



Livre blanc 

.....

PASSAGE DU PAPIER AU NUMÉRIQUE DANS LES PME

Évolutions en cours et défis

Analyste : Thierry Hamelin
Octobre 2022

Sponsorisé par 

INTRODUCTION

Les résultats de l'étude menée en France par IDC auprès de 160 PME, et présentés dans ce document, montrent que ces dernières sont en train de profondément faire évoluer leurs pratiques vis-à-vis du papier.

Elles tablent toutes sur une contraction du volume de leurs impressions dans les trois prochaines années résultant du processus de transformation numérique qu'elles ont engagé, mais également d'une prise en compte croissante de considérations environnementales.

Mais face à ces évolutions, des défis subsistent en matière de dématérialisation des documents et de politique d'impression visant à optimiser les coûts et réduire l'impact environnemental.

Pour ce faire, les PME sont intéressées par l'accompagnement que les fournisseurs de systèmes d'impression pourraient leur apporter, tant en matière de conseil que de services managés, car beaucoup d'entre elles disposent de peu de ressources pour gérer leur informatique.

C'est notamment le cas pour la fourniture et la gestion d'une solution de dématérialisation de documents dont on constate l'essor au sein des petites et moyennes entreprises.

La sécurité est également un domaine où les PME ont clairement besoin d'assistance. En effet, 60% d'entre elles considèrent que les systèmes d'impression ne sont pas à risque en cas d'attaque informatique. Quant aux autres, 37% se sentent mal informées sur les risques que ces équipements représentent en cas de cyber-attaque.

En matière d'optimisation des coûts, les axes d'amélioration sont importants car seules 27% des PME sont équipées d'un logiciel permettant de mettre en place une politique d'impression et de suivre les coûts. À ce titre, un tiers d'entre elles a déjà opté pour une solution dans le Cloud.

Les fournisseurs de systèmes d'impression ont donc un rôle moteur à jouer en tant qu'accélérateurs et facilitateurs de la transformation numérique des PME.

Un rôle clé également pour une approche plus respectueuse de l'environnement, avec le développement de la vente d'équipements d'impression reconditionnés et de cartouches remanufacturées. D'autant que plus de la moitié des PME envisage désormais de tels achats.

PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

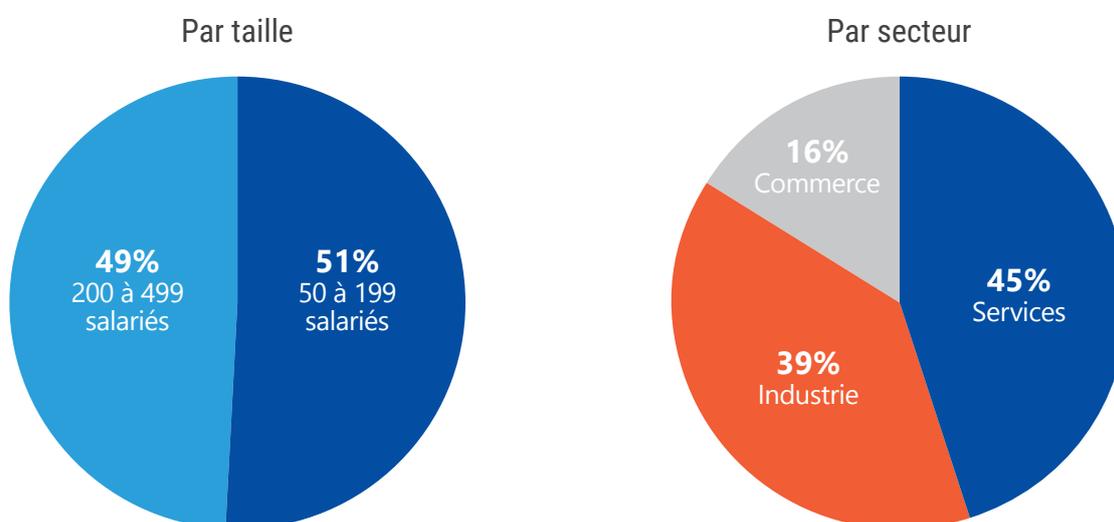
Les résultats présentés dans ce document reposent sur une enquête téléphonique menée en France en mars 2022 par IDC auprès de 160 PME du secteur privé de 50 à 499 salariés.

Les personnes interrogées dans le cadre de cette étude sont des directeurs / responsables informatiques (73%), des directeurs / responsables financiers (21%) et des dirigeants d'entreprise (6%).

Les résultats ont été redressés sur la base du dénombrement des entreprises de l'Insee, selon leur secteur d'activité et leur taille.

GRAPHIQUE 1

Profil des 160 PME étudiées



N=160



Vers une réduction significative du volume d'impressions dans les trois ans à venir

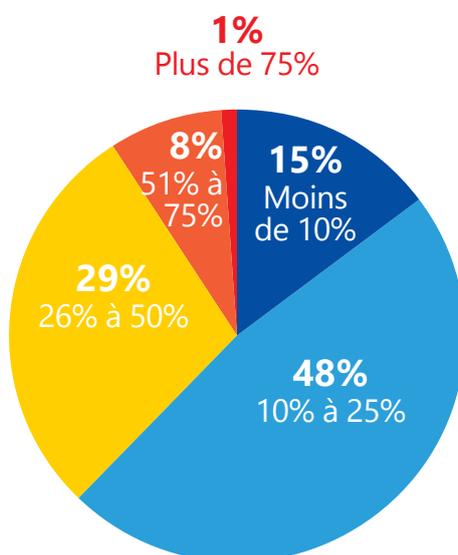
Deux tiers des PME interrogées tablent sur une baisse de leur volume d'impressions dans les trois prochaines années. Seules 5% estiment qu'il devait augmenter, quand 29% anticipent une stabilité.

Le graphique 2 montre que d'ici trois ans, la réduction sera significative. Pour 48% des PME concernées, elle se situera entre 10% et 25%. Elle dépassera même les 25% pour 38% des entreprises étudiées.

GRAPHIQUE 2

Évolution du volume d'impressions d'ici 3 ans dans les PME

Q. D'ici trois ans, à combien estimez-vous la diminution du nombre d'impressions dans votre entreprise par rapport à aujourd'hui ?



N=104 (entreprises tablant sur baisse du volume de leurs impressions dans les trois ans)



Le graphique 3 démontre que c'est clairement la dématérialisation croissante des documents qui joue le plus dans la réduction des volumes d'impressions.

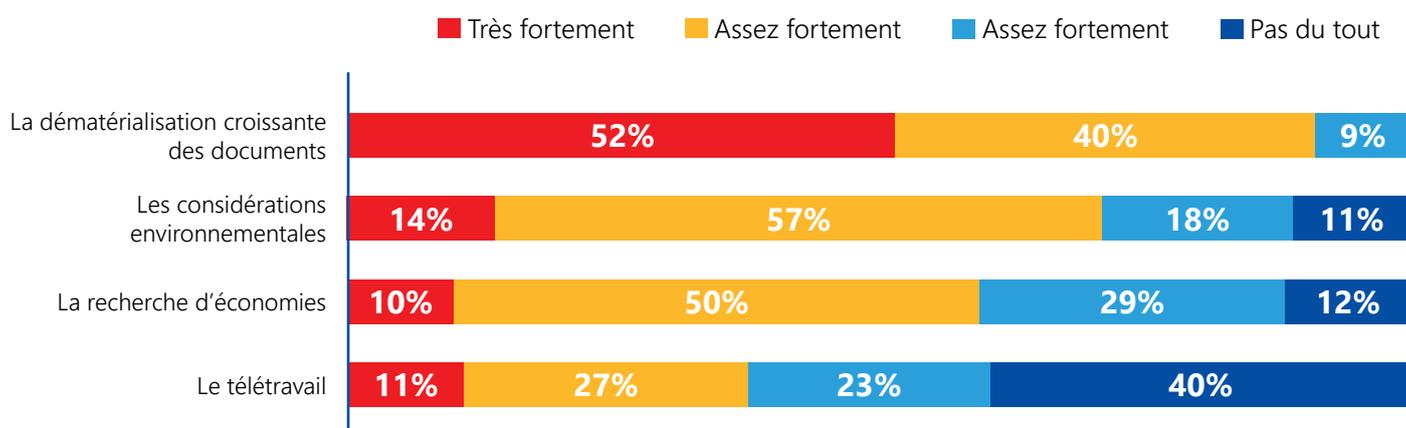
Les considérations environnementales contribuent également fortement à la baisse attendue du nombre d'impressions dans plus de sept PME sur dix. Elles devançant même la recherche d'économies qui en l'occurrence est un bénéfice qui résulte en général aussi d'une consommation plus responsable.

Quant au télétravail, son essor n'est pas suffisant en lui-même pour significativement peser sur la contraction du volume d'impressions au sein des PME.

GRAPHIQUE 3

Les facteurs contribuant à la réduction du volume d'impressions dans les PME

Q. A quel point les facteurs suivants vont-ils contribuer à la réduction du nombre d'impressions au sein de votre entreprise ?



N=104 (entreprises tablant sur une baisse du volume de leurs impressions dans les trois ans)



Les PME cherchent également à limiter les dépenses consacrées aux systèmes d'impressions et aux consommables

Comme le révèle le graphique 4, le recours à une solution de gestion électronique de documents permettant la création, la diffusion, la recherche et l'archivage de documents dématérialisés, se hisse en tête des facteurs contribuant à limiter la hausse, voire à réduire les dépenses en systèmes d'impression et consommables. Dans le même esprit de dématérialisation, un quart des PME table sur l'utilisation de logiciels de travail collaboratif de partage de documents pour maîtriser leur budget.

Au-delà de la baisse résultant d'une contraction du nombre de systèmes d'impressions sur laquelle près de trois PME sur dix comptent s'appuyer, de nouvelles pratiques apparaissent. C'est le cas du recours à des produits reconditionnés ou d'occasion pour 18% des PME ou encore la souscription d'un contrat de services, incluant la mise en place d'une politique d'impression et son suivi afin de réduire les coûts, pour 16% des entreprises.

S'agissant de l'achat d'équipements d'occasion reconditionnés, 37% des PME étudiées se sont déclarées prêtes à franchir le pas et 18% le font déjà. Le constat est le même en ce qui concerne l'achat de cartouches remanufacturées : 24% des entreprises l'envisagent, mais surtout 28% le pratiquent déjà.

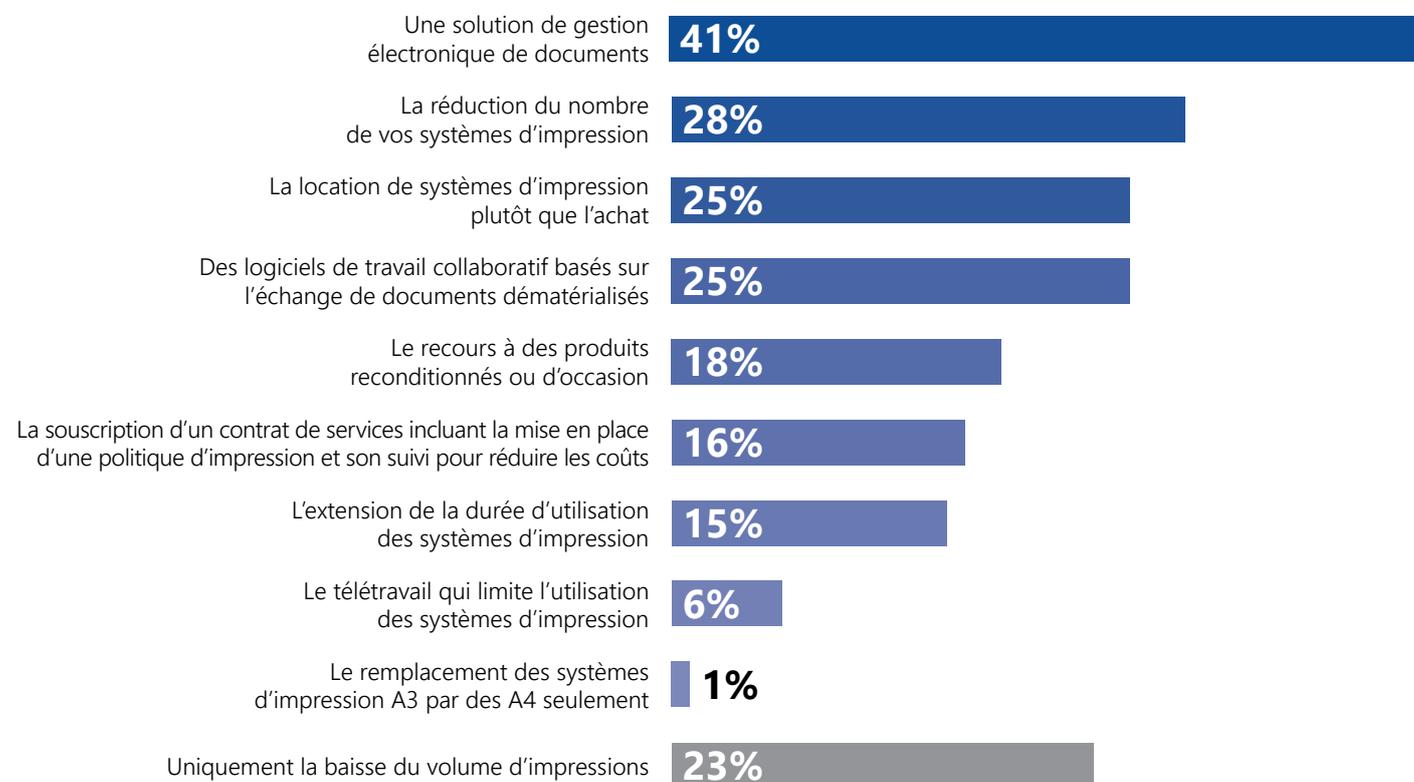
De son côté, le télétravail est rarement considéré comme un facteur contribuant à la baisse des dépenses.

Enfin, un peu moins d'un quart des PME ne compte que sur la contraction du volume d'impressions pour réduire leur budget consacré aux systèmes d'impression et consommables.

GRAPHIQUE 4

Les facteurs contribuant à limiter les dépenses en systèmes d'impression et consommables dans les PME

Q. Sur quoi comptez-vous pour diminuer votre budget consacré aux systèmes d'impression et aux consommables ou en limiter la hausse ?



N=160

Malgré les efforts des PME, beaucoup reste à faire en matière de dématérialisation

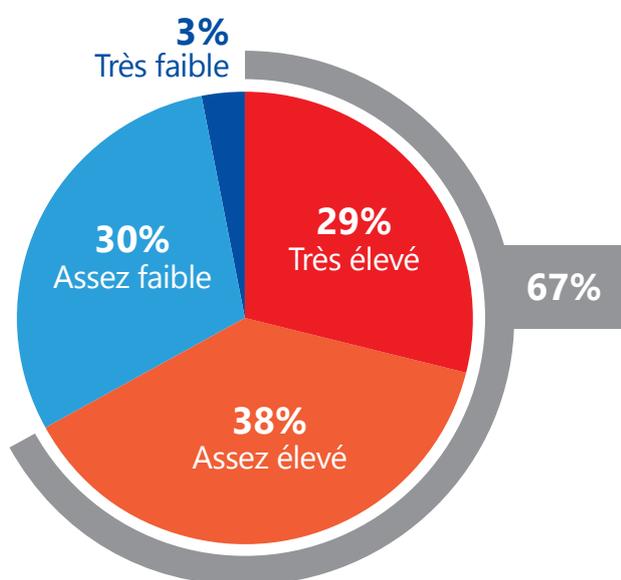
Si les PME s'équipent de plus en plus de solutions leur permettant de réduire le volume de papier qu'elles ont à gérer et que 64% anticipent une augmentation du volume de documents scannés dans les trois prochaines années, 67% sont conscientes des marges de progression qui existent encore en matière de dématérialisation de leurs documents.

D'autant que 56% des PME nous ont déclaré se heurter à des difficultés en matière de dématérialisation : la culture du papier et la résistance au changement de certains collaborateurs (pour 70% d'entre elles), le temps passé à numériser les documents (48%), le volume persistant de documents reçus sous forme papier (39%).

GRAPHIQUE 5

Marge de progression en matière de dématérialisation de documents dans les PME

Q. Au sein de votre entreprise, comment jugez-vous le volume de documents papier qui pourraient être dématérialisés ?



N=160



Comme le montre le graphique 6, il demeure des domaines où les PME sont sous-équipées en solutions de dématérialisation et pour lesquels une majorité d'entreprises n'envisage pas d'y remédier.

C'est le cas de l'automatisation des workflows documentaires, en particulier dans les petites entreprises. En effet, 51% des entreprises des 50 à 199 salariés restent sans projet d'équipement, contre 27% dans celles de 200 à 499 employés. Or automatiser une chaîne de validation entraîne des gains d'efficacité et au final, des économies.

Les logiciels de capture, de reconnaissance, de nommage et de classement des documents apparaissent également sous-exploités par les PME. Une solution qui permettrait pourtant d'optimiser la numérisation des documents papier et le temps à y consacrer.

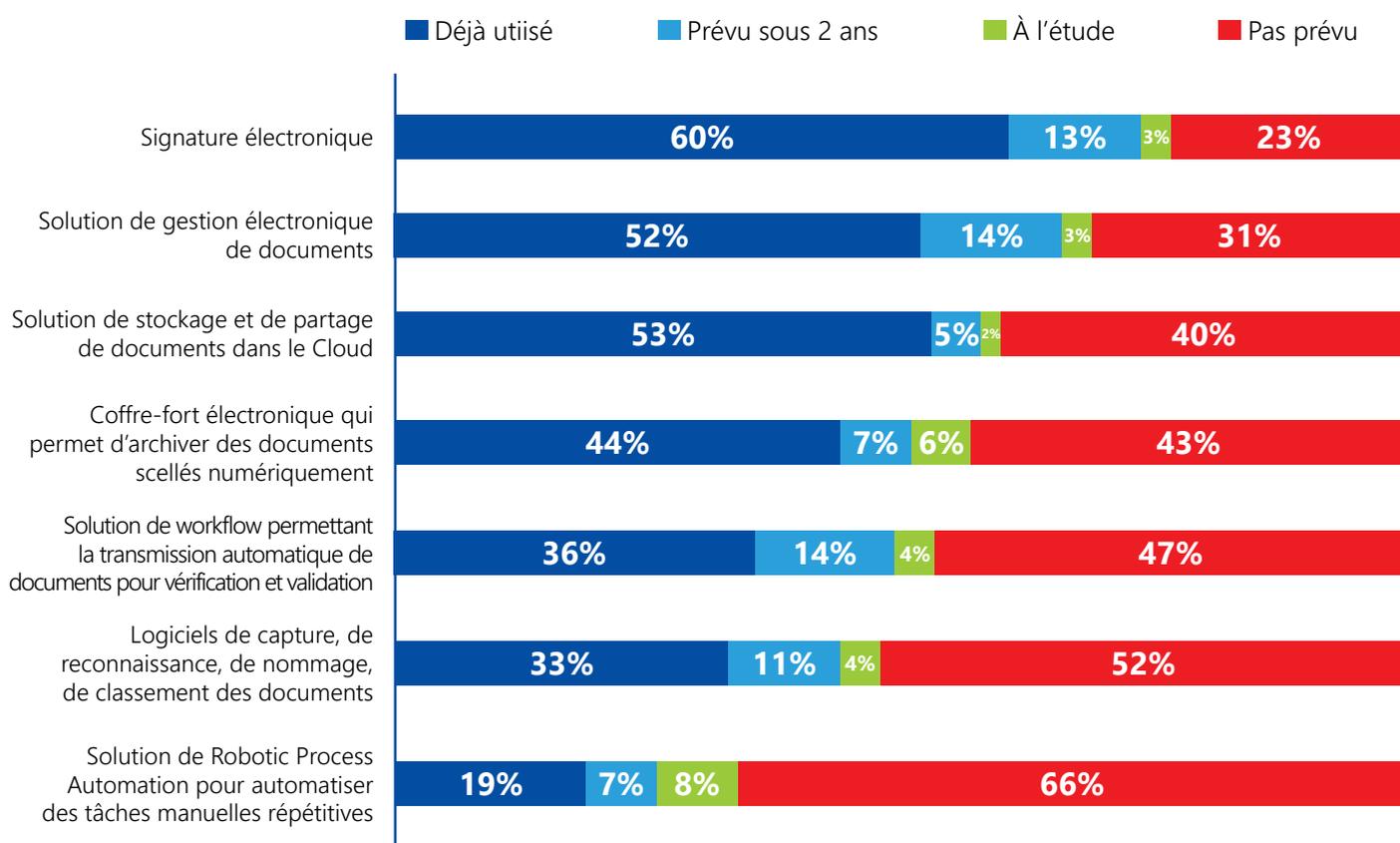
Enfin, la Robotic Process Automation (RPA) pourrait être davantage utilisée par les PME, même si cette solution s'avère plus intéressante pour les grandes entreprises confrontées à un volume important de tâches manuelles.

À l'inverse, même si l'on est encore loin d'une généralisation des usages, une majorité de PME est équipée d'une solution de signature électronique, de gestion électronique de documents et de stockage et de partage de documents dans le Cloud, comme OneDrive, Box, Google Drive, etc. Et la dynamique reste soutenue, en particulier pour l'eSignature et les logiciels de GED, avec respectivement 13% et 14% d'intentions d'équipement sous 2 ans.

GRAPHIQUE 6

État des lieux de la dématérialisation dans les PME

Q. Où en est votre entreprise de l'utilisation des solutions suivantes de dématérialisation, de partage de documents, voire d'automatisation de tâches ?



N=160

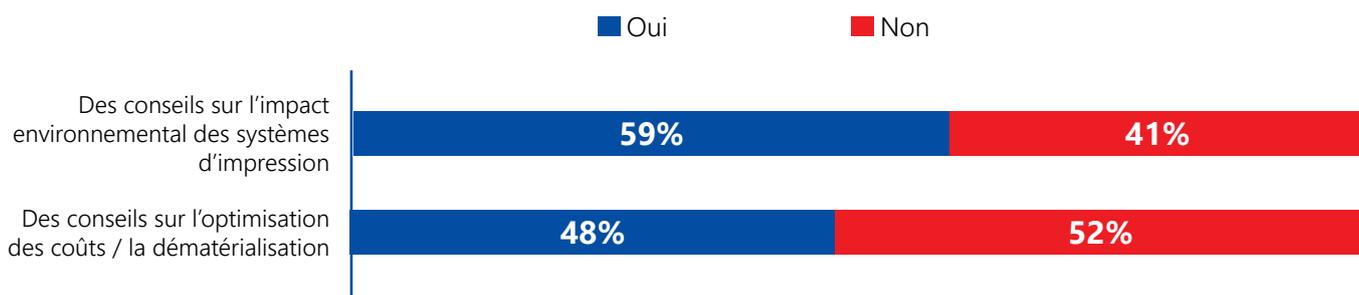
Les PME sont intéressées par des offres de conseil de la part des fournisseurs de solutions d'impression

Comme le révèle le graphique 7, c'est en matière d'impact environnemental des systèmes d'impression que les PME sont les plus demandeuses de conseils de la part des fournisseurs puisqu'elles sont 59% dans ce cas. Un résultat qui s'explique par le fait que parmi les entreprises interrogées, 53% accordent désormais une "forte importance" et 15% une "très forte importance" aux critères environnementaux dans leurs décisions d'achat en systèmes d'impression.

GRAPHIQUE 7

Intérêt des PME pour des offres conseil proposées par les fournisseurs de systèmes d'impression

Q. Seriez-vous intéressé si les fournisseurs de systèmes d'impression proposaient :



N=160



Par ailleurs, près d'une PME sur deux se déclare intéressée par un accompagnement des fournisseurs de systèmes d'impression pour mieux gérer ses coûts d'impression et / ou sa dématérialisation de documents.

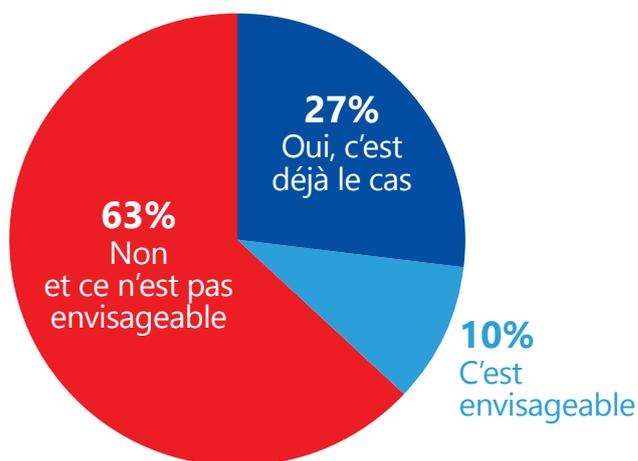
En matière de dématérialisation, plusieurs offres émanant des fournisseurs de systèmes d'impression sont déjà pertinentes, comme des conseils pour mettre en place des solutions de gestion électronique de documents, identifier les tâches automatisables ou encore passer à la signature électronique.

S'agissant de l'optimisation des coûts, les axes d'amélioration sont importants, comme le montre le graphique 8. Seules 27% des PME sont équipées d'un logiciel permettant de mettre en place une politique d'impression et de suivre les coûts et uniquement 10% envisagent de franchir le pas. A ce titre, un tiers d'entre elles a déjà opté pour une solution dans le Cloud.

GRAPHIQUE 8

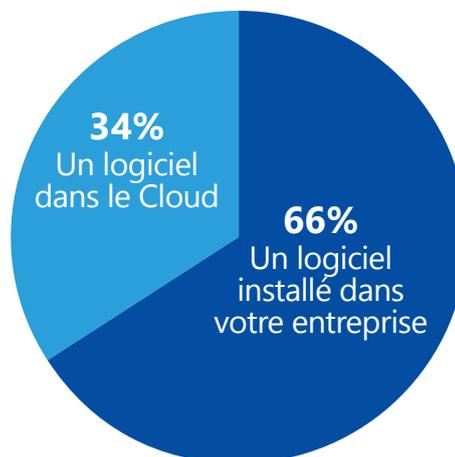
Recours à un logiciel permettant la mise en place d'une politique d'impression

Q. Envisagez-vous d'utiliser un logiciel permettant de mettre en place une politique d'impression pour mieux suivre les coûts ?



N=160

Q. Pour la gestion des impressions, quel type de solution utilisez-vous ou envisagez d'utiliser ?



N= 68 (entreprises utilisant ou envisageant d'utiliser un logiciel de gestion des impressions)



Les PME sont également sensibles aux services managés susceptibles d'être proposés par les fournisseurs de solutions d'impression

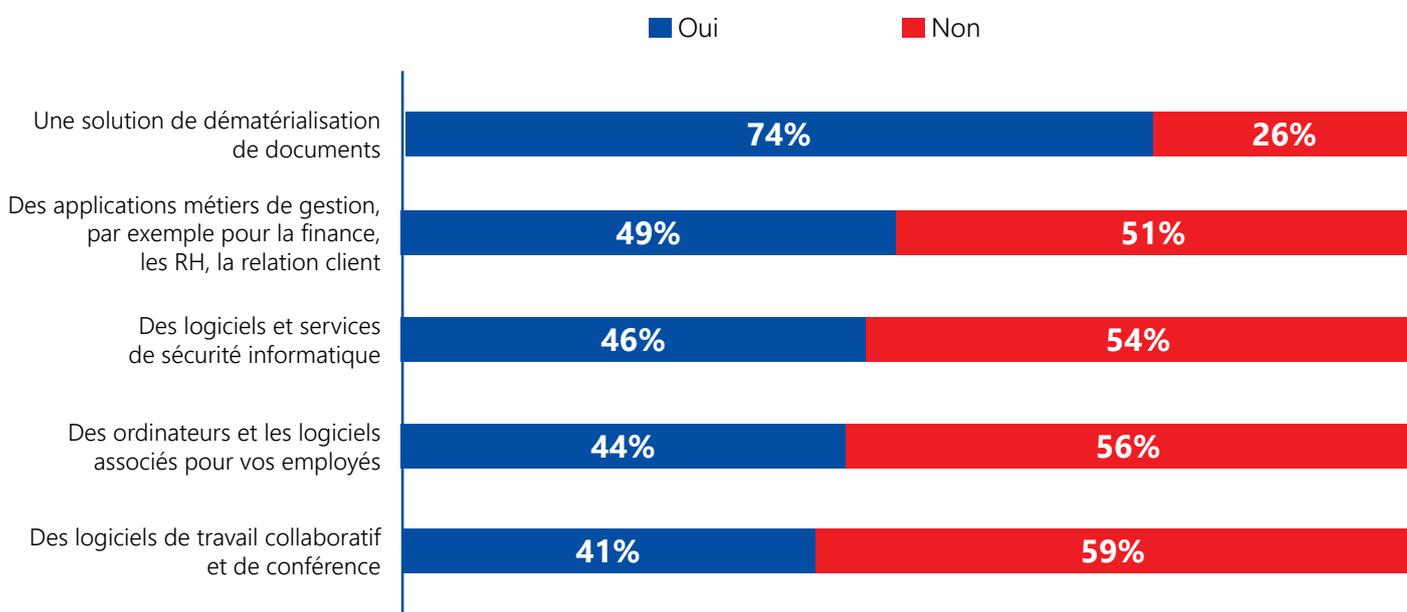
Disposant en général de peu de ressources en interne pour gérer leur informatique, 53% des PME sont intéressées par les services managés susceptibles d'être proposés par les fournisseurs de solutions d'impression. Comme le prouve le graphique 9, c'est notamment le cas pour la fourniture et la gestion d'une solution de gestion électronique de documents, dont on a vu l'essor au sein des PME (graphique 6).

Près d'une PME sur deux serait également prête à déléguer aux fournisseurs de systèmes d'impression la fourniture et la gestion de ses applications métiers. Enfin, plus de quatre entreprises sur dix sont prêtes à faire de même pour leurs ordinateurs et logiciels associés, leurs outils de travail collaboratifs ou encore leurs logiciels et services de sécurité informatique.

GRAPHIQUE 9

Intérêt des PME pour les services managés susceptibles d'être proposés par les fournisseurs de systèmes d'impression

Q. Seriez-vous prêt à faire confiance aux fournisseurs de systèmes d'impression pour vous fournir et gérer :



N=79 (entreprises intéressées par une offre de services managés de la part des fournisseurs de systèmes d'impression)

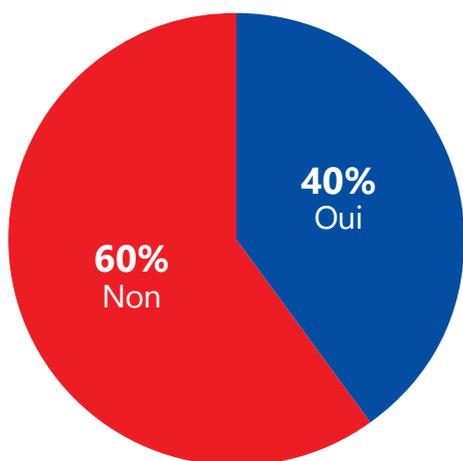


Le graphique 10 atteste du fait que la sécurité est un domaine où les PME ont clairement besoin d'assistance, notamment pour les systèmes d'impression. En effet, 60% d'entre elles considèrent que ces équipements ne sont pas à risque en cas de cyberattaque. Pourtant, au même titre que tout système connecté au réseau, ils constituent une porte d'entrée aux attaques s'ils ne sont pas contrôlés et administrés. Quant aux autres, 37% se sentent mal informées sur les risques que les systèmes d'impression représentent en cas d'attaque informatique.

GRAPHIQUE 10

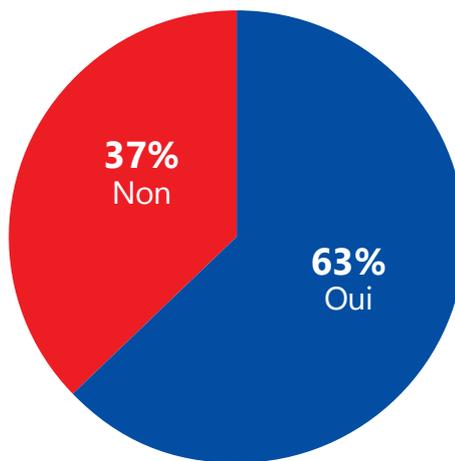
Perception des risques informatiques liés aux équipements d'impression

Q. Pensez-vous que les systèmes d'impression représentent des équipements à risque en cas d'attaque informatique ?



N=160

Q. Pensez-vous être bien informé sur les risques que les systèmes d'impression représentent en cas d'attaque informatique ?



N=79 (entreprises estimant que les systèmes d'impression sont à risque en cas d'attaque informatique)



L'étude menée en France par IDC auprès des PME a confirmé les tendances enregistrées par les adhérents du SNESSII, principaux fournisseurs du marché de l'impression et de la gestion documentaire, à savoir une profonde transformation des pratiques vis-à-vis du papier au sein de ces entreprises.

Les adhérents du SNESSII sont alignés sur les problématiques soulignées dans cette étude et détiennent les solutions qui répondent aux attentes des PME.

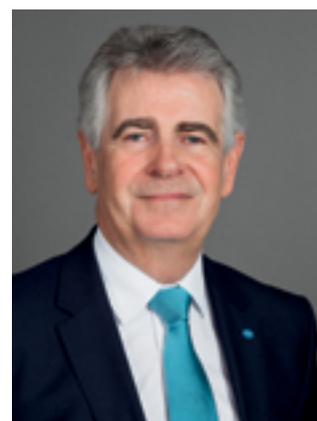
Depuis plusieurs années nos adhérents, conscients de cette transformation, ont anticipé et mis en place des offres logicielles de dématérialisation et de sécurisation des documents sur l'ensemble du territoire national grâce à un réseau d'agences et de distributeurs disposant des capacités de conseil et de mise en œuvre au plus près des besoins de ces PME.

En effet, cette digitalisation des documents au sein des entreprises entraîne la transformation des organisations, la modification des flux documentaires, la sécurisation des serveurs face aux attaques informatiques, de même que le stockage des données dans le cloud, autant de sujets qui nécessitent de la part de nos adhérents, compétences, conseils et proximité d'intervention au service de ces PME.

Notre syndicat s'honore également de répondre à une autre préoccupation des PME à savoir l'aspect environnemental. L'ensemble des acteurs du marché ont mis en place des filières de collecte de cartouches usagées afin d'en assurer le réemploi ou la traçabilité de fin de vie. Dans la même volonté nous sommes en mesure de proposer des offres de matériels reconditionnés et d'optimiser ainsi les coûts de fonctionnement des PME.

La mission de nos adhérents dans cette période de grande transformation digitale à laquelle vient s'ajouter une période économique compliquée, consiste à accompagner les PME dans la mise en place de nouveaux outils et services qui leur permettront de se consacrer avec plus d'efficacité à leur propre mission et à relever, comme nous, de nouveaux challenges dans leurs domaines.

Jean Claude Cornillet
Président du SNESSII



À PROPOS D'IDC

IDC est un acteur majeur de la Recherche, du Conseil et de l'Évènementiel sur les marchés des Technologies de l'Information, des Télécommunications et des Technologies Grand Public. IDC aide les professionnels évoluant sur les marchés IT et les investisseurs à prendre des décisions stratégiques basées sur des données factuelles. Plus de 1 100 analystes proposent leur expertise globale, régionale et locale sur les opportunités et les tendances technologies dans plus de 110 pays à travers le monde. Depuis plus de 50 ans, IDC propose des analyses stratégiques pour aider ses clients à atteindre leurs objectifs clés. IDC est une filiale de la société IDG, leader mondial du marché de l'information dédiée aux technologies de l'information.

IDC FRANCE

102-116 Rue Victor Hugo

92300 Levallois-Perret

+33 1 56 26 26 66

Twitter : @IDCFrance

idc-community.com

www.idc.com / www.idc.fr

Copyright

Publication externe des données et des informations d'IDC – toute information d'IDC destinée à être utilisée dans le cadre de publicités, de communiqués de presse ou de supports promotionnels doit préalablement faire l'objet du consentement écrit du directeur du bureau local d'IDC. Un projet de document proposé doit accompagner une telle demande. IDC se réserve le droit de refuser toute utilisation externe, quelle qu'en soit la raison. Copyright 2022 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est strictement interdite. Tous droits réservés.