

Marché 

# Quand l'impression s'adapte aux nouveaux modes de travail



Depuis des années, le marché de l'impression a connu de nombreuses évolutions, notamment avec l'arrivée de la dématérialisation. Les effets du télétravail à grande échelle, observés depuis maintenant presque deux ans, fait encore évoluer ces usages.

**D**epuis le début de la crise sanitaire, les entreprises connaissent des changements considérables en ce qui concerne leurs habitudes d'impression : le télétravail a amené certaines entreprises à imprimer moins. D'autres, qui ont connu une augmentation de leurs activités, telles que les hôpitaux par exemple, impriment plus.

Aujourd'hui, un nouvel environnement de travail hybride s'est installé dans de nombreuses organisations, intégrant un certain nombre de jours travaillés à distance et l'utilisation de nouveaux outils collaboratifs comme les messageries d'entreprise

ou la visioconférence. Mais ce n'est là qu'une des composantes de la transformation numérique.

Beaucoup d'organisations ont aussi profité pour optimiser leurs espaces, n'accueillant plus 100 % de leurs employés à plein temps. Certaines allant même jusqu'à devenir télétravail par défaut voire 100 % télétravaillées. Les équipements, en particulier d'impression, ont suivi le même chemin, le nombre des imprimantes multifonctions « de groupe » ayant tendance à baisser. Mais en compensation, les imprimantes individuelles, plus adaptées au travail à domicile, connaissent un retour en force.

Cependant, le campus de l'entreprise restera majoritairement le centre de ce nouvel environnement hybride car certaines tâches ne pourront se faire que sur place. L'entreprise devra donc adapter ses processus pour cette nouvelle façon de travailler.

## Un marché de l'impression en pleine mutation

Ces évolutions du marché incitent les fournisseurs d'imprimantes à s'adapter en proposant des solutions innovantes. Les plus visionnaires d'entre-eux prônent, depuis plusieurs années, une approche d'impression raisonnée, en tirant par-

 **Marché**

tie de la transformation numérique pour imprimer moins, mais mieux. L'idée de n'imprimer que ce qui est nécessaire, en fonction des habitudes des collaborateurs, des impératifs métiers, des préoccupations écologiques et de traiter une partie des documents de manière dématérialisée en respectant les contraintes légales et administratives

Ainsi, la montée en puissance de la dématérialisation et du travail hybride, mélange de présentiel et distanciel, accélère à présent le changement des mentalités vers une impression plus intelligente, mettant en place les outils nécessaires pour que le flux de travail reste entièrement fluide et transparent que l'on soit chez soi, en déplacement, au bureau ou en route de l'un vers l'autre. Imprimer sur place, envoyer un travail à distance pour qu'il soit disponible à son arrivée deviennent les nouveaux basiques.

Les fournisseurs d'imprimantes se réinventent donc : il ne s'agit plus de proposer des machines mais des solutions innovantes et évolutives qui intègrent les dernières technologies, associées à un service de proximité, permettant de satisfaire les besoins de leurs clients. Les multifonctions se sont transformés en un véritable assistant de bureau, personnalisé selon les besoins de l'entreprise et de l'utilisateur avec l'aide d'applications accessibles dans un « store ». On peut, par exemple, ajouter un système de traduction multilingue ou de synthèse des documents, un logiciel de commande automatique et de recyclage de consommables en fonction de l'utilisation, etc.

**Nouveaux modes d'achat**

Les entreprises se sont intéressées davantage aux modes d'achat alternatifs, dont ceux capables de préserver leurs trésoreries tendues, alors que les risques d'une forte récession économique sont très élevés en 2020, voire en 2021.

A commencer par toutes les offres financières (leasing, MPS, etc.) qui leur proposent de louer ou d'acheter leurs matériels et leurs logiciels de Gestion Electronique de Documents (GED), en ne payant qu'un abonnement à un service d'installation, d'entretien, de remplacement, pour les gérer ensuite à distance dans le Cloud par exemple.

**Les constructeurs informatiques renforcent le locatif...**

Certains constructeurs informatiques ont accéléré leurs projets de vente directe en mode locatif de leurs imprimantes, dite contractuelle. Device as a Service (Daas), ou terminal vendu en location en français, tel est le nom générique que les

fournisseurs IT donnent à cette nouvelle approche locative et à son utilisation dans le Cloud.

Ainsi, le nouveau PDG de HP, Enrique Lopez, a déclaré dès son arrivée en juin 2020 son intention de développer bien davantage le mode locatif dans le groupe, tant pour les imprimantes que pour les PC notamment. Pour l'heure, celui-ci ne pèse que quelques pourcents du chiffre d'affaires du leader mondial du Print. Pourtant, il commercialise des offres coût page depuis 15 ans en entreprise.

Afin de se démarquer encore plus des fabricants de copieurs, HP a monté au printemps 2020 l'offre locative "Workplace as a service" qui package la livraison, la gestion et la maintenance des PC et des imprimantes. Le groupe avait fait une première tentative il y a 3 - 4 ans, sans grand succès, car le marché n'était pas prêt à l'époque selon lui.

**... Et développent les Managed Print Services (MPS)**

De même que les offres de Managed Print Services (MPS) portés par ses revendeurs. Pour sa part, Epson rappelle qu'il a déployé depuis 15 ans son Print Performance (EPP), un programme MPS de gestion des coûts à la page et de l'impression, comprenant l'installation, le financement, et la maintenance de niveau 1 et 2 via un partenaire, ou 3 directement par Epson. Et depuis 2020, la plateforme du constructeur permet désormais à un revendeur de signer un contrat de coûts à la page en 10 mn. Epson cible les revendeurs dont le print n'est pas le cœur de métier.

Le DaaS et les MPS sont l'avenir en temps de crise économique, comme le confirme Philippe Chaventré, Director Enterprise Print Solutions, Sales & Delivery Business Unit : « Ces logiques "as a service" lissent les dépenses et sont donc particulièrement adaptées en cette période de trouble où bon nombre d'entreprises font face à des problèmes de trésorerie. En outre, la contractualisation des services impose au fournisseur d'en garantir la livraison et permet donc au client de bénéficier de la continuité de services. C'est ainsi que nos clients dits sensibles

pendant le COVID, notamment ceux des secteurs de la santé, du transport, de l'alimentaire ou de la sécurité, se sont sentis rassurés par la position et l'engagement de HP pendant le confinement ».

**Un accompagnement dans la transformation de la gestion documentaire**

Les acteurs du marché de l'impression disposant d'une grande maîtrise de la gestion de flux documentaires sont naturellement pertinents pour répondre à ces besoins de dématérialisation.

Les flux documentaires numériques sont plus adaptés au travail hybride. Les collaborateurs ont besoin de pouvoir consulter, modifier, numériser, partager ou encore signer des documents depuis leur bureau mais également à distance, de manière flexible.

Pour être à la hauteur de ces enjeux, les constructeurs d'imprimantes deviennent de réels accompagnateurs de la transformation numérique des flux documentaires. À présent, leurs solutions logicielles et leur expertise humaine permettent aux entreprises d'être plus agiles et de réaliser des économies en préservant leur performance. Pour cela, un accompagnement global, mêlant audit et optimisation, est impératif. Les entreprises ont besoin de solutions sur mesure, mais aussi d'accompagnateurs capables de sécuriser l'écosystème, de transmettre les bonnes pratiques et de démontrer le ROI d'un projet.

Cependant, cette transition ne peut pas se faire sans une sécurité renforcée induite par le travail hors des murs. L'impression et son infrastructure ne sont souvent pas perçues comme un point de vulnérabilité, mais elles doivent impérativement être protégées au même titre que les autres services informatiques de l'entreprise, que ce soit le réseau, l'ERP ou la comptabilité. Il faudra pour ça mettre en place un audit rigoureux pour révéler et combler les éventuelles failles. Il ne faut pas oublier que le télétravailleur pourra potentiellement traiter des documents sensibles chez lui, en déplacement, ou sur son équipement privé.

Sur un marché de l'impression très concurrentiel, les cartes s'apprennent à être rebattues. Seuls les acteurs, ayant anticipé ces changements et démontrant déjà de fortes capacités à répondre aux nouveaux besoins et à développer des solutions et services adéquats sur des cycles courts, sauront tirer leur épingle du jeu. ■

**LA RÉDACTION DE FACILITIES****89 %**

des décideurs informatiques ont constaté une augmentation des coûts d'impression au cours des 18 derniers mois en raison du recours croissant aux imprimantes installées au domicile des salariés

Source : Epson – Enquête 2022 (Zone EMEA)