



Le secteur de l'impression à l'ère de la dématérialisation :

les défis de l'IA, de la cybersécurité et de la durabilité



Dans un monde où la transition numérique bouleverse les habitudes, le secteur des solutions et systèmes d'impression évolue rapidement. Entre dématérialisation croissante, intégration de l'intelligence artificielle (IA), et pressions environnementales, comment les acteurs de la filière de l'impression s'adaptent-ils pour répondre aux nouveaux besoins des entreprises tout en réduisant leur impact ? C'est pour prendre le pouls du secteur à l'égard de ces questions que le SNESSII (Syndicat national des entreprises de solutions et systèmes d'information et d'impression), a organisé une série de webinaires avec ses partenaires sur trois sujets structurants pour les acteurs du secteur : l'émergence de l'intelligence artificielle ; l'enjeu de la cybersécurité ; la nécessaire prise en compte de la question environnementale.

Un secteur en profonde mutation

Si la numérisation a réduit les volumes d'impression, force est de reconnaître qu'elle a aussi créé de nouvelles opportunités dans la gestion électronique des documents (GED). Des technologies comme la signature électronique ou la dématérialisation des factures influent fortement sur les pratiques. « Stocker l'information, y accéder de la manière la plus rapide et la plus sécurisée possible, tout en respectant les contraintes et l'impact environnemental, tel est le principal enjeu auquel la filière est aujourd'hui confrontée », résume Tanguy Bouffard, président du SNESSII.



En outre, l'évolution récente des systèmes d'impression et de gestion documentaire témoigne d'une transformation profonde du secteur, largement accélérée par la crise du COVID-19. Comme l'explique Antoine Desnos, directeur communication et relations presse de Xerox : «le monde du travail est devenu dématérialisé, hybride et décentralisé. L'enjeu aujourd'hui, c'est d'imprimer moins mais mieux.»

L'intelligence artificielle

1 - Une révolution technologique qui exige de la rigueur

L'intégration de l'intelligence artificielle dans les systèmes de gestion électronique des documents (GED) représente aujourd'hui un tournant majeur. Cette technologie permet d'automatiser de nombreuses tâches administratives, du traitement des factures à la reconnaissance de l'écriture manuscrite. William Biotteau, vice-président ventes indirectes et marketing de Toshiba, illustre ces avancées : «Pour les TPE, le traitement des factures automatisées est généralement manuel et source d'erreurs. L'IA extrait l'ensemble des données d'une facture pour les intégrer directement dans les logiciels de comptabilité. C'est donc plus simple et plus rapide, cela génère beaucoup moins d'erreurs.»

Cette révolution technologique s'accompagne néanmoins d'exigences strictes, notamment en termes de traitement de la donnée. William Biotteau identifie «trois piliers à respecter : la structuration de la data, la cybersécurité [...] et la conformité ». Toutes les datas issues de ces bases documentaires sont effectivement hébergées dans des data lakes.» La maintenance prédictive, rendue possible par l'analyse en temps réel des données des équipements, permet désormais d'optimiser les interventions ». Et Antoine Desnos de préciser : «On pourra prévoir les pannes et donc prévoir les ressources pour pouvoir intervenir beaucoup plus rapidement.»

Parmi les nombreux bénéfices de la maintenance prédictive, il souligne que « l'IA, avec la maintenance prédictive couplant les fonctionnalités d'intelligence artificielle avec une offre de réalité augmentée, permet un gain de temps et de coût pour les fournisseurs et clients »

2 – Amélioration de l'environnement de travail

En termes d'environnement de travail, Antoine Desnos relève que les matériels constituent désormais de véritables assistants professionnels, à travers notamment des applications métiers embarquées directement sur le périphérique. Il évoque le fait qu'un utilisateur pourra accéder à des fonctions de traduction, d'anonymisation, de résumé, de transformation du document grâce aux applications de l'imprimante multi fonction. *« On peut ainsi considérer aujourd'hui, conclut-il, que 90% des tâches fastidieuses et répétitives peuvent être traitées grâce à l'IA en environnement de travail, que ce soit pour l'utilisateur ou un prestataire. »*

3 - Une nouvelle ère pour la GED

Contrairement aux craintes initiales, l'IA n'est pas perçue comme une menace pour l'emploi. Comme l'affirme William Biotteau : «Pour moi, l'IA améliorera le quotidien de certaines personnes sur des tâches parfois fastidieuses et répétitives. On parle beaucoup de la grande démission liée à une perte de sens. Je pense que l'IA va réellement changer ce paradigme.» Antoine Desnos ajoute : «L'humain a toujours son rôle, toujours son intérêt, c'est lui qui a la décision finale.»

Cette évolution, particulièrement visible depuis l'émergence de ChatGPT, marque le début d'une nouvelle ère dans la gestion documentaire. Et William Biotteau de conclure : «On ne pourra pas y échapper, et il est même dangereux pour une entreprise de ne pas y aller [...] Une IA bien intégrée transforme la productivité, anticipe le besoin et ouvre la voie vers une innovation durable.»



Cybersécurité

1 - Un enjeu clé, mais encore sous-estimé pour les systèmes d'impression

Autre enjeu majeur soulevé par le SNESSII, mais souvent sous-estimé : la sécurité des systèmes d'impression. Comme l'explique Philippe Pelletier, directeur marketing et commercial de Canon, un système d'impression moderne «est composé d'un processeur, d'une mémoire, parfois d'un disque dur, d'une carte wifi, d'une carte réseau et donc s'apparente à un ordinateur.» Le hic, c'est que depuis trop longtemps, le multifonction n'a pas été considéré comme un environnement informatique à part entière. Or leur complexité technologique expose ces équipements à des risques cybersécuritaires significatifs. »

Désormais, les menaces sont bien réelles et non plus simplement théoriques, comme l'illustre Benjamin Claus, directeur marketing et communication de Kyocera, au travers d'exemples concrets : «Un constructeur automobile japonais en 2017 a vu ses propres imprimantes détournées pour imprimer des documents non sollicités.» Il évoque également le cas de «l'Université de Los Angeles [qui] a eu un souci de confidentialité avec des données qui étaient présentes dans les disques durs, qui ont été revendues avec les multifonctions et qui se sont retrouvées dans la nature.»

Autre point relevé par les experts : les sources des vulnérabilités, qui proviennent tant de l'extérieur que de l'intérieur des organisations. Selon une étude citée par Philippe Pelletier, «45% des problèmes de sécurité sont liés soit à un mauvais paramétrage au niveau de la DSI, soit issus d'actes malveillants.» La négligence joue aussi un rôle important : documents confidentiels oubliés sur le plateau d'impression, absence d'authentification, ou encore mauvaise gestion des droits d'accès.

2 - Une question de sensibilisation, de conception et de réglementation

Pour sécuriser ces systèmes, le directeur marketing et communication de Kyocera préconise l'application du principe des 3A : authentification, autorisation, accounting. Cette approche implique notamment l'utilisation de badges d'identification : «On a tous des badges dans nos entreprises pour accéder au garage, à l'ouverture ou à la cantine. Ces badges peuvent être réutilisés pour y attribuer des droits d'identification et d'autorisation à imprimer faciles à mettre en place », argumente-t-il.



La question de la sécurité doit également être traitée en amont. Ainsi, les constructeurs l'intègrent désormais dès la conception de leurs équipements. Le directeur marketing et commercial de Canon souligne que cela concerne aussi «l'ensemble des étapes, c'est-à-dire la sélection des fournisseurs [...], la sécurisation de la chaîne d'approvisionnement pendant le transport [...], jusqu'à l'usage chez le client.» Des solutions avancées sont également déployées, comme le chiffrement des données et la destruction sécurisée des informations en fin de vie des équipements.

En matière de cybersécurité, malgré ces avancées, la sensibilisation reste l'autre principal défi à relever, particulièrement auprès des PME.

[Une étude du SNESSII](#) citée par Philippe Pelletier révèle que «pour 60% des dirigeants de PME, le système d'impression ne figurait pas parmi leurs premières préoccupations, et 37% d'entre eux considéraient

qu'ils étaient mal informés.» Comme le résume Benjamin Claus, «c'est exactement le même principe en informatique qu'en impression : c'est toujours par la fenêtre de derrière que le hacker va passer, et non par la porte principale.»

La réglementation, notamment avec l'arrivée de NIS2 et du Cyber Resilience Act, pousse les organisations à renforcer leur sécurité. Ces normes, comme l'explique Benjamin Claus, fournissent «des éléments très pragmatiques et très concrets» qui peuvent s'appliquer à toute structure, même si le règlement ne s'impose pas directement à elles.

RSE :

1 - Pression croissante des clients, du cadre réglementaire et des investisseurs

Ces dernières années, la notion de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) a considérablement évolué. Les entreprises ont pris conscience des conséquences concrètes du réchauffement climatique, qui ne sont plus perçues comme un simple gadget marketing, mais comme des réalités impactant le quotidien de nombreux individus à l'échelle mondiale. «Les politiques menées par les entreprises depuis très longtemps ont une vraie portée, une vraie résonance par rapport à tous ces enjeux,» souligne Mickael Creche, directeur RSE de Ricoh France.

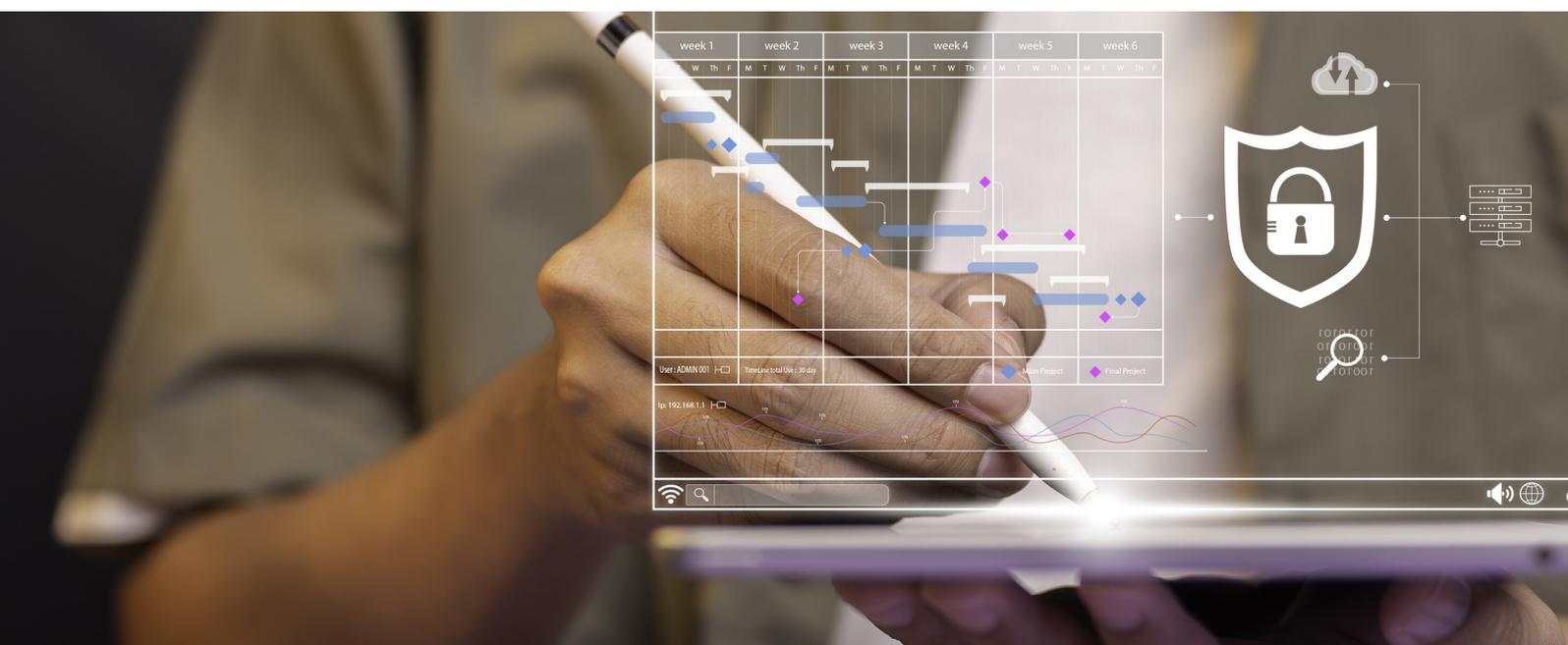
Magali Moreau, directrice marketing communication de Sharp France, ajoute que la pression des clients pour obtenir des informations précises sur les engagements RSE des entreprises est de plus en plus forte. «Dans les appels d'offres, nous sommes de plus en plus évalués sur nos engagements sociétaux et environnementaux,» précise-t-elle. La loi AGEC (anti-gaspillage et économie circulaire) impose notamment aux entreprises publiques d'inclure un certain pourcentage de matériel reconditionné ou issu du réemploi, ce qui renforce cette pression.

A cela s'ajoute la contrainte réglementaire, notamment avec la directive CSRD sur le reporting sociétal des entreprises : «la directive obligera les entreprises à être beaucoup plus transparentes sur la communication de leurs résultats,» explique le directeur RSE du fabricant japonais. Cette transparence doit intégrer les enjeux environnementaux et sociétaux dans le fonctionnement global de l'entreprise, et non plus les traiter comme des sujets distincts.



L'écoresponsabilité devient également un facteur crucial pour les investisseurs : «les fonds d'investissement responsables prennent en compte la capacité des entreprises à démontrer des résultats en matière de préservation de l'environnement et de prise en compte des enjeux sociétaux,» précise-t-il. Ces fonds ont un poids important dans les stratégies globales des entreprises, influençant leurs choix et leurs critères d'investissement.

Enfin, la directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) impose aux entreprises de fournir des informations détaillées sur leurs émissions de gaz à effet de serre et l'impact environnemental de leurs activités. Elle inclut également les fournisseurs, qui doivent communiquer des données précises sur la consommation énergétique et l'empreinte carbone de leurs produits. «Cela va nous forcer à modifier notre manière de travailler pour accompagner nos clients dans leur conformité avec la CSRD,» explique-t-il. Et Magali Moreau de préciser, côté fabricant : « Cela nous obligera à communiquer beaucoup plus d'informations spécifiques sur les consommations énergétiques et l'empreinte carbone de nos produits pour accompagner nos clients dans la production de ce reporting. »



2 - Recyclage, écoconception et sensibilisation à l'agenda du secteur

Dans ce contexte, les entreprises du secteur du print doivent donc promouvoir des pratiques plus responsables, comme l'utilisation de papier recyclé et l'impression recto-verso. «Dans le cycle de l'impression, la part du papier représente encore 80% des émissions de gaz à effet de serre,» souligne Mickael Creche. Les infrastructures cloud doivent également devenir plus vertes, avec des data centers utilisant des énergies renouvelables.



Pour ce faire, la sensibilisation des collaborateurs constitue un levier important. «Nous sensibilisons nos clients pour qu'ils sensibilisent leurs collaborateurs,» explique la directrice marketing communication de Sharp France. Cela inclut notamment la formation continue aux pratiques responsables et la communication sur l'impact environnemental des activités liées à l'impression et à l'utilisation des technologies numériques. « Il est important pour nous, détaille-t-elle, de sensibiliser nos clients à l'importance du tri, non seulement de leurs documents papiers, mais aussi de leurs versions numériques : utiliser le cloud pour stocker a également un coût environnemental. »

En matière de recyclage, Mickael Creche mentionne l'initiative Conibi, née en France il y a 25 ans, un consortium qui rassemble les principaux acteurs de la bureautique et de l'informatique et qui collecte et recycle les consommables usagés. «Il permet de mettre en œuvre des processus industriels pour le tri, la valorisation et le recyclage des consommables,» précise-t-il. La directrice marketing de Sharp France ajoute que l'écoconception

des matériels constitue un levier clé pour réduire l'empreinte environnementale, en intégrant des matériaux recyclés et en optimisant la consommation énergétique. D'autant que, comme l'illustre Magali Moreau, «nos clients nous demandent de plus en plus des KPI très spécifiques,» les systèmes d'impression étant à même de fournir des indicateurs tangibles, comme les économies générées en termes de nombre d'arbres et de litres d'eau économisés.

«Nous sommes à un carrefour en termes d'éveil des consciences et de compréhension des impacts environnementaux,» conclut Mickael Crèche, avant d'ajouter que « ce sont là des enjeux que les entreprises du SNESSII sont fières de porter. »

Le SNESSII en chiffres

2MDS€

Chiffres d'affaires (2024)

6.6K

Emplois directs

11.5K

Emplois indirects

9K

Emplois induits



Syndicat National des Entreprises de Solutions et Systèmes d'Information et d'Impression

Le SNESSI rassemble la majorité des acteurs internationaux du marché de l'impression et des services informatiques.

Sa vocation est de faire valoir les compétences de ses adhérents pour répondre aux enjeux de la transformation digitale.

Le syndicat regroupe regroupe 12 acteurs internationaux du marché de l'impression et des services informatiques :

brother

Canon

EPSON



KYOCERA

OKI

Rex-Rotary



RICOH
imagine. change.

SHARP
Be Original.

TOSHIBA

xerox

PARTENAIRE

