



Esker  
**GreenDoc**

## **Papier & Dématérialisation :**

une dualité au service de  
votre initiative environnementale



# Sommaire

<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
Contraintes économiques et environnementales.....	3
<b>La face cachée du papier.....</b>	<b>4</b>
L'omniprésence du papier dans les entreprises.....	4
Les impacts du papier sur l'environnement .....	5
Le papier comme frein à la productivité .....	6
<b>Zéro papier : Mythe ou réalité ? .....</b>	<b>7</b>
Retour vers le futur .....	7
Le papier : un mal nécessaire.....	8
<b>Les solutions pour lutter contre le papier .....</b>	<b>10</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>12</b>
<b>Les solutions de dématérialisation Esker .....</b>	<b>13</b>



# Introduction

## Contraintes économiques et environnementales

Depuis une dizaine d'années, les concepts de développement durable et de respect de l'environnement ont fait leur apparition dans nos vies. Le développement durable devient à la fois une prise de conscience individuelle et collective, mais aussi un enjeu de communication politique et économique.

De nombreux organismes gouvernementaux et associations ont vu le jour afin d'influencer nos achats et nos modes de consommations et nous encouragent à être plus respectueux de l'environnement.

L'entreprise est au cœur de cette tendance depuis plusieurs années déjà. Alors que les industriels adaptent leurs outils de production et minimisent l'impact environnemental, d'autres révisent leur politique de sous-traitance et d'achat jusqu'à écarter les fournisseurs n'ayant pas de politique de développement durable en place. Les directions informatiques ont, elles aussi, pris conscience, avec l'aide des constructeurs informatiques, de l'impact environnemental de leurs achats. Une étude de Datamonitor conclut que le respect de l'environnement constitue, pour 75 % des DSI interrogés, un élément important de leur stratégie IT et même, pour 15 % de l'échantillon, une priorité de haut niveau ! (source : [www.cxp.fr](http://www.cxp.fr)).

Jusqu'à présent, beaucoup d'entreprises ont mis en place des stratégies "green" en s'attaquant à la face émergée de l'iceberg : réduction des polluants dans le cycle de fabrication, de la consommation électrique, de l'essence et de l'eau.

Toutes ces initiatives sont cruciales mais il existe d'autres routes à explorer dont celle du papier. Le rôle du papier dans cette quête environnementale est largement sous-estimé. S'attaquer à la réduction des flux papiers dans notre société, c'est non seulement réduire l'utilisation de la matière première qu'est le bois, mais c'est aussi s'attaquer à toute la chaîne de valeur du papier dans l'entreprise et de tout ce qui découle de son utilisation : son transport, l'impression, l'archivage, la distribution, les copies, les processus manuels complexes, la productivité des entreprises. En quelques mots, la dématérialisation des documents est certainement l'un des plus grands challenges de cette quête environnementale. S'attaquer au papier et dématérialiser, c'est miser sur des gains de productivité importants tout en préservant l'environnement.

Ce livre blanc a pour objectif de dresser un bilan de l'utilisation du papier en entreprise et approche les différentes solutions, des plus simples aux plus efficaces, pour en limiter l'utilisation.

Sources : [www.distributique.com/actualites/lire-green-it-un-grand-bond-marketing-pour-un-saut-de-puce-technologique-10070.html](http://www.distributique.com/actualites/lire-green-it-un-grand-bond-marketing-pour-un-saut-de-puce-technologique-10070.html)

### Questionnaire fournisseur sur le développement durable

Questions types :

- Votre entreprise a-t-elle adhéré au Global Compact (Pacte Mondial des Nations Unies) ?
- Votre entreprise dispose-t-elle d'une certification dans le domaine environnemental ?
- Votre entreprise a-t-elle formalisée une politique de développement durable ?
- ...

# La face cachée du papier

## Omniprésence du papier dans les entreprises

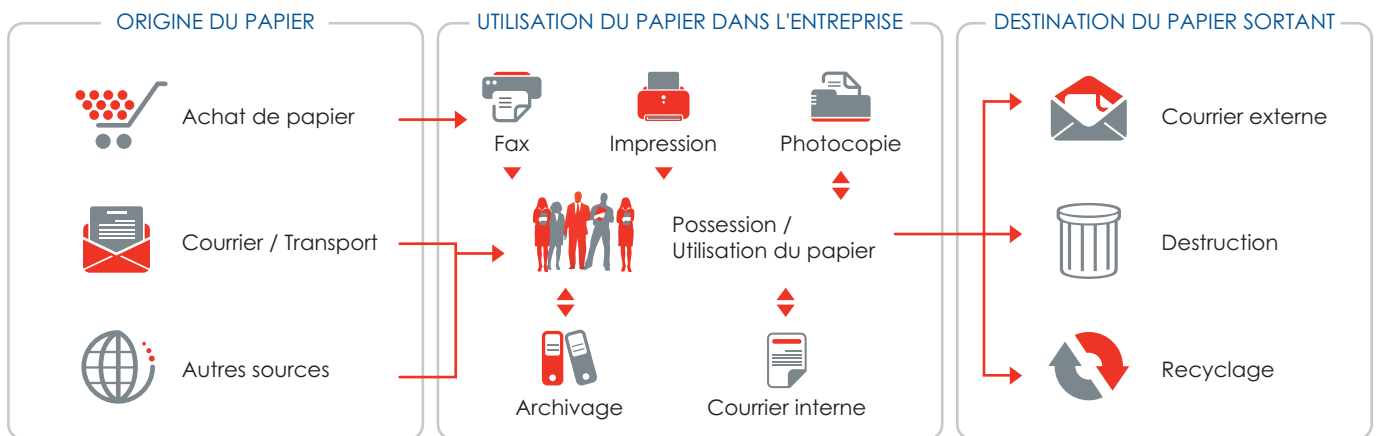
Malgré des années d'informatisation et d'automatisation des processus de gestion, force est de constater que 90 % des transactions d'entreprises s'achèvent encore brutalement sur une imprimante. Les logiciels de gestion commerciale continuent de produire des factures papier, les modules de recouvrement produisent encore des lettres de relance, les applications informatiques en charge de la gestion des stocks impriment toujours des bons de commandes et des propositions commerciales. Factures fournisseurs, feuilles de déplacement, notes de frais et feuilles de congés envahissent toujours notre bureau et notre quotidien.

L'entreprise est au carrefour de l'utilisation du papier, elle en reçoit, en achète et en distribue.

**D'où vient le papier utilisé en entreprise ?** Il est reçu par courrier, par fax ou tout simplement acheté.

**Comment peut-il être utilisé dans l'entreprise ?** Il peut être imprimé, photocopié, archivé, partagé ou transmis par courrier interne.

**Que devient le papier lorsqu'il sort de l'entreprise ?** Il peut être envoyé sous forme de courrier, faxé, détruit, ou encore recyclé.



## L'exemple précis d'un bon de commande et d'une facture client :

Pour le traitement de ces documents, les méthodes et les habitudes de travail du siècle dernier règnent encore dans la plupart des entreprises. Les bons de commande, généralement reçus par fax, sont imprimés avant d'être saisis manuellement dans le système de gestion de l'entreprise. Ils sont ensuite archivés un certain nombre d'années pour être finalement détruits, parfois recyclés. Les factures clients, une fois imprimées, sont photocopées pour être distribuées au service commercial et au service recouvrement où elles sont archivées par date ou par client. L'original de la facture est plié, mis sous enveloppe pour être ensuite remis en poste.

Chaque document papier généré par une transaction commerciale donne naissance à une multitude de tâches manuelles qui ne présentent pas de valeur ajoutée pour l'entreprise. Outre les pertes de productivité considérables induites par ces activités manuelles et l'impact sur l'environnement, c'est la performance globale de l'entreprise qui souffre de cette absence d'efficacité.

Entre la réception des bons de commande et l'encaissement de leurs règlements, plusieurs dizaines de documents papier sont produits (devis, confirmations de commande, bons de commande, factures, bons de livraison, relances, avis de virement) qui donnent lieu à autant de manipulations coûteuses et inefficaces en allongeant inutilement les cycles de gestion des entreprises et en augmentant leurs besoins en fonds de roulement.

### Le saviez-vous ?

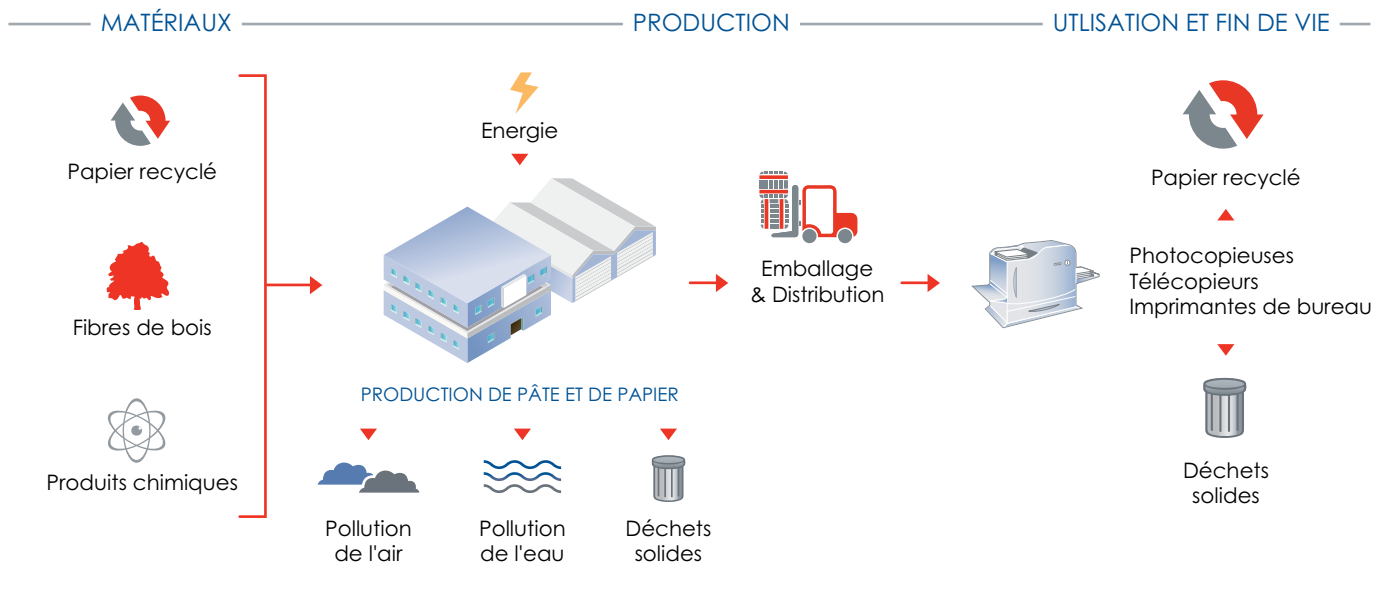
- En moyenne, un employé de bureau utilise 1 kg de papier par semaine.
- Environ 4 milliards de dollars sont dépensés chaque année aux Etats-Unis pour acheter 4 millions de tonnes de papier pour les entreprises.
- Le prix moyen consacré par employé pour acheter, copier, imprimer, envoyer et stocker le papier est de 320€ par an.
- Une entreprise de 2500 employés consomme 43 ramettes de papier par heure

Source : [www.printgreener.com/earthday.html#co2](http://www.printgreener.com/earthday.html#co2)

## Les impacts du papier sur l'environnement

Le papier est donc omniprésent au quotidien dans l'entreprise. Considéré comme inoffensif, son processus de fabrication n'est pas sans conséquence pour l'environnement. En effet, si on analyse son cycle de vie<sup>1</sup> (ACV), on constate que le papier est des plus impactant sur l'environnement et ce bien avant qu'il n'ait l'opportunité de se glisser dans l'entreprise.

### Les étapes du cycle de vie du papier et les impacts environnementaux associés



Source : [www.minefi.gouv.fr/fonds\\_documentaire/daj/guide/gpem/papier\\_eco-responsable/1.pdf](http://www.minefi.gouv.fr/fonds_documentaire/daj/guide/gpem/papier_eco-responsable/1.pdf)

La fabrication du papier nécessite d'énormes quantités d'eau, de produits chimiques et de bois : il faut de l'eau pour extraire la cellulose des fibres du bois et de l'énergie pour sécher le papier. Le chlore, solvant indispensable permettant de blanchir le papier, présente un risque non négligeable de contamination des eaux. En outre, la fabrication de papier est également consommatrice d'énergie pour la préparation de la pâte, le raffinage, le lancement des machines, le pompage, la ventilation, et particulièrement le séchage.

Heureusement, les industries papetières améliorent chaque jour leurs systèmes de production et ont progressivement mis en place des processus plus respectueux de l'environnement.

#### Quelques chiffres :

Une tonne de papier =

- 17 arbres
- 3 mètres cubes de déchets
- 26 500 litres d'eau
- 3 barils de pétrole
- 4100 kilowatts

Source : [www.printgreener.com](http://www.printgreener.com)

<sup>1</sup> L'écobilan ou analyse de cycle de vie (ACV) est une méthode d'évaluation qui consiste à faire un bilan environnemental d'un organisme ou d'un produit. Toute activité peut faire l'objet d'un écobilan qui permettra de déterminer son impact sur l'environnement. L'analyse de cycle de vie est un outil qui permet d'analyser l'ensemble des impacts d'un produit pour toutes les étapes du cycle de vie, depuis l'extraction des matières premières, en passant par la fabrication, le transport, la distribution, l'utilisation et jusqu'à l'élimination. Elle prend en compte tous les critères environnementaux (consommation des ressources naturelles, pollution...). (source ekopedia.org)

## Le papier comme frein à la productivité

Le papier (à l'exception du papier utilisé à des fins marketing/communication de masse) est la pierre angulaire des processus de gestion : facturation, gestion des commandes, gestion des relances clients, communication, gestion des contrats, etc.

Il est aussi le grand perdant au jeu de la productivité, de la fiabilité et du gain économique direct et indirect. Selon une étude du Gartner Group, les entreprises dilapident près de 2 % de leurs chiffres d'affaires dans la gestion interne du papier.

Le papier apporte de la friction dans les rouages de l'entreprise. Ainsi par exemple, entre la réception des bons de commande et l'encaissement de leurs règlements, plusieurs dizaines de documents papier sont produits (devis, bons de commande, confirmations de commande, factures, bons de livraison, relances, avis de virement). Chaque document donne lieu à de nouvelles manipulations : se déplacer vers l'imprimante, gérer un bourrage papier, changer le toner, chercher le document emporté par erreur par un collaborateur... Toutes ces actions induites par l'utilisation du papier sont particulièrement coûteuses et finissent par allonger inutilement les cycles d'exploitation des entreprises.

Est-il possible de se passer complètement du papier ? Quels sont les éléments à prendre en compte ?

# Zéro papier : mythe ou réalité ?

## Retour vers le futur

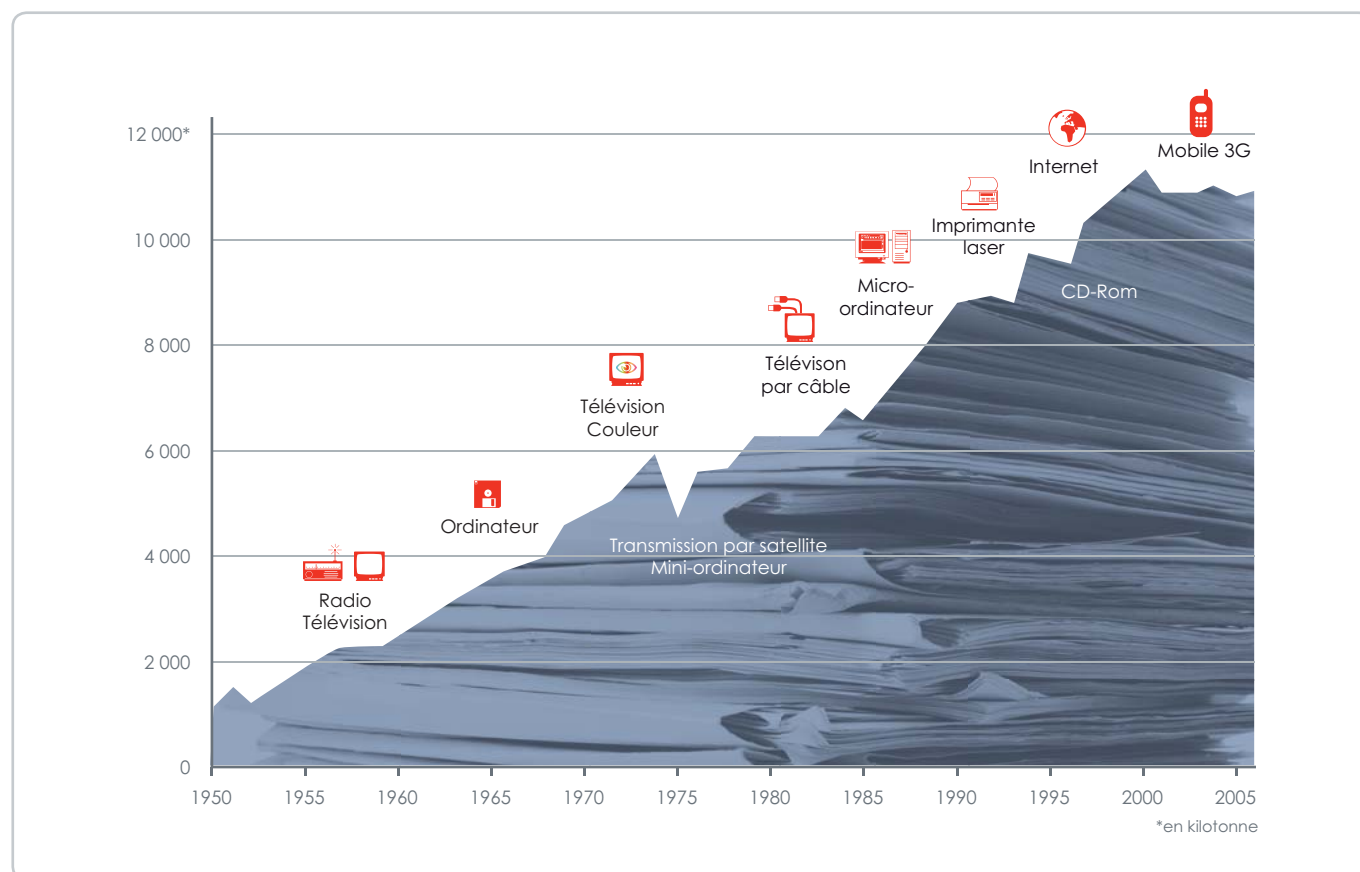
Avec l'apparition des ordinateurs et le développement de tous les outils informatiques dans les années 1980, beaucoup ont cru à l'avènement de l'ère du "tout informatisé" et du "zéro papier".

Or paradoxalement, depuis cette époque, la consommation de papier n'a cessé de croître d'année en année.

En effet, loin d'avoir fait disparaître le papier, l'e-mail, Internet et les nouvelles technologies ont contribué à accroître son utilisation. Dans une société envahie par le virtuel, le papier assure la pérennité de l'image et du message.

Depuis plus de 10 ans, la consommation de papier dans le monde s'accroît d'environ 3 % chaque année. Sur cette période, la consommation française de papier s'est accrue en moyenne de 1,5 % par an. Une augmentation a été enregistrée en 2006 à hauteur de 0,8 %.

## Évolution de la consommation de papiers et cartons en France 1950-2006



Source : [www.lepapier.fr/cestlavie.htm](http://www.lepapier.fr/cestlavie.htm)

## Le papier est-il un mal nécessaire ?

Les nouvelles technologies ont fourni de nombreux outils de dématérialisation pour aider les entreprises à réduire leur consommation de papier, mais on constate que malgré cela, la production et la consommation de papier dans le monde ne diminuent pas significativement.

Pour quelles raisons continue-t-on à utiliser le papier, quels sont les freins à la dématérialisation ?

**Freins fonctionnels :** l'attachement au papier dans nos services administratifs est important, or s'en passer c'est revoir les processus, l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise.

**Freins psychologiques :** sentiment que le document électronique n'a pas une vraie valeur probante et qu'il est plus facile de modifier une preuve sur un document électronique que sur un document papier.

Cette analyse nous pousse à faire une distinction entre deux types de flux papier :

- **le flux bureautique** qui correspond à une utilisation ponctuelle et ne représente jamais de gros volumes (l'impression d'un e-mail, d'un article, d'un document interne...)
- **le flux de gestion** qui lui est fortement récurrent et peut représenter de très importants volumes (factures, relevés de comptes, bons de commandes...)

S'il est effectivement aisé de diminuer l'utilisation du papier dans le cadre de flux bureautiques, la majorité des économies et gains de productivité peuvent être réalisés sur les flux de gestion, dont la fluidité est directement liée à la performance de l'entreprise.

### Caractéristiques des flux bureautiques

- Peu de récurrence / Besoins ponctuels
- Faible volume (souvent unitaire)
- Documents non prédéfinis
- Durée de vie plus courte / Documents conservés peu de temps
- Documents divers (contrat, proposition commerciale...)

### Caractéristiques des flux de gestion

- Récurrence (fréquence mensuelle, etc.)
- Volumes importants
- Documents structurés ou semi-structurés / prédéfinis
- Support à l'activité de l'entreprise / moyen de communication de l'entreprise
- Documents de gestion (flux de facturation, de relance, de recouvrement)

### Quelques faits :

- Les entreprises françaises dépensent 409 millions d'euros en impressions inutiles, soit l'un des taux le plus élevés en Europe.
- En Europe, environ 1 page sur 6 imprimées sur le lieu de travail n'est jamais utilisée, oubliée sur l'imprimante voire même jetée directement !
- 20 % des employés français impriment la totalité des documents qu'ils reçoivent par e-mail.
- 38 % impriment leurs e-mails dans l'unique but de les lire.
- Les 174 milliards de pages imprimées chaque année en France représentent un coût compris entre 1 % et 3 % du chiffre d'affaires d'une entreprise.

Source : <http://solutionspme.lemondeinformatique.fr>

### Flux bureautiques

Le nombre d'impressions quotidiennes tend à décroître progressivement à mesure que les politiques de sensibilisation des entreprises portent leurs fruits. D'après une étude d'Ipsos Global pour Lexmark, en Europe, le nombre d'impressions par salarié s'est réduit de trois pages entre 2006 et 2007, passant de 34 à 31 pages par personne et par jour. Les salariés français sont, par ailleurs, plutôt raisonnables avec une moyenne de 28 pages imprimées par jour.

Depuis 2007, près d'une entreprise sur deux favorise l'impression recto-verso (près du double par rapport à 2006) et 12 % obligent l'utilisateur à s'identifier avant de pouvoir imprimer. Preuve que la sensibilisation progresse, 62 % des salariés européens (et 69 % des français) sont prêts à réduire leurs impressions personnelles de 30 % pour réduire leur empreinte écologique.

Néanmoins, le flux bureautique est certainement le flux papier le plus complexe à supprimer car il est le support quotidien de l'activité des salariés dans l'entreprise et même si des progrès peuvent être faits, ce flux sera et restera sous forme de papier pendant encore très longtemps.

### Flux de gestion

Dans un processus de gestion (facturation, paie, gestion des commandes, relevés de comptes, correspondances commerciales), de nombreux services de l'entreprise sont impliqués et de multiples documents sont générés.



Si nous reprenons l'exemple du bon de commande, la réception d'une seule commande génère à la fin du cycle de gestion :

- 9 documents imprimés et distribués manuellement
- 4 documents photocopiés et archivés
- 1 document faxé
- 1 document envoyé par courrier

Donc une seule commande génère, en moyenne, 13 impressions et implique un grand nombre de services de l'entreprise qui vont s'échanger, saisir, valider, copier et archiver tous ces documents. L'administration des ventes, la comptabilité, le service commercial, le service expédition sont les premiers impactés par le papier.

Mal nécessaire ou pas ?

La démarche à mettre en œuvre diffère selon le flux ciblé. Oui le papier est un mal nécessaire concernant le flux bureautique, il serait utopique de penser pouvoir l'éradiquer. Cependant, nous pouvons réduire son utilisation et générer alors un impact positif sur l'environnement.

Pour le flux de gestion, le papier n'est pas un mal nécessaire et la plupart des documents peuvent être dématérialisés facilement. L'ensemble des technologies de dématérialisation sont suffisamment mûres pour envisager l'automatisation intégrale de la gestion des commandes clients, de la facturation clients des factures fournisseurs, etc.

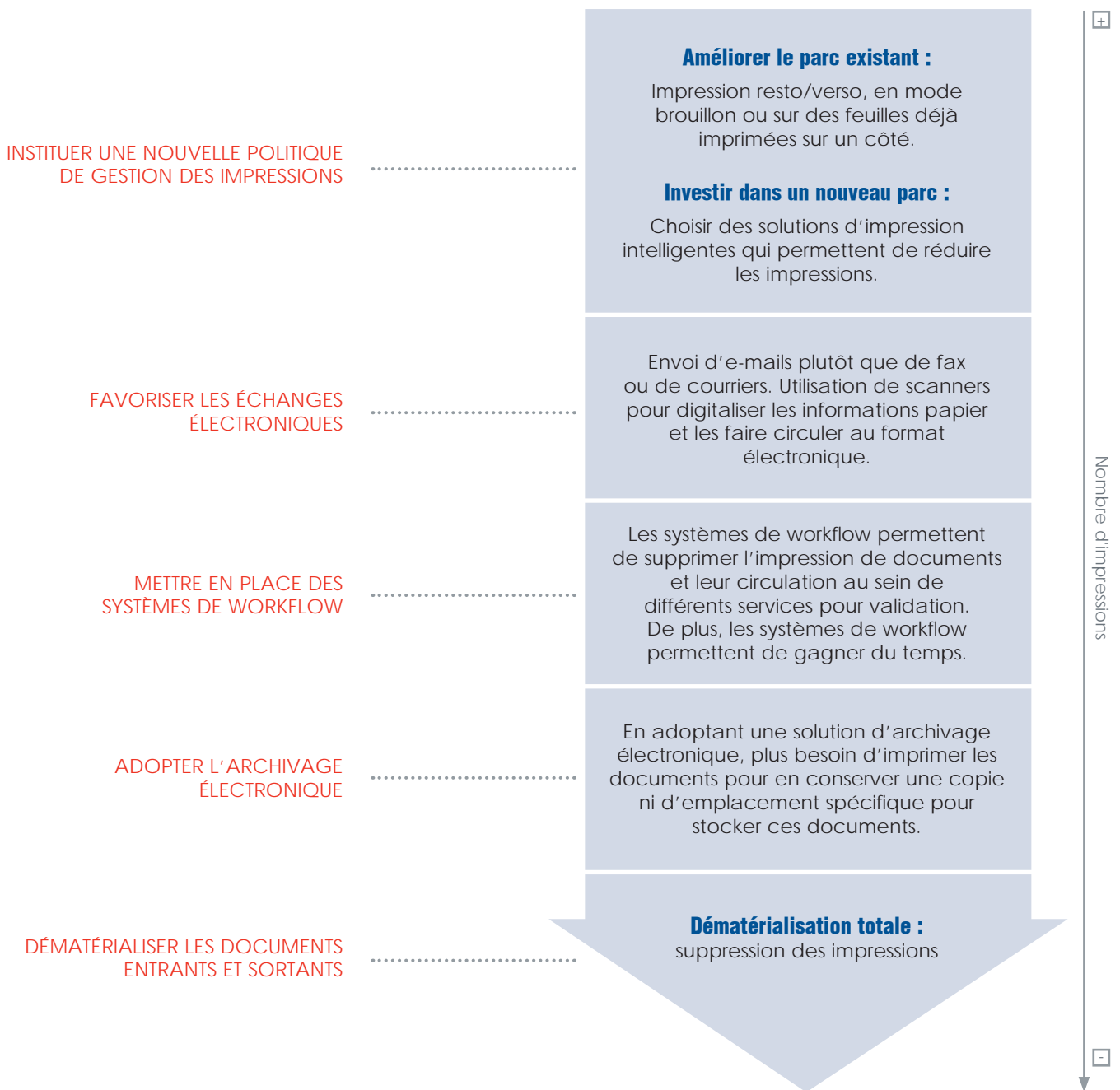


# Les solutions pour lutter contre le papier

Les solutions de dématérialisation des processus documentaires apparaissent comme un des outils clés pour lutter contre l'utilisation abusive de papier en entreprise. Le choix de ces solutions dépend du degré de dématérialisation et d'automatisation souhaité.

De multiples solutions sont envisageables en fonction des moyens et de la volonté de l'entreprise d'accélérer son indépendance face au papier. Ces solutions, de la plus simple à la plus aboutie, permettent toutes d'enrayer la courbe ascendante du volume de papier consommé et offrent des gains de productivité sensibles.

Le schéma ci-dessous explore les différents degrés de dématérialisation possibles :



Le dernier maillon de ce schéma est la dématérialisation dite "totale" qui regroupe toutes les solutions qui permettent d'éliminer l'usage du papier au niveau des processus de gestion ou de communication des entreprises.

Jusqu'à aujourd'hui, les industries informatiques ou bureautiques ont répondu de manière ponctuelle à cette problématique. Lorsque les volumes de courrier le justifient, des chaînes d'impression et de mise sous pli sont proposées aux entreprises. Lorsque les volumes de télécopie deviennent ingérables, les entreprises s'équipent avec des serveurs de fax. De même pour l'archivage électronique, les passerelles EDI, les imprimantes, les gestionnaires d'imprimantes, les photocopieurs, les logiciels de composition ou de remise en forme, les scanners, les logiciels d'OCR, les lecteurs code barre, les machines à affranchir....

Malheureusement, cet inventaire technologique est loin d'éliminer toutes les frictions liées aux manipulations manuelles des documents papiers. En se concentrant sur un seul média (le papier, le fax, l'archive, etc.), ces technologies n'apportent une réponse qu'à la partie la plus visible du problème. Elles soulagent partiellement les utilisateurs de certaines tâches fastidieuses sans pour autant automatiser l'intégralité des processus. Elles apportent, par ailleurs, un surcroît considérable de complexité dans l'infrastructure de l'entreprise car il existe autant de solutions que de médias de diffusion et de processus.

La dématérialisation complète des processus de gestion propose une approche radicalement différente pour éliminer l'ensemble des points de friction que provoque la manipulation du papier dans l'entreprise. La dématérialisation complète des processus documentaires se conçoit à travers une approche totalement intégrée des technologies capable de gérer simultanément tous les médias (papier, fax, e-mail, archive) sans faire de différence entre les documents entrants et sortants.

Ces solutions de dématérialisation complète sont aujourd'hui les plus abouties sur le marché et sont les seules à permettre de réduire de façon durable l'utilisation et l'impact du papier dans les entreprises.



## Conclusion

Papier et dématérialisation sont donc indissociables et seront amenés à cohabiter au sein de diverses stratégies de développement durable.

Le chemin est certes encore long avant de convaincre tout le monde du bien-fondé des politiques vertes basées sur la réduction de notre consommation de papier. Mais rappelons qu'au-delà de cette prise de conscience environnementale, derrière le papier se cachent des gains de productivité, des cycles de gestion raccourcis, des besoins en fonds de roulement réduits. Les services rendus aux clients sont améliorés et l'entreprise travaille d'une manière plus fluide et plus rapide.

Toutes ces réflexions autour des problématiques de gestion documentaire au sein de l'entreprise amènent à la conclusion que le papier et la dématérialisation sont une dualité au service de l'initiative environnementale de l'entreprise.



## Les solutions de dématérialisation Esker

**« Esker est conscient que la protection de l'environnement est une priorité pour la conservation des ressources naturelles et le respect de notre planète et s'engage à aider les organisations dans leur démarche de développement durable et dans leur recherche de gains de productivité. Les solutions Esker sont là pour les aider à diminuer leur impact sur l'environnement. Même si le "zéro papier" est aujourd'hui un mythe, il est possible d'améliorer cette situation en automatisant tous les processus de gestion documentaire utilisant du papier. »**

Jean-Michel Bérard ■ Président du Directoire d'Esker

Sur le marché mondial de la dématérialisation qui représente plus d'un milliard de dollars en 2007 et qui progressera de plus de 20 % sur les années à venir (source IDC 2006), Esker propose une approche innovante :

### ■ Une approche "intégrée"

Pour Esker, la dématérialisation des processus documentaires se conçoit à travers une approche intégrée capable de gérer simultanément tous les médias (papier, fax, e-mail, archive) sans faire de différence entre les documents entrants et sortants.

De ce fait, ses solutions permettent d'automatiser complètement et simplement tous les processus documentaires d'entreprise (facturation, prise de commande, recouvrement, vente, marketing...) tout en apportant un meilleur contrôle et une meilleure visibilité au sein de l'organisation.

### ■ Une approche "à la demande"

Pour Esker, les bénéfices de la dématérialisation doivent être mis à la disposition du plus grand nombre, de la plus grande entreprise au simple particulier. Pour ce faire, Esker fournit l'ensemble de sa technologie de dématérialisation "à la demande" (SaaS) en évitant ainsi à ses clients d'investir lourdement en matériel ou en ressources informatiques pour administrer sa solution.

De ce fait, ses solutions de dématérialisation sont utilisées à la fois par des particuliers, des professions libérales, des artisans, des PME ou des entreprises du CAC40.



#### ESKER FRANCE ▪ SIÈGE SOCIAL

Esker SA  
10 rue des Emeraudes  
69006 Lyon  
France  
Tél. : +33 (0)4 72 83 46 46  
Fax : +33 (0)4 72 83 46 40  
E-mail : [info@esker.fr](mailto:info@esker.fr)  
[www.esker.fr](http://www.esker.fr)

#### ETATS-UNIS

Esker Inc.  
1212 Deming Way  
Suite 350  
Madison, WI 53717  
Tel : 800.368.5283  
Fax : +1 608.828.6001  
Email : [info@esker.com](mailto:info@esker.com)  
[www.esker.com](http://www.esker.com)

#### ESKER DANS LE MONDE

Allemagne ▪ [www.esker.de](http://www.esker.de)  
Asie ▪ [www.esker.com.sg](http://www.esker.com.sg)  
Australie ▪ [www.esker.com.au](http://www.esker.com.au)  
Espagne ▪ [www.esker.es](http://www.esker.es)  
Italie ▪ [www.esker.it](http://www.esker.it)  
Royaume-Uni ▪ [www.esker.co.uk](http://www.esker.co.uk)

---

[www.esker.fr](http://www.esker.fr)