We FEED.

Cas client : OKI



Résultats

- Réduction des déplacements des collaborateurs et des frais
- Réduction des délais de délivrance des projets
- Gains d'efficacité par l'internalisation de certaines impressions

> A RETENIR

La possibilité de pouvoir imprimer à distance et en toute sécurité a un impact sur l'ensemble des activités. La mise en place de multifonctions adaptés aux attentes des différents services nécessite une réflexion approfondie sur les usages et les besoins. Une analyse des habitudes et des processus d'impression doit être menée, en tenant compte des objectifs stratégiques et des perspectives de développement.

Simplification des usages

LE MULTIFONCTION : VECTEUR DE TRANSFORMATION DIGITALE DES USAGES

Malgré qu'il soit connu de tous, le multifonction cache de nombreux trésors de fonctionnalités bénéficiant tant à l'entreprise qu'à l'utilisateur.

Une plate-forme intelligente aux multiples usages

Les clients des constructeurs ont appris à rationaliser leur parc d'impression pour une gestion optimisée des coûts de possession.

1/ Ils partagent les multifonctions avec la mise en œuvre de fonctions d'impressions libérées par mot de passe ou par badge.

2/ Ils cherchent maintenant des gains de productivité sur la réduction des coûts de manipulation des flux documentaires.

Les multifonctions constituent une réponse en adéquation avec cet objectif :

- Ils embarquent de nombreuses fonctionnalités facilitant la connexion aux applications métiers de l'entreprise pour l'acquisition de documents.

- Ils procurent des fonctions d'impression mobile, des capacités d'indexation automatique, de signature électronique, de reconnaissance de contenu ou encore d'anonymisation de documents pour une conformité au RGPD.

Chaque entreprise peut adapter ces nouveaux usages en fonction de ses besoins opérationnels et accélérer ses processus métiers par une maîtrise accrue des flux documentaires.

Contribuant aux activités des employés, les constructeurs ont dû mettre l'accent sur l'ergonomie des interfaces Homme-Machine. Les écrans monochromes d'antan ont été remplacés par de véritables tablettes intelligentes. La mise en œuvre des fonctions avancées de capture ou d'impression est facilitée par des assistants numériques qui guident l'utilisateur dans ses opérations. L'ergonomie d'utilisation est telle que l'interface est personnalisée pour chaque utilisateur qui se connecte au multifonction. Ainsi, les préférences de l'utilisateur sont respectées et les opérations disponibles sur le multifonction

correspondent réellement à son métier.

Un accélérateur de transformation digitale

Les constructeurs ont aussi ajouté de nombreux services à leurs équipements pour en réduire le coût par la mise en œuvre de nouveaux usages.

Ils ont œuvré pour qu'ils deviennent intelligents en offrant : des interfaces faciles d'utilisation, des fonctions de connexion rapides aux applications de bureau et aux applications métiers, dans un environnement réseau optimisé et supervisé pour répondre aux exigences de sécurité.

Les multifonctions sont donc devenues une composante essentielle de la transformation digitale des entreprises. Ils relient le monde physique du papier au monde du digital par leurs usages avancés. Ils contribuent à l'agilité de l'entreprise en permettant aux employés de se recentrer sur leur cœur de métier, les multifonctions prenant en charge des fonctions métiers complexes.



METRO Cash & Carry



ELIMINER LES CONTRAINTES OPÉRATIONNELLES DES UTILISATEURS

Metro Cash & Carry, acteur leader de la distribution présent en France sur près de 100 sites, recherchait un **interlocuteur unique pour la gestion des moyens de capture et d'impression des documents**.

Metro avait pour objectif d'éliminer les contraintes opérationnelles des utilisateurs en termes de : mobilité, d'usage simplifié, de perte de temps, de capture et d'échange de documents... Ce sont les multifonctions de Ricoh qui ont permis d'atteindre ces objectifs.

Simplification des usages en plusieurs étapes

Un paramétrage fin et personnalisé de l'interface des multifonctions, une meilleure intégration à l'infrastructure IT et aux flux métiers ainsi qu'un accompa-

gnement au changement ont permis de simplifier leur utilisation et les usages associés.

Plusieurs étapes ont été mises en œuvre :

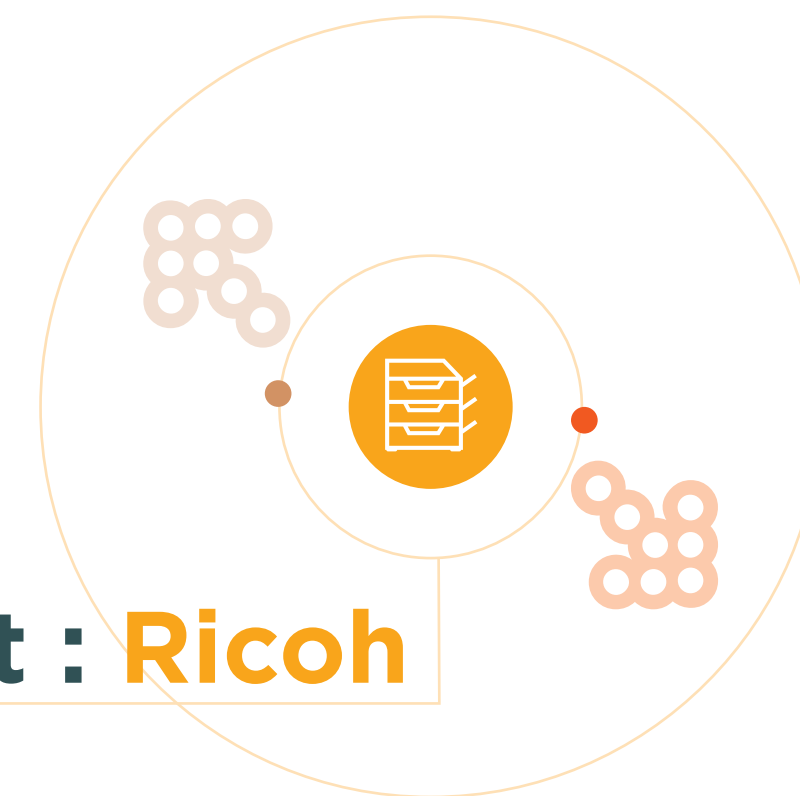
- Mise en place de l'impression sécurisée pour éliminer les impressions inutiles ;
- Mise en œuvre de l'impression depuis n'importe quel multifonction ou imprimantes ;
- Interface unique préconfigurée aux couleurs et logo de Metro ;
- Simplification de la capture de documents grâce aux icônes d'action de l'interface des multifonctions ;
- Déploiement d'un driver universel pour ne plus se soucier du modèle d'imprimante cible ;
- Intégration des flux métiers SAP Transportation Management pour éliminer les imprimantes dédiées ;

- Déploiement de l'accompagnement au changement avec plan de communication et enquête de satisfaction utilisateur.

Garantir les conditions opérationnelles des équipements

Avec près de **100 sites équipés de moyens de capture et d'impression homogènes**, une démarche MDS (Managed Document Services) a permis de garantir les conditions opérationnelles des équipements où qu'ils se trouvent sans que les utilisateurs n'aient à s'en soucier. « La supervision de notre parc est assurée en maintenance et approvisionnement toner automatique sur l'ensemble du territoire. Cela nous assure la disponibilité attendue en matière de capacité d'impression conseillée », indique Christian RIPPE, Responsable Infrastructure DSI OPERATIONS.

Cas client : Ricoh



Résultats

- Accès facilité aux multifonctions et à l'impression mobile
- Disponibilité des multifonctions garantie
- Simplification de la capture des documents
- Réduction du gâchis papier et gains de temps

> A RETENIR

La faculté d'accéder à l'information au gré des besoins influe sur tous les aspects de l'entreprise. Toutefois, la gestion efficace des documents nécessite plus que la simple mise en œuvre de nouvelles technologies. L'écosystème de l'ensemble de l'entreprise doit être pris en considération, des personnes aux processus, en passant par les objectifs stratégiques et les politiques environnementales.

éco responsabilité

Recycle

Emission

L'ÉCO-RESPONSABILITÉ EST L'AFFAIRE DU CONSTRUCTEUR COMME DU CLIENT

Les constructeurs ont parfaitement compris l'enjeu du développement durable. C'est pourquoi, ils déploient une démarche de réflexion et de communication envers leurs clients s'appuyant sur trois angles : Planète, Personnes, Profits.

Planète

Les constructeurs optimisent sans cesse l'efficacité énergétique des multifonctions, notamment avec des dispositifs de veille et la conception de toners ou d'encre à point de fusion très bas, et donc à très faible consommation d'énergie.

La préservation des ressources naturelles est aussi un enjeu majeur ; d'où :

- la conception d'équipements de plus petites tailles consommant moins de matières premières,
- la réutilisation de pièces, le recyclage chimique ou des matériaux contribuant à l'économie de ressources,
- les préconisations des constructeurs dans l'utilisation de papier certifié FSC et PEFC (certification de gestion forestière éthique et durable).

Enfin, la réduction de l'émission des Gaz à Effet de Serre (GES) est au cœur des politiques environnementales des constructeurs. Ils ont tous réduit le poids des multifonctions pour gagner en empreinte carbone lors du transport des équipements. Ils ont lancé des programmes de récupération des cartouches de toner usagées et de sensibilisation des utilisateurs sur des politiques d'impression durables. Ils ont élaboré des polices de caractères « green » pour réduire les consommations de toner à l'impression ; et même des drivers intelligents capables d'optimiser la mise en page des impressions pour limiter le nombre de faces papier utilisé pour un même document imprimé.

Pour mettre en évidence leurs efforts auprès de leurs clients, les constructeurs font certifier leurs équipements par des organismes indépendants, tels que : Blue Angel, EPEAT ou Energy Star.

Personnes

Dans une attitude écoresponsable, le bien-être des utilisateurs a également son importance. Par exemple, le panneau de commande orientable ainsi que les interfaces utilisateurs simplifiées et adaptées aux handicaps moteur ou visuel contribuent à faciliter l'usage des multifonctions. Les émissions sonores ont aussi été considérablement

réduites pour mieux s'insérer dans les espaces de travail. Si les efforts des constructeurs en matière d'utilisation des équipements sont essentiels, il convient d'attacher une importance plus grande encore à l'usage du client. En effet, alors que les matières premières, la production, l'entreposage et le transport des multifonctions représentent 17% des émissions de CO₂, l'électricité et la consommation papier en représentent 83%. Autrement dit, les utilisateurs doivent être pris en compte dans une démarche éco-responsable.

Profits

En donnant une seconde vie aux multifonctions usagés, soit par la revente d'occasion ou par une remise à neuf, les économies bénéficient tant aux constructeurs qu'aux clients. En outre, des fonctionnalités, telles que la libération des impressions par authentification des utilisateurs, limitent la gâche papier et réduisent ainsi les coûts d'impression.

Les avancées d'une démarche éco-responsable pour la Planète et les Personnes se traduisent donc directement par de nouveaux Profits au bénéfice des utilisateurs et des constructeurs.



Océanienne d'Industrie (ODI)

DÉCOUPLER SA PRODUCTIVITÉ TOUT EN LIMITANT SON EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Filiale de la banque SOCREDO et de l'Office des Postes et Télécommunications (OPT), ODI est spécialisée, depuis plus de 20 ans, dans l'impression, la gestion documentaire, la production et la fabrication de produits fiduciaires. Chaque année, la société polynésienne réalise plus de 30 millions d'opérations annuelles. Elle imprime et personnalise des factures, relevés de compte, bulletins de salaire, mailings commerciaux...

C'est dans le cadre de son activité de production industrielle de documents personnalisés (composition, tri

des flux, impression, mise sous pli, tri postal, affranchissement et routage), qu'ODI a fait appel à RISO. Au-delà de la productivité, la fiabilité et le faible coût à la page, la **réduction de l'impact environnemental** était un critère essentiel dans le choix du matériel d'impression. Ainsi, les multifonctions garantissent la mise en application d'une politique environnementale au sein de l'entreprise.

Quand éco-responsabilité rime avec performance

ODI a donc fait le choix de multifonctions à technologie jet d'encre à froid, alliant performances et empreinte écologique réduite.

1/ Une consommation électrique réduite

La technologie utilisée permet de diminuer la consommation énergétique et de restreindre l'empreinte carbone avec une consommation électrique pouvant être réduite jusqu'à 70%⁽¹²⁾.

2/ Des matériels fiables

Les matériels actuels sont conçus avec un nombre de pièces limité afin de réduire les déplacements liés aux interventions techniques.

Il y a aussi peu de gaspillage papier, car les trajets papier ont été optimisés et les incidents liés au passage de celui-ci sont plus rares.

⁽¹²⁾ selon la comparaison en valeur TEC

Cas client : RISO

Résultats

- Une consommation énergétique des multifonctions limitée permettant de réduire la facture énergétique
- Une fiabilité hors-pair qui réduit le gaspillage du papier et les déplacements des équipes techniques
- Réduction de l'impact environnemental du parc d'impression

> A RETENIR

Tout investissement dans le renouvellement du parc d'impression doit procéder d'une démarche éco-responsable. Les multifonctions sont en mesure de réduire l'empreinte environnementale de l'activité de l'entreprise, grâce aux technologies éco-responsables et aux éco-fonctionnalités développées par les constructeurs. Leur fabrication est aussi respectueuse des normes environnementales en vigueur. Ils sont donc tout à fait capables d'accompagner une politique RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises).

services d'accompagnement

ACCOMPAGNER POUR PERMETTRE AUX ENTREPRISES DE SE DÉVELOPPER

La gestion de l'information sous toutes ses formes fait partie des enjeux majeurs pour toute entreprise, quelle que soit sa taille ou son secteur. Elle doit pouvoir s'appuyer sur des partenaires experts et fiables leur permettant de se concentrer sur leur cœur de métier.

Les multifonctions sont aujourd'hui considérés comme une composante stratégique du Système d'Information, colonne vertébrale de toute activité. Ils sont connectés, intelligents et offrent, en outre, de nombreuses fonctionnalités avancées et utiles au quotidien des entreprises, mais pas toujours utilisées dans toute l'étendue de leurs capacités.

Les constructeurs doivent donc accompagner les entreprises dans leur projet d'optimisation du parc d'impression, mais également dans l'évolution de leurs besoins.

Cet accompagnement se fait à différents niveaux :

1/ En amont d'un projet d'équipement :

- Evaluation approfondie du parc en place
- Audit des flux
- Cartographie des usages
- Analyse des coûts

Ce diagnostic complet permet d'établir des préconisations :

- d'architecture (implantation optimale des systèmes d'impression par rapport aux besoins réels) ;
- de technologies (choix pertinent, dimensionné aux besoins réels) ;
- d'applicatifs métiers et services associés.

Un audit de ce type est une démarche véritablement structurante aux enjeux importants :

- Gains de productivité
- Optimisation des flux grâce à une solution adaptée et dimensionnée aux besoins spécifiques de l'entreprise et capable d'évoluer avec elle
- Des coûts optimisés et contrôlés grâce à une meilleure visibilité, notamment sur les coûts cachés et les économies potentielles

2/ Lors du déploiement d'une nouvelle infrastructure :

- Gestion de projet pour un déploiement réussi et une intégration au système informatique
- Accompagnement au changement : formation des utilisateurs, prise en main, e-learning, mise à disposition de supports (tutoriels, guides d'utilisation, posters...)

3/ Tout au long de la vie du contrat :

- Continuité de service et supervision proactive des systèmes
- Livraison automatique des consommables
- Suivi de l'utilisation des équipements et analyse des usages
- Interfaçage avec de nouvelles solutions métier (connecteurs par exemple)
- L'infogérance totale ou partielle de l'infrastructure

Le multifonction étant un point névralgique de circulation des documents, les entreprises doivent donc avoir une bonne compréhension de leurs flux documentaires. Les constructeurs sont en mesure de réaliser des diagnostics à 360° afin de répondre de manière globale à des besoins précis. Les échanges, les analyses et les travaux de structuration apportent une dimension partenariale à long terme.



Croix Rouge Française Région Sud-Ouest

Cas client : Konica Minolta



ACCOMPAGNER POUR OPTIMISER LES MOYENS D'IMPRESSION ET LES USAGES

La Région Sud-Ouest de La Croix-Rouge Française compte 250 sites physiques, dont 50 de type salariés. Chaque site disposait de ses propres contrats locaux en matière d'impression. Dans un souci d'optimisation des coûts, elle souhaitait homogénéiser et infogérer son parc d'impression, tout en disposant de systèmes d'impression mieux adaptés aux besoins des utilisateurs.

Des préconisations

Une analyse approfondie a permis :

- D'avoir une visibilité sur les coûts d'impression globaux et d'identifier les coûts cachés ainsi que les économies potentielles.

- D'établir des préconisations en matière de plan d'implantation et de choix de technologie, afin que les équipements soient parfaitement dimensionnés aux besoins des utilisateurs et installés à des endroits stratégiques.

Accompagnement du déploiement

La région Sud-Ouest de la Croix-Rouge dispose aujourd'hui de **228 équipements (systèmes d'impression multifonctions et presses numériques) ainsi qu'une solution d'authentification et d'accounting⁽¹³⁾**.

Suivi de contrat

La région bénéficie d'une personne dédiée, appelée Service Delivery Manager. Il est le **point de contact unique pendant toute la durée du contrat pour**

l'ensemble des questions non commerciales.

Le Service Delivery Manager fournit des comptes-rendus détaillés : évolution du parc, répartition couleur/noir & blanc, volumétrie, montants facturés, nombre et les délais d'intervention... Il participe aussi à la réflexion d'optimisation continue.

« Nous avons dégagé 50% d'économies. L'efficacité de notre Service Delivery Manager ainsi que la fiabilité des équipements et de la solution d'accounting font que nous sommes très satisfaits de ce partenariat », explique Laurent Deslandes, Responsable Informatique Régional Sud-Ouest.

Résultats

- Un parc homogène offrant une meilleure prise en main des utilisateurs et une gestion des consommables facilitée
- Jusqu'à 50% d'économie réalisée sur les coûts d'impression
- Meilleure visibilité sur les différentes informations indispensables

> A RETENIR

Tout déploiement d'un parc d'impression nécessite ensuite un suivi du contrat personnalisé par le prestataire. Se poser la question du bon respect des engagements contractuels est primordial lors d'un renouvellement du parc d'impression

➤ Consultez l'intégralité du cas client

⁽¹³⁾ solution Konica Minolta dénommée PSES



prospective

En complément aux six thèmes précédents, il nous est apparu important d'aborder de façon plus prospective deux aspects qui vont jouer un rôle important dans la transformation digitale, que sont le **RGPD** (Règlement Général sur la Protection des Données) et la **copie numérique fiable**.

LE MULTIFONCTION AU SERVICE DE LA CONFORMITÉ AU RGPD

90% des données se trouvent dans les documents qui transitent dans l'entreprise. C'est pourquoi, les multifonctions ont un rôle de première importance à jouer dans l'atteinte de la conformité au RGPD.

Des obligations de bon sens

Mentionnons ici les clauses du RGPD ayant des conséquences directes sur la sécurité des multifonctions :

- La limitation de la collecte d'informations et des traitements est exigée et doit correspondre à une finalité précise.
- L'exploitation des données et documents doit s'effectuer dans un cadre légal clairement identifié pour des traitements loyaux en toute transparence.
- Les données collectées doivent avoir de la pertinence pour la finalité et limitées à celle-ci. Elles doivent être à jour, intègres, confidentielles, exportables et répondre au droit à l'oubli.
- La destruction des données au-delà du besoin lié à la finalité doit être exécutée.
- Les traitements doivent garantir la sécurité des données à caractère personnel.
- La protection des accès aux données et documents doit n'être autorisée qu'aux seules personnes concernées par la finalité.
- La protection contre les pertes accidentelles, la des-

truction ou les dommages liés à des mesures techniques ou organisationnelles doit être assurée. Une attention particulière doit permettre de se prémunir contre les accès illégaux.

Par conséquent, ces principes imposent la mise en œuvre d'une sécurité renforcée dans l'usage des multifonctions.

Des obligations en conséquence

On peut citer, sans aucune exhaustivité, quelques exemples pratiques à mettre en œuvre dans toute entreprise :

• **Exploitation des données et documents**

Capture et impression sécurisées sont mises en œuvre pour garantir l'identification de celui qui capture ou imprime. Les opérations sont conservées dans un journal sécurisé pour garantir la capacité d'audit.

• **Limitation à une finalité précise et donc définie**

Les droits d'accès des utilisateurs par login, mot de passe ou badge, sont utilisés pour contrôler l'interface des multifonctions et ainsi contrôler les workflow métiers qui sont potentiellement initiés par les utilisateurs. On sait ainsi tracer qui fait quoi et quand ?

• **Données minimum collectées et donc manipulées**

La gestion des utilisateurs est généralement réalisée sur la base d'un annuaire d'entreprise et n'impacte pas la conformité de l'infrastructure documentaire (sous réserve d'une parfaite gestion des identités par l'organisation).

• **Conservation limitée aux données convenues pour la conformité au traitement**

La capture des documents peut tirer avantage des capacités de reconnaissance de caractère et d'une connexion directe du MFP à une GED, un SAE (Système d'Archivage Electronique) ou une application métier pour éviter la multiplication de copies inutiles de documents dans l'entreprise.

• **Intégrité et confidentialité**

La capture multicanale (fax, email, scan, copie) de documents peut n'être rendue disponible qu'aux utilisateurs qui en ont les droits d'accès. La confidentialité des documents est ainsi préservée des personnes non autorisées. Il est aussi possible de mettre en œuvre des fonctionnalités d'anonymisation des documents capturés ou imprimés. Ainsi, sont évités tous risques de diffusion ou pertes de documents, hors de tout contrôle.

Des équipements sécurisés

Il est important de rappeler que les constructeurs n'ont pas attendu le RGPD pour mettre en œuvre des mesures de sécurité sur les multifonctions. Ils respectent les normes de sécurités telles que ISO 15408 (Common Criteria) et IEEE P2600 (Profils de protection).

En outre, ils répondent aux exigences d'implémentation des cinq 'A' : Authentification – Autorisation – Activité – Accounting – Audit. Autant de fonctionnalités que les constructeurs proposent en standard pour contribuer à la conformité RGPD au sein des entreprises.

LES MULTIFONCTIONS AU CŒUR DE LA COPIE NUMÉRIQUE FIABLE

Si la loi 2000-230 consacre l'écrit sous forme électronique et l'admet en preuve au même titre que l'écrit sur support papier, il faudra attendre mars 2009 et la publication de la norme NF Z42-013 pour répondre aux conditions de conservation. Cette norme définit l'archivage électronique et précise les spécifications relatives à la conception et à l'exploitation de systèmes informatiques en vue d'assurer la conservation et l'intégrité des documents stockés dans ces systèmes.

Pourtant, des doutes subsistent au sein des entreprises sur la question de la numérisation et de la destruction des documents papier qui s'amassent dans les salles d'archives. Peut-on envisager de numériser et ne conserver que la copie numérique des documents ? Et si oui, comment ne pas atténuer la force probante des documents ?

La copie numérique oui, mais fidèle et fiable !

La réponse arrive :

- d'abord le 1^{er} octobre 2015 par l'article 1379 du code civil qui établit qu'une copie fiable a la même valeur de preuve que le document original ;
- suivi par le décret n° 2016-1673 du 5 décembre 2016 qui fixe le cadre technique faisant d'une copie fidèle une copie fiable : empreinte numérique, horodatage qualifié, signature ou cachet électronique qualifié et la conservation dans des conditions d'intégrité (NF Z42-013).

Il restait à définir comment réaliser une numérisation fidèle de documents. C'est justement l'objet de la publication, en mai 2017, de la norme NF Z42-026 qui définit et spécifie les prestations de numérisation fidèle de documents sur support papier et leur contrôle.

Il est donc désormais possible de numériser un original papier et d'en réaliser une copie numérique fiable. Les principes et pratiques de numérisation sont clairement définis (NF Z42-026) et la conservation préservant l'intégrité des documents est cadré (NF Z42-013), sachant que les dispositifs techniques appliqués aux documents sont précisés par décret (2016-1673).

Peut-on détruire les originaux papiers ?

Disons plutôt que tout sera bientôt réuni pour pouvoir détruire les originaux papiers. Mais ce n'est pas encore le cas, sauf par exemple, pour les documents fiscaux qui ont fait l'objet d'un arrêté ministériel le 22 mars 2017. Ce n'est pas le cas, parce que la confiance accordée au système organisationnel et technique doit pouvoir être démontrée.

Ainsi pour la conservation des documents en conformité avec la NF Z42-013, l'AFNOR a publié un référentiel de certification d'un système d'archivage électronique sous la marque NF 461. Cette certification est un gage de confiance indispensable à la force probante des documents archivés.

Pour la numérisation fidèle, l'AFNOR prépare un référentiel pour cette année. Cette nouvelle certification résultera d'un audit de conformité aux principes et pratiques de la

norme Z42-026 et sera donnée sous la marque NF 544. Sous réserve de ces certifications, il y a de fortes probabilités que nos salles d'archives soient rapidement disruptées par la copie numérique fiable, au même titre que de nombreuses activités de l'entreprise.

La capture des copies numériques fiables

La norme Z42-026 prévoit quatre usages pour la numérisation :

1. **CS** : numérisation centralisée de stock de documents (reprise d'existant par exemple),
2. **DS** : numérisation décentralisée de stock de documents (numérisation au fil du processus métier),
3. **CF** : numérisation centralisée de flux (numérisation de courrier entrant par exemple),
4. **DF** : numérisation décentralisée de flux (numérisation au guichet d'accueil par exemple).

Dans la plupart des cas, les multifonctions présents dans les entreprises sont candidats à la numérisation fidèles des documents. Ils autorisent la saisie de métadonnées de numérisation. Ils procèdent directement et routent les documents vers les traitements d'horodatage et calcul d'empreinte avant de déverser les documents dans un SAE certifié NF 461.



conclusion

Depuis la touche verte qui a rendu célèbre le photocopieur, et son évolution en multifonction (MFP) avec ses 4 fonctions prédéfinies (Copie, Impression, Numérisation et Fax), il est apparu une nouvelle fonction ouverte la touche applications « APPS » - qui vous l'auriez compris, vous ouvre les portes du champ des possibles pour vous apporter bon nombre de solutions, services et applications associés au multifonction.

Nous vous avons donc proposé un tour d'horizon avec ce Livre Blanc afin que vous ne sous-utilisiez plus vos multifonctions. Rappelez-vous qu'une bonne utilisation du multifonction permet, d'une part de gagner en efficacité et en productivité, et d'autre part, d'optimiser vos processus métiers, ce qui en réduira d'autant plus son coût de possession.

Directions Générales et Informatiques, interrogez votre constructeur fournis-

seur de multifonctions sur les possibilités de ces derniers, comme vecteur de la transformation digitale.

Beaucoup l'ont déjà fait, pourquoi pas vous : posez les bonnes questions, visez plus haut et ne remplacez pas des boîtes par des boîtes.

Libérez l'expression de vos collaborateurs sur leurs besoins et propositions de simplification des processus dans un cadre repensé.

Enfin, je tiens à remercier les directeurs marketing et les experts de nos adhérents ainsi que les clients qui nous ont autorisés à partager leur expérience, sans eux nous n'aurions pas pu réaliser ce livre blanc.

Daniel Mathieu
Président de la Commission Marchés & Prospective

Ont collaboré à la rédaction de ce Livre Blanc :

CANON
Philippe PELLETIER - *Directeur Marketing Sales Excellence*

KONICA MINOLTA BUSINESS SOLUTIONS FRANCE
Philippe NIEL
Directeur des Ventes et du Marketing Cluster Sud (France, Italie et Espagne)

Agnès CHABRIER
Directrice du Développement des Marchés Département Marketing, Communication et Développement Durable

Caroline FRÉROT
Responsable Communication Business Département Marketing, Communication et Développement Durable

KYOCERA Document Solutions France S.A.S.
Gérard de CARVILLE - *Directeur Marketing*
Benjamin CLAUS - *Manager Marketing Produits*

OKI EUROPE (France)
Carole DUFOUR - *Responsable Communication Marketing*

REX ROTARY
Franck VOLPEI - *Chef de projet Marketing*

RICOH
Isabelle PIERRET - *Directeur Marketing et Communication*
Jean Pierre BLANGER - *Directeur Solutions, Services & Innovation*

RISO
Caroline GARADIER
Communication and Operations Manager

SHARP BUSINESS SYSTEM FRANCE
Nathalie CHAMBLAIN
Directrice Marketing Europe du Sud

Magali MOREAU
Senior Group Product Manager & Business Development

TOSHIBA tec France Imaging System
Laurence NENTAS
Directrice Marketing et Communication
Gwendoline TATARINOFF
Responsable Communication



Retrouvez les chiffres du marché
français de l'impression sur notre site web
www.snessii.com

