

Marché 

Politique d'impression, quels services pour demain ?



Télétravail, mobilité, dématérialisation, RSE : dans un contexte où les enjeux évoluent de plus en plus rapidement, les entreprises et organismes publics optent pour la délégation de la gestion de leurs impressions, ce qui permet d'adapter leur stratégie au plus près de leurs besoins.

Dans le contexte actuel de transformation des organisations, les directions générales des grandes entreprises et organisations réévaluent leur politique d'impression de documents. La tendance majoritaire est d'évoluer vers l'externalisation et la délégation de la gestion des impressions pour optimiser les services fournis aux collaborateurs.

Contexte et évolution du marché de l'impression

Cet article s'appuie sur le livre blanc que nous avons co-rédigé avec le Groupe Chaumeil, en tant que cabinet de conseil spécialisé en Facility Management et en délégation de services. Ce livre blanc expose les principes clés de la délégation de l'impression, illustrés par des retours d'expériences clients, pour aider les directions générales à mieux maîtriser cette pratique et faciliter une prise de décision

éclairée dans un contexte où la performance, la flexibilité face aux évolutions technologiques et la durabilité sont des priorités essentielles.

En France, le marché de l'impression, qui englobe environ 2 000 centres et représente un budget de 4 milliards d'euros, est en pleine mutation. Moins de la moitié des impressions sont déléguées alors que l'impression joue un rôle central dans les entreprises pour des besoins variés, allant de la formation à la communication multicanale, avec peu de compétences en interne.

Le métier de l'impression vit de profondes mutations (technologiques, numériques, servicielles, ...), nécessitant ainsi de faire appel à des experts pour se concentrer sur son cœur de métier et ses enjeux de performance.

Les tendances qui redéfinissent le secteur incluent :

1. **La montée de l'impression numérique**, offrant flexibilité, personnalisation, et tirages réduits pour moins de gaspillage.
2. **Le déclin de la reprographie traditionnelle** (photocopies) au profit de la dématérialisation et des échanges numériques.
3. **Une transition vers des pratiques d'impression durables**, visant à réduire la consommation de papier et les émissions de carbone.
4. **L'innovation technologique, y compris l'impression 3D**, qui ouvre de nouvelles possibilités en matière de personnalisation et d'applications industrielles.
5. **Une demande accrue de personnalisation et d'efficacité**, avec des impressions sur-mesure et rapides.

Ces évolutions encouragent les entreprises à réévaluer et globaliser leurs politiques d'impression, souvent en réduisant



La délégation d'impression vous permet de :

1 | Développer la compétitivité et l'agilité

Description de la valeur apportée par la délégation d'impression

- Passer d'un modèle d'investissement (Capex) sur les matériels d'impression / logiciels / IT à un modèle délégué de services et paiement à l'usage (Opex),
- Ajuster les coûts liés à l'impression (ressources, surfaces, prestations) aux évolutions et aléas de vos activités,
- Massifier/ harmoniser/optimiser les sites et pratiques en terme d'impression de production.

2 | Sécuriser et améliorer votre maîtrise des risques

- Déléguer au prestataire d'impression les risques sociaux, réglementaires, sécuritaires, environnementaux, financiers liés aux services d'impression,
- Déléguer les investissements associés,
- Garantir la continuité opérationnelle du process.

3 | Accompagner votre transformation

- Digitaliser et transformer vos processus d'impression,
- Accompagner l'évolution des besoins en terme d'impression,
- Mettre à disposition des solutions d'impression et logistiques homogènes pour vos équipes qu'elles soient sur site, en télétravail et en tiers lieux.

4 | Contribuer à votre attractivité

- Disposer des innovations et nouvelles offres d'impression pour vos communications internes et clients.

5 | Concrétiser vos engagements sociétaux et environnementaux

- Intégrer les enjeux de développement durable (réduction de consommation, gestion des déchets, recyclage, consommation d'énergie...) au sein de vos processus d'impression,
- Accompagner vos équipes dans leur mutation et le développement de leurs compétences,
- Développer l'insertion sociale par la sollicitation du Secteur du Travail Protégé et Adapté sur ces services d'impression délégués.

externes, l'impact du digital, les impératifs environnementaux et réglementaires.

3. **Disponibilité des ressources** : équipes, infrastructures, et équipements, notamment face aux départs à la retraite.

4. **Échéances contractuelles** : examiner les contrats en cours pour le matériel, la maintenance et les services.

5. **Maturité en externalisation** : évaluer l'expérience de l'entreprise avec la délégation de services.

Nos conseils pour une mise en œuvre réussie :

- **Définir une stratégie claire** : nommer un sponsor au niveau directionnel et impliquer les équipes en amont du projet (12-18 mois).

- **Analyser l'existant** : évaluer les besoins, les coûts complets (TCO) et identifier les options de délégation et d'évolution possibles.

- **Choisir le bon partenaire et contractualiser** : privilégier une offre en adéquation avec le budget, les services attendus (réactivité, adaptabilité, portail client, ...), et les engagements RSE (environnement, social, éthique, production française, ...).

- **Déployer l'exploitation** : lancer des pilotes, former les équipes, et assurer un suivi rigoureux avec des KPIs et une gouvernance solide.

Les bénéfices principaux de la délégation d'impression :

Les organisations peuvent bénéficier d'économies de coûts, d'efficacité opérationnelle, de flexibilité accrue, de réduction de l'empreinte écologique et d'un allègement des charges internes. Ces avantages sont détaillés dans le livre blanc, en accord avec les perspectives du Sypemi (syndicat des professionnels du Facility Management).

En conclusion, la délégation de l'impression représente une opportunité stratégique pour optimiser les coûts, gagner en flexibilité et recentrer les ressources sur les priorités métiers. En s'appuyant sur des experts, les entreprises peuvent non seulement réduire leurs charges opérationnelles, mais aussi renforcer leur performance et attractivité en termes de communication dans un environnement en constante évolution. Cela fait partie des projets d'externalisation que nous vous recommandons de conduire pour bénéficier d'économies substantielles, d'un service réactif et d'une empreinte environnementale réduite. ■

CATHERINE LIVERNET
Présidente de Cymbi.O

le nombre de prestataires pour plus d'efficacité et de cohérence.

Les trois principales formes de délégation d'impression

Les organisations peuvent choisir entre trois principales formes de délégation d'impression, en fonction de leur stratégie, de l'évolution de leurs besoins, de leur recherche de flexibilité et de la proximité souhaitée. Ces options permettent d'optimiser les coûts et de se concentrer sur leur cœur de métier.

1. **Délégation sur site** : Le prestataire gère l'impression directement dans les locaux de l'entreprise, offrant ainsi une proximité avec les collaborateurs. Cette solution garantit une forte réactivité et confidentialité, et permet l'optimisation des flux. Toutefois, elle implique des coûts fixes récurrents avec une facturation mensuelle forfaitaire.

2. **Délégation hors site** : La production est externalisée dans les locaux du prestataire, permettant un gain d'espace dans les bureaux, une grande flexibilité, et des impressions à la demande avec une majorité de coûts variables. Le délai de livraison est généralement de 2 à 4 heures.

3. **Délégation hybride** : Une partie de l'impression est réalisée en interne pour garantir la réactivité et la confidentialité, tandis que les volumes plus importants sont produits hors site. Cette solution combine réactivité, confidentialité, et répartition équilibrée des coûts fixes et variables, mais nécessite un volume d'impression significatif.

Bénéfices de la délégation d'impression :

La délégation d'impression permet de réaliser entre 30 et 50 % d'économies par rapport à un centre autogéré grâce à :

- La réduction des charges fixes et la mutualisation des équipements.
- Une diminution de la consommation et des gaspillages (jusqu'à -30 %).
- Une plus grande flexibilité, un gain de temps, et une réduction des besoins en services de support.

Définir l'organisation de l'impression : les questions clés

Pour élaborer une politique d'impression adaptée, cinq critères décisionnels sont à considérer :

1. **Enjeux stratégiques de l'entreprise.**
2. **Évolution des besoins et des consommations** : inclure les attentes internes et