

Gouvernance documentaire durable

Gouvernance documentaire durable – L'entreprise verte

Deuxième partie de la série de livres blancs sur l'Indice de Gouvernance Documentaire Ricoh
Novembre 2009

Ce livre blanc est basé sur l'enquête réalisée par Coleman Parkes Research pour Ricoh en Belgique, France, Allemagne, Italie, Espagne, Irlande, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni



Table des matières

1.0	Introduction – Gouvernance documentaire et développement durable	3
2.0	Résumé de l'enquête	4
	Principaux résultats	
3.0	Nécessité d'une plus grande rigueur dans la mesure des progrès en matière de développement durable	5
4.0	Des possibilités non exploitées liées à une gouvernance documentaire décentralisée	7
5.0	Selon les pays, les entreprises considèrent plus ou moins le document sous l'angle du développement durable	9
6.0	Conclusion	11
7.0	Les solutions de Ricoh pour une gouvernance documentaire durable	12



1.0 Introduction – Gouvernance documentaire et développement durable

À quelques semaines du sommet de Copenhague où les dirigeants politiques auront pour objectif de négocier un nouvel accord sur les émissions de gaz à effet de serre, la question du développement durable est plus que jamais d'actualité. C'est dans ce contexte que Ricoh publie le second document de sa série de livres blancs traitant de la gouvernance documentaire.

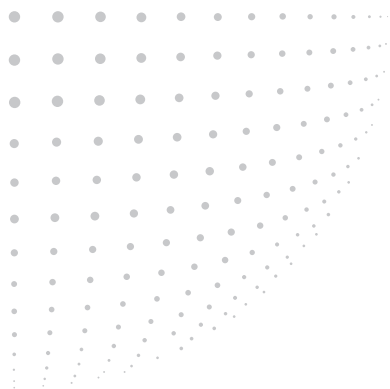
L'étude réalisée par le bureau d'étude indépendant Coleman Parkes Research nous démontre que dans la plupart des entreprises européennes, la responsabilité du système de gouvernance documentaire incombe à différentes directions. Résultat : efficacité et productivité fragilisées, sécurité de l'information mise à mal et absence de maîtrise de l'impact environnemental.

Ce livre blanc étudie la vision des grandes entreprises européennes en matière d'impact environnemental de leurs processus documentaires et en quoi cette question est au centre des préoccupations économiques et technologiques du moment.

D'autres livres blancs sur des thématiques telles que la sécurité seront publiés dans les mois qui viennent.

Pour rappel, le terme « gouvernance documentaire » décrit les méthodes employées par les entreprises pour contrôler et gérer leurs processus documentaires, à savoir : coûts, technologie, impact environnemental et sécurité du document tout au long de son cycle de vie.

Sur la période juillet-août 2009, 311 interviews ont été réalisés au total auprès de cadres supérieurs (DG et équivalent). Ces entretiens ont ciblés des grandes et moyennes entreprises européennes issues de différents secteurs (finance, services aux entreprises, services publics, télécommunications et médias) dans plusieurs pays (Belgique, France, Allemagne, Italie, Espagne, Irlande, Pays-Bas et Royaume-Uni). Toutes les personnes interviewées sont responsables de toute ou partie de la gestion documentaire au sein de leur entreprise. L'étude a été réalisée sous contrôle afin de garantir une information représentative à travers l'Europe et au sein de chaque secteur d'activité analysé.



2.0 Résumé de l'enquête

Les résultats de l'enquête démontrent qu'en matière d'impact environnemental de l'architecture documentaire, seule une minorité des entreprises disposent d'objectifs et d'indicateurs de mesure clairement définis, notamment sur les aspects consommation d'énergie et recyclage. Même les leviers d'améliorations les plus accessibles, présentant pourtant de grands avantages, ne sont pas considérés et les employés agissent souvent comme bon leur semble. Il existe également des différences notoires selon les pays interrogés. Voici les principaux résultats :

Nécessité d'une plus grande rigueur en ce qui concerne la mesure des progrès en matière de développement durable

Alors que 67% des cadres supérieurs définissent des objectifs d'optimisation de coûts dans le domaine de la gouvernance documentaire, seuls 41% se sont fixés des résultats liés au respect de l'environnement. Ces résultats coïncident avec le constat dressé dans le livre blanc précédent, dans lequel l'Indice Ricoh soulignait le caractère fragmenté et sporadique de la gestion de l'architecture documentaire en entreprise. Les entreprises européennes semblent sous-estimer l'impact positif de leurs stratégies de réduction des coûts sur leurs objectifs en matière de développement durable. En effet, en l'absence de procédures de mesure efficaces, les entreprises utilisent généralement 30%¹ de ressources supplémentaires, impactant de fait la pérennité de leur activité.

Des possibilités non exploitées liées à une gouvernance documentaire fragmentée

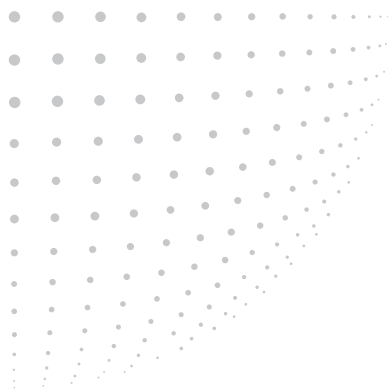
Dans la plupart des entreprises, la responsabilité de la gestion des processus documentaires est morcelée, même lorsqu'il s'agit de mettre en place des actions simples mais significatives en matière de développement durable. Par exemple, seules 18% des entreprises européennes ont instauré une politique d'impression recto verso en leur sein. Toujours du fait de cet éparpillement des responsabilités, 47% des dirigeants n'ont pas connaissance de la politique de recyclage en vigueur dans leur propre entreprise et n'ont à leur disposition aucun moyen d'évaluer l'éco-responsabilité de leurs employés dans leur utilisation des moyens d'impression.

Selon les pays, les entreprises considèrent plus ou moins le document sous l'angle du développement durable

Nous constatons des différences entre les pays pour ce qui est de la mise en œuvre de gouvernance documentaire responsable. En Europe, la France est leader dans ce domaine, le Royaume-Uni et l'Irlande arrivant bons derniers. Néanmoins, aucun des pays visés par l'étude ne présente des résultats supérieurs à 50% du 'score idéal'², ce qui tend à démontrer que de nombreuses améliorations permettant de réduire l'impact environnemental global sont possibles.

¹ Données Ricoh – basées sur les économies réalisées par nos clients grâce à nos services Pay Per Page Green et Managed Print Services.

² Le score total d'une entreprise verte – prenant en compte tous les paramètres (positifs et négatifs) mesurés au cours de cette étude – est 296. La France - pays leader – a un score moyen par entreprise de 129 ce qui correspond à 43,5% du score idéal.



Principaux résultats

3.0 Nécessité d'une plus grande rigueur dans la mesure des progrès en matière de développement durable

Seulement 41% des entreprises se fixent des objectifs en matière de consommation d'énergie, d'émissions de CO2 et de responsabilité environnementale pour leurs processus documentaires

Bien qu'écologie et économie soient liées, les cadres dirigeants ne mesurent pas avec la même rigueur et n'accordent pas la même importance aux enjeux environnementaux qu'aux enjeux économiques liés à la gouvernance documentaire. En effet, 67% des cadres dirigeants fixent des objectifs d'optimisation des coûts contre 41% qui tentent d'agir sur leur impact environnemental.

En revanche, les résultats sont meilleurs lorsqu'il s'agit de suivre les indicateurs environnementaux de leur architecture documentaire, à savoir consommation d'énergie et recyclage (Figure 2). En effet, six entreprises sur dix en moyenne affirment réaliser des actions dans ce domaine.

Une telle disparité est cohérente par rapport à l'approche fragmentée et sporadique identifiée par l'Indice Ricoh de Gouvernance Documentaire qui montre que plus des trois quarts des entreprises européennes n'ont pas encore mis en place de système de gestion de leurs documents.

L'impact global est double pour les entreprises. Même lorsque des processus de gestion durable sont mis en place, ces derniers ne sont pas toujours mis en relation avec les autres objectifs d'efficacité de la gouvernance documentaire (Figure 1). Les progrès réalisés sont donc susceptibles de passer inaperçus. De plus, les dirigeants sous-estiment ou n'évaluent pas tout l'avantage qu'ils auraient à envisager leur stratégie de gestion documentaire sous l'aspect développement durable.

L'absence de réconciliation des différents éléments mesurés (impact environnemental, coûts de la production documentaire, etc.), complique la mise en place d'objectifs de développement durable. Nous rappelons en effet qu'une entreprise qui ne dispose pas de procédures de mesure efficaces utilise généralement 30%³ de ressources supplémentaires, ce qui impacte inévitablement sa pérennité, ses coûts et sa productivité.

Le manque de cohérence peut facilement être comblé par une stratégie de gouvernance documentaire centralisée qui favoriserait une vision d'ensemble. Le recours à des outils de suivis permet de rendre visibles les résultats et ainsi déterminer les nouveaux axes de progression sur la base d'éléments tangibles, dans une logique d'amélioration continue.

³ Données Ricoh – basées sur les économies réalisées par nos clients grâce à nos services Pay Per Page Green et Managed Print Services.

Figure 1 – Gestion de l'architecture documentaire : critères d'évaluation

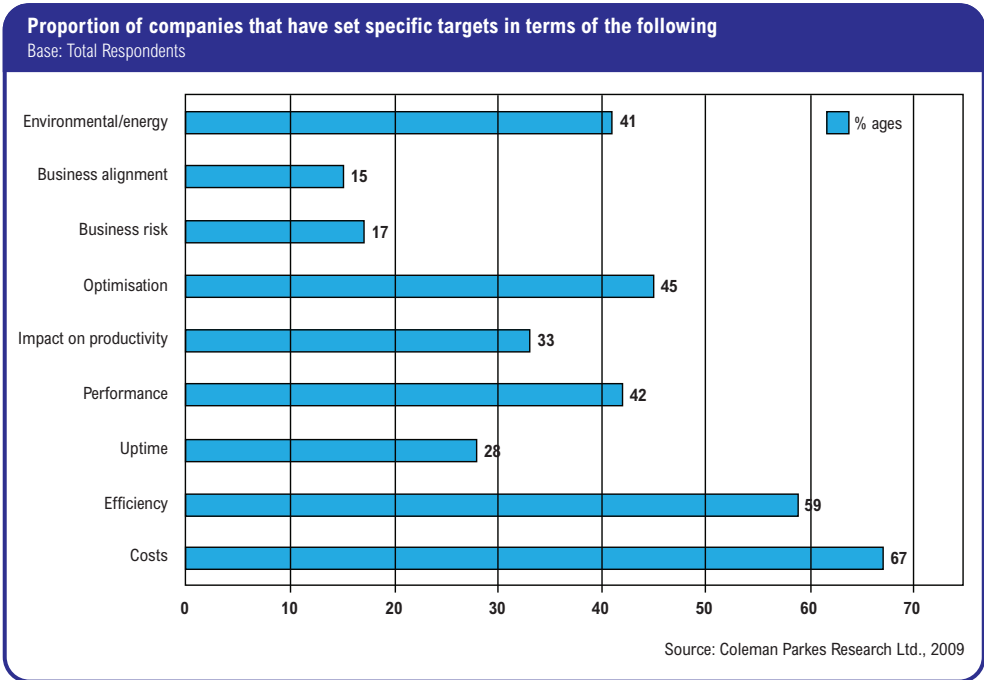
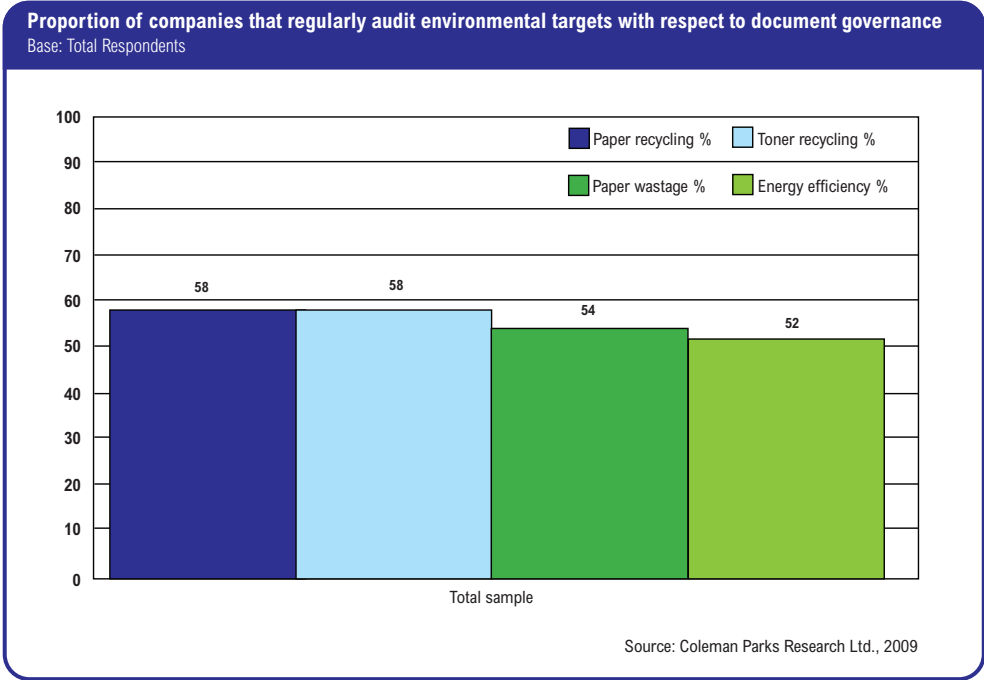


Figure 2 – Impact environnemental : éléments de mesure retenus



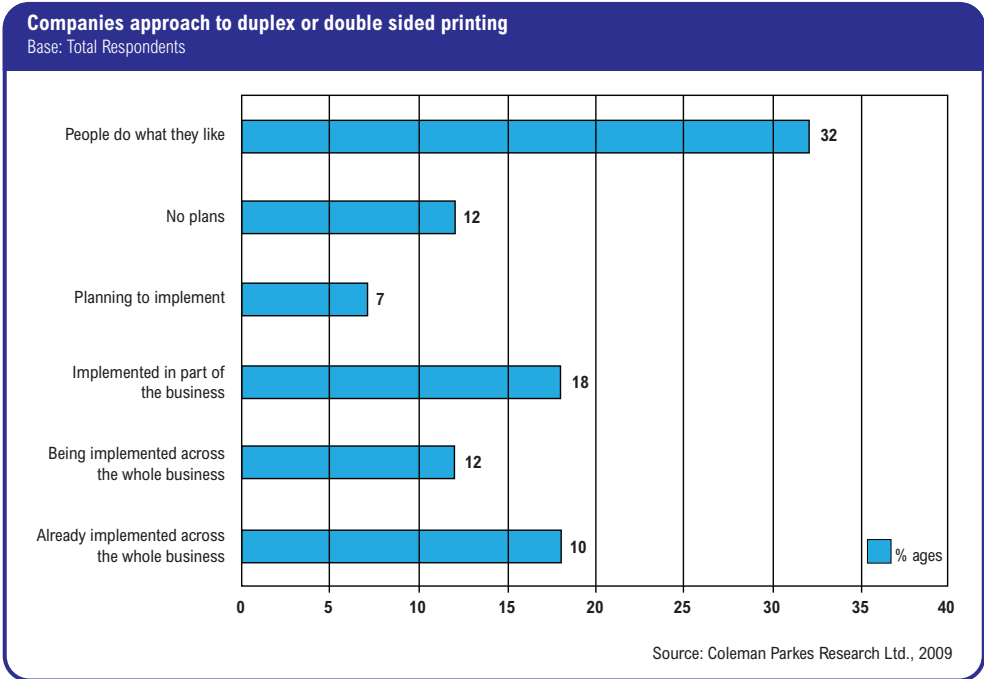
4.0 Des possibilités non exploitées liées à une gouvernance documentaire décentralisée

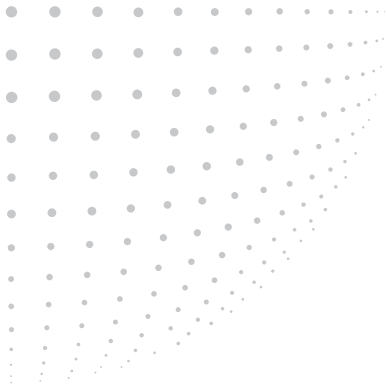
47% des dirigeants d'entreprises n'ont pas connaissance de la politique de recyclage en vigueur dans leur entreprise

L'éparpillement des responsabilités en matière de gouvernance documentaire a tendance à les priver les entreprises des opportunités d'amélioration de leur empreinte écologique, même les plus simples. Par exemple, les entreprises sont toutes en mesure de sensibiliser leurs employés aux questions environnementales ou de mettre en œuvre une politique d'impression pronant le recto verso.

L'étude montre cependant que ces possibilités ne sont pas exploitées. Pour l'impression recto verso par exemple, 32% des dirigeants laissent leurs employés agir comme ils le souhaitent. Et seuls 18% des dirigeants ont mis en place une politique d'impression imposant le recto verso par défaut à l'ensemble des employés. De la même manière, les dirigeants ne sont pas en mesure d'assurer que leurs employés ont pleine conscience de l'impact de leurs impressions sur l'environnement. Les personnes interviewées attribuent en moyenne une note de 5,5 à leurs employés sur une échelle de 10 (y font très attention) à 1 (n'y font pas du tout attention).

Figure 3 – Approche des entreprises en termes d'impression recto verso



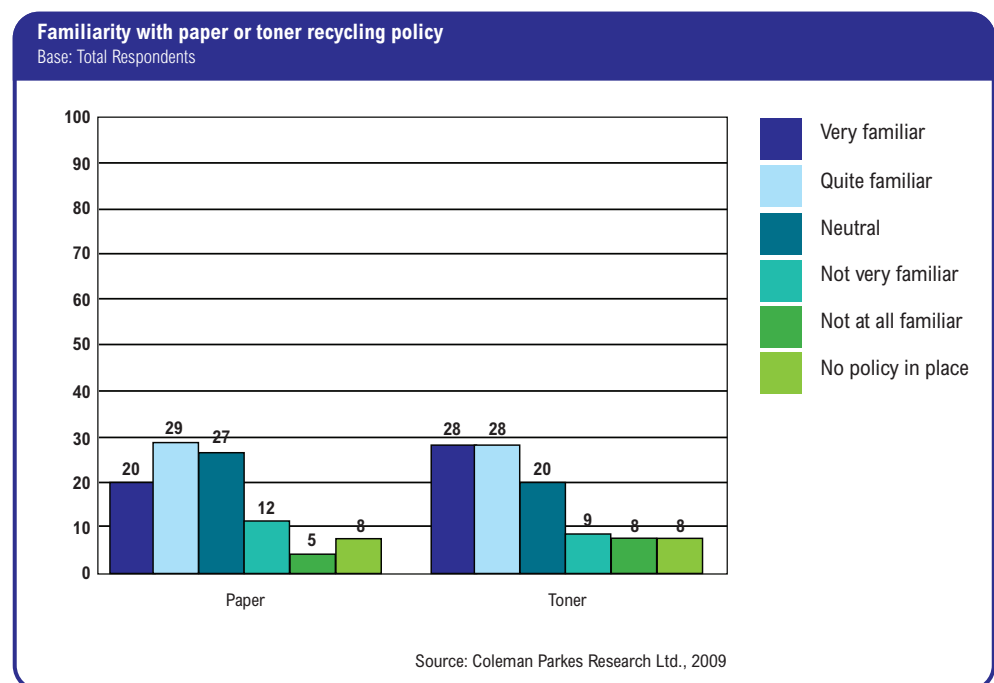


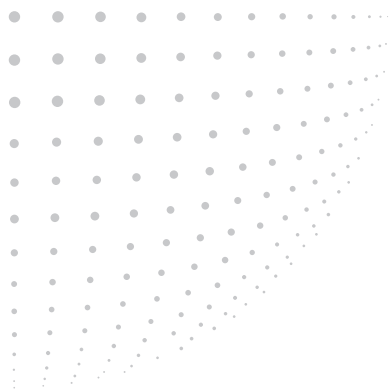
Cette étude montre également que près de la moitié des dirigeants (47%) admettent méconnaître les politiques de recyclage en vigueur dans leur propre entreprise, en particulier le traitement du toner usagé (40%). Ceci explique la notation moyenne attribuée à leurs employés.

Cependant plus de la moitié des personnes interrogées indiquent que des campagnes de sensibilisation aux bonnes pratiques d'impression à adopter ont été menées au sein de leur entreprise.

Ces résultats ne sont pas pour autant antinomiques : distinguer sensibilisation et mise en place de politiques de gestion de la production documentaire impacte inévitablement la capacité à influencer les comportements de manière pérenne. Si les entreprises européennes souhaitent améliorer leurs résultats dans ce domaine, l'approche est simple : il est nécessaire de mettre en place des procédures centralisées pour atteindre des objectifs durables, qui permettent en plus aux employés de se recentrer sur les objectifs de l'entreprise. En mettant en place une stratégie centralisée ou en externalisant la gestion de l'architecture documentaire, l'entreprise est à même de gagner du temps et de renforcer l'efficacité de son approche en matière de développement durable. Ce faisant, l'environnement est placé au cœur de la stratégie, des économies sont réalisées, les résultats peuvent être mesurés et de nouveaux objectifs fixés. Les entreprises bénéficient en outre d'une sécurité, d'une productivité et d'une efficacité accrues.

Figure 4 – Connaissance des politiques de recyclage





5.0 Selon les pays, les entreprises considèrent plus ou moins le document sous l'angle du développement durable

L'étude des données par pays permet de constater les variations en matière de de gestion éco-responsable de l'architecture documentaire.

En attribuant une valeur à chacun des aspects environnementaux de la gouvernance documentaire tels que le recyclage, la définition d'objectifs, l'audit et le comportement des employés, il est possible d'établir un classement européen qui montre quels sont les pays dont les politiques de gouvernance documentaire sont les plus éco-responsables.

Figure 5 – Classement Vert de l'Indice Ricoh de Gouvernance Documentaire

Pays	Rang	Pourcentage par rapport au score optimal
France	1	43
Italie	2	43
Allemagne	3	42
Pays-Bas	4	41
Belgique	5	39
Espagne	6	39
RU et Irlande	7	38

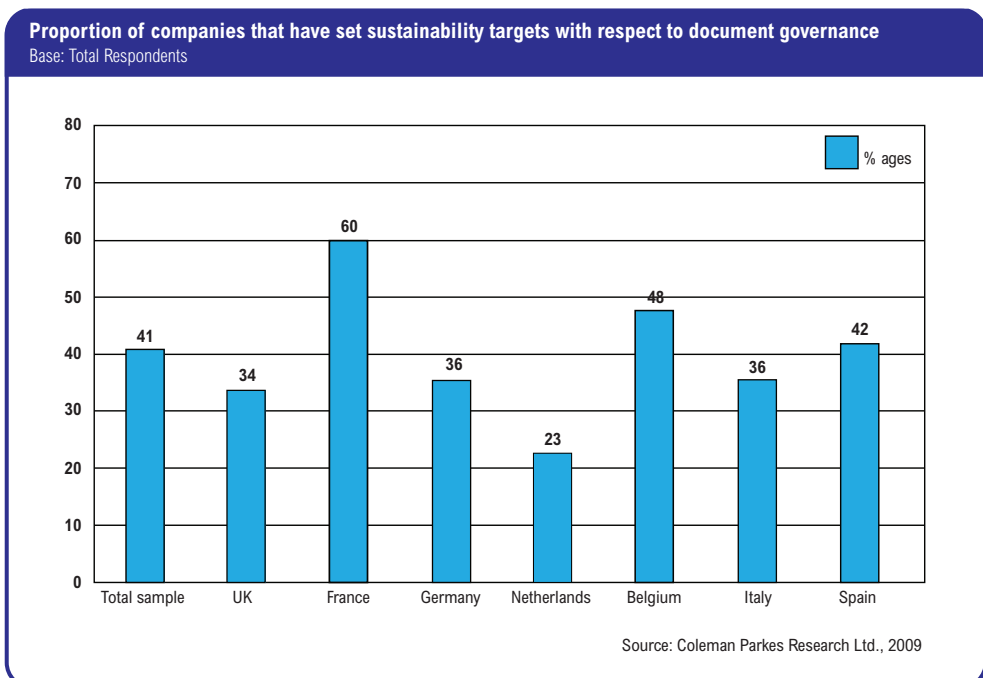
La France apparaît comme le pays ayant la meilleure approche environnementale alors que le Royaume-Uni et l'Irlande arrivent à la dernière place.

En France et aux Pays-Bas, les entreprises mettent plus souvent en place une stratégie de gouvernance documentaire que dans les autres pays européens.

Comme le montre la Figure 6, seul un tiers (34%) des entreprises du Royaume-Uni se fixent des objectifs de gestion documentaire ayant trait à l'environnement ou l'efficacité énergétique, contre 60% des entreprises françaises. Les Pays-Bas sont cependant derrière le Royaume-Uni dans ce domaine avec seuls 23% des entreprises revendiquant des objectifs en terme de consommation d'énergie.



Figure 6 – Mise en place d'objectifs environnementaux/énergétiques pour la gestion documentaire



En matière d'impression recto verso, les entreprises espagnoles sont derrière leurs pairs européens avec seuls 10% des entreprises ayant mis en place une stratégie en ce sens. La Belgique est le pays le plus avancé dans ce domaine avec près d'un tiers des d'entreprises imposant l'impression recto verso comme norme.

D'une manière générale, ce classement montre qu'il reste encore beaucoup à faire. Bien qu'en tête du classement, la France n'obtient que 43% du score maximal qui peut être obtenu par une entreprise mettant en place toutes les mesures environnementales possibles dans sa stratégie de gouvernance documentaire. Les entreprises pourraient doubler rapidement et efficacement leur activité dans ce domaine en mettant en place un service ou une solution de gouvernance documentaire.



6.0 Conclusion

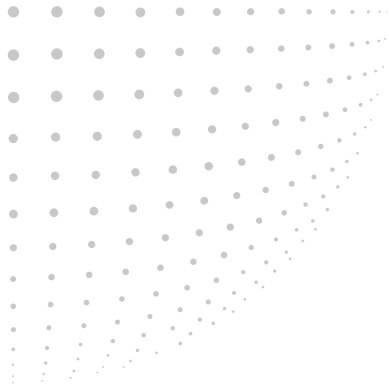
Alors que les dirigeants politiques se rassemblent à Copenhague pour négocier un nouvel accord mondial visant à pallier le changement climatique, aucun point ne doit être laissé de côté pour réduire les émissions de carbone. Cette étude montre cependant qu'en matière de gestion documentaire, de nombreuses opportunités de réduction de l'empreinte environnementale sont négligées. Cela est décevant dans la mesure où des actions très simples et ayant un impact immédiat sont négligées dans la plupart des cas.

Le manque de cohérence peut facilement être comblé par une stratégie de gouvernance documentaire centralisée qui favoriserait une vision d'ensemble. Le recours à des outils de suivi permet de rendre visibles les résultats et ainsi déterminer les nouveaux axes de progression sur la base d'éléments tangibles, dans une logique d'amélioration continue.

Les données de cette étude démontrent que les entreprises peuvent agir dès maintenant et obtenir des résultats immédiats par la mise en place de politiques pronant l'impression recto verso et le recyclage et en sensibilisant leurs employés aux questions environnementales. Les dirigeants doivent prendre conscience qu'adopter une telle stratégie est bénéfique pour leur entreprise à tout point de vue et sur le long terme.

L'un des plus grands défis consiste sans doute à sensibiliser davantage les entreprises au rôle que la gouvernance documentaire peut jouer dans l'amélioration de l'efficacité globale de leur entreprise, tant au plan environnemental que des processus métier. Il est temps de créer une culture qui place le développement durable au cœur de toutes les actions professionnelles.

Éco-responsabilité et pérennité économique ne sont en effet pas les extrémités opposées d'un spectre. Au contraire : un engagement sur le long terme en faveur de l'environnement est source d'optimisation financière et d'amélioration de l'efficacité globale de l'entreprise.



7.0 Les solutions de Ricoh pour une gouvernance documentaire durable

Ricoh propose une gamme de produits et de solutions pour aider les entreprises à mettre en place une gestion documentaire simple et efficace. Disposant d'une gamme d'équipements, de logiciels et de services opérationnels (outsourcing et conseil), les solutions Ricoh s'intègrent sans difficulté et en toute fiabilité à n'importe quelle entreprise. Ricoh permet donc à ses clients de se concentrer sur leur activité pour faire avancer leur entreprise.

Service conseil de Ricoh "Pay Per Page Green"

Le service conseil "Pay Per Page Green" est une analyse factuelle en trois étapes qui audite et quantifie l'émission de CO2 d'une entreprise pour ses activités d'impression et de copie et rend le coût total de possession des équipements bureautiques plus transparent. En se basant sur la situation existante de l'entreprise, Ricoh établit un scénario d'optimisation qui a pour but de réduire les coûts de fonctionnement et l'utilisation des ressources (énergie, consommation de papier et émission de CO2). La diminution des coûts s'accompagne d'une diminution de l'empreinte carbone et d'une augmentation de l'efficacité de la production de documents.

Une analyse factuelle des coûts et de la durabilité en trois étapes :

- Audit et analyse des émissions actuelles de CO2 et TCO de l'impression et de la copie
- Mise en place d'un plan de réduction des émissions de CO2 et de réduction du TCO, accompagné de l'optimisation des procédures
- Contrôle régulier des réductions de CO2 et de TCO de l'entreprise.

Eco Mode de Ricoh

L'impact environnemental d'un produit au cours de sa durée de vie est maximal pendant son utilisation. L'Eco Mode de Ricoh permet aux entreprises de prendre toutes les mesures pour réduire cet impact en proposant trois réglages efficaces pour réduire la consommation d'énergie sans nuire à la performance d'un appareil multifonction au cours de l'impression ou de la copie. L'Eco Mode s'active lorsque l'appareil est en veille.

Managed Print Services

Avec le programme Managed Print Services de Ricoh, les entreprises bénéficient d'une gouvernance qui garantit gestion des services et sécurité optimales pour leur environnement documentaire et réduction de 30% des coûts d'impression et de l'impact environnemental.

Ces services permettent de rationaliser l'environnement d'impression des entreprises et leur procurer l'agilité dont elles ont besoin. Notre stratégie de gestion de projet se compose de services à forte valeur ajoutée : Analyse, Optimisation, Mise en œuvre et Pilotage de l'architecture documentaire. Ces services sont assortis d'un engagement de résultats en termes d'amélioration continue de la productivité et de l'efficacité.

Outsourcing du traitement documentaire

Externaliser le traitement documentaire est l'un des services les plus aptes à créer une stratégie de gouvernance documentaire centralisée, structurée, sécurisée, en adéquation avec les besoins et l'optimisation des coûts recherchée. Cette prestation inclut la gestion des procédures, du personnel et de la technologie autour de la production documentaire, et par extension de l'information entrante et sortante au sein de l'entreprise. Des gains importants de productivité sont ainsi réalisés puisque les collaborateurs ont un accès immédiat à l'information dont ils ont besoin, au format souhaité, au bon moment et au bon endroit. L'entreprise bénéficie ainsi d'une meilleure efficacité au niveau financier, davantage de confort pour les employés, d'une satisfaction client accrue et, en définitive, d'une entreprise plus performante.

@Remote

En intégrant ses solutions à l'infrastructure existante d'une entreprise, Ricoh est en mesure de mettre en évidence les coûts cachés de la documentation d'entreprise et de redonner le contrôle de ce poste aux entreprises. @Remote transforme les données collectées en information détaillée. Cette solution permet aux utilisateurs de se reposer sur le fait que leurs coûts sont gérés efficacement et automatiquement.

Liens utiles

www.ricoh.fr
Managed Document Services
Pay Per Page Green

Informations presse

Sophie Mc Donagh
Tel : 01 56 72 29 49
Email: sophie.mcdonagh@ricoh.fr

A propos de Ricoh

Ricoh Company, Ltd ("Ricoh") est un leader international en matière de technologie, spécialiste de l'impression de production et de l'impression d'entreprise. Ricoh agit en collaboration avec des entreprises du monde entier pour moderniser l'environnement de travail et optimiser l'efficacité documentaire. Avec plus de 108 500 employés à travers le monde, Ricoh est présent en Europe, sur le continent américain, sur la zone Asie-Pacifique, en Chine et au Japon.

Ricoh Global Services fournit un support stratégique et un partenariat à long terme aux clients internationaux de Ricoh à travers le monde. Disposant d'un service commercial et d'un réseau de services inégalés Ricoh Global Services est en mesure d'apporter continuellement de la valeur à ses clients grâce à des solutions standardisées, cohérentes et complètes. Les clients de Ricoh peuvent compter sur un seul partenaire pour l'ensemble de leurs besoins internationaux.

Ricoh Europe Holdings Plc est une société anonyme disposant de sièges pour la région Europe, Moyen-Orient, Afrique à Londres, Royaume-Uni, et à Amstelveen, Pays-Bas. Les opérations EMOA regroupent plus de 35 filiales.

Pour l'année fiscale se terminant au 31 mars 2009, le chiffre d'affaires de la zone EMOA a atteint YEN 523,4 milliards, soit 25% du chiffre d'affaires global du groupe Ricoh. Le chiffre d'affaires de l'ensemble du groupe Ricoh a dépassé YEN 2 091,7 milliards sur l'année se terminant au 31 mars 2009.

A propos de Ricoh France

Depuis 2000, Ricoh a su évoluer avec le marché et les technologies. Ainsi, au métier de fournisseur de matériel bureautique, Ricoh France a associé la maîtrise des « solutions d'impression » puis des « solutions documentaires » afin de pouvoir assurer la gestion globale du flux documentaire de ses clients, en s'appuyant sur la performance de ses choix technologiques, la pertinence de ses offres de services et la qualité de ses équipes.

Effectif : 2500 personnes

CA 2008 au 31 Mars 2009 : 712,9 millions€

Pour davantage d'information, rendez-vous sur notre site : www.ricoh.fr