



# Productivité : les tendances 2017 pour améliorer les bénéfices

Une enquête internationale

Septembre 2016



# Introduction

Un sondage indépendant réalisé par Coleman Parkes Research et commandé par Xerox montre que les PME en Europe et aux États-Unis pourraient augmenter leur productivité de manière significative en numérisant leurs processus papier intensifs et en rationalisant leurs workflows documentaires. Les participants incluent des responsables opérationnels et du service informatique, des PDG, des directeurs techniques...

# Contexte du sondage

1 021 petites et moyennes entreprises (PME) réalisant un chiffre d'affaires allant de moins de 6 millions de dollars à plus de 305 millions de dollars ont participé à un sondage en ligne entre juillet et septembre 2016, dans le cadre d'une enquête menée par l'entreprise indépendante Coleman Parkes Research. Les répondants sont des managers seniors dans les secteurs opérationnels, financiers et informatiques, ainsi que des propriétaires d'entreprises plus petites, partageant les mêmes problématiques d'impression en lien avec la croissance, la réduction des coûts et la productivité.

## Les caractéristiques des répondants

Les PME qui ont participé ont de 50 à 1 000 salariés et sont originaires des États-Unis, du Royaume-Uni, de la France et de l'Allemagne.

Pays étudiés	Total	%
<b>Base : tous les répondants</b>	<b>1021</b>	<b>100%</b>
GB	309	30 %
France	218	21 %
Allemagne	201	20 %
US	293	29 %

## Principaux secteurs d'activité

Secteur	Total	GB	France	All	US
Services financiers	15 %	18 %	12 %	18 %	12 %
Industrie	19 %	16 %	24 %	16 %	21 %
Commerce et distribution	13 %	15 %	13 %	10 %	12 %
Santé	10 %	13 %	9 %	8 %	11 %
Services aux entreprises	24 %	18 %	25 %	29 %	25 %
Secteur public	8 %	8 %	9 %	8 %	7 %
Juridique	5 %	7 %	5 %	5 %	4 %
Autre	6 %	5 %	5 %	5 %	9 %

Les résultats dans les quatre pays étudiés – États-Unis, Royaume-Uni, Allemagne et France – sont globalement similaires, avec de légères variations quantitatives. Cela prouve que des tendances comparables sont à l'œuvre parmi les PME de ces pays.

## Les priorités des PME

Les principales priorités des PME sont (pourcentage de répondants classant chaque priorité dans le top trois, parmi huit possibilités) :

- La croissance de l'activité – 47 %
- L'augmentation de la productivité via des workflows et des processus opérationnels améliorés – 47 %
- La réduction des coûts d'impression – 42 %
- L'amélioration des temps de réponse/du service client – 39 %
- L'amélioration de la sécurité/reprise d'activité – 34 %

81 % des entreprises répondent qu'elles prévoient d'améliorer certains de leurs processus documentaires dans les 12 prochains mois ; 22 % seulement comptent faire appel à leur fournisseur de matériel bureautique pour évaluer leurs besoins. Une sur cinq procédera à une évaluation interne et 29 % prévoient que l'évaluation sera réalisée par un revendeur de matériel et logiciels informatiques. Un tiers des PME américaines [contre 24 % au Royaume-Uni, 31 % en France et 19 % en Allemagne] feront appel à un consultant pour évaluer le workflow documentaire à améliorer.

Les améliorations des workflows documentaires se concentreront sur les équipes informatiques et financières, pour un bénéfice maximal. 61 % des PME estiment qu'une solution de gestion documentaire devrait entraîner une amélioration acceptable (ou plus) de leurs résultats (Figure 1).

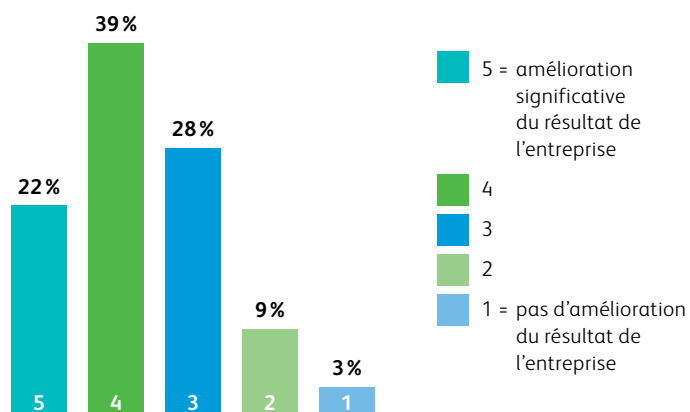


Figure 1 – L'effet attendu des solutions de workflows documentaires sur les résultats de l'entreprise

Bien que « la croissance de l'activité » soit la principale priorité citée par les PME, elle ne détermine pas leurs décisions en matière d'amélioration du workflow. Comme le montre la Figure 2, « la réduction des coûts » est le facteur le plus souvent pris en compte pour décider quels workflows améliorer. 21 % des répondants déclarent que « l'impact sur l'amélioration de la productivité » est le principal facteur apprécié, tandis que 14 % seulement [17 % (États-Unis), 13 % (Royaume-Uni), 13 % (France) et 9 % (Allemagne)] citent « l'impact sur la croissance du chiffre d'affaires ».

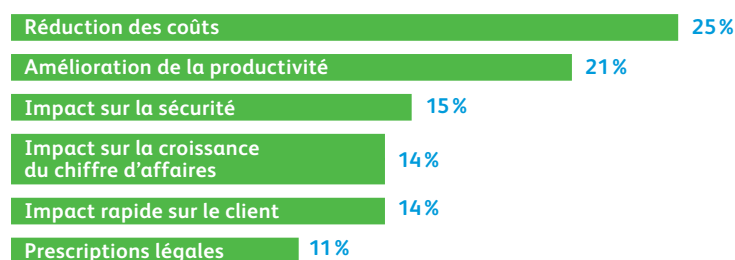


Figure 2 – Les facteurs qui ont le plus d'influence sur le choix des workflows à améliorer

## Le papier reste prééminent

Les processus papier intensifs abondent encore au sein des PME. 1 % seulement déclarent qu'elles n'ont aucun processus papier intensif dans leur activité. Les processus papier intensifs sont généralement liés à la facturation, la comptabilité et les ressources humaines. Une PME standard indique avoir au moins quatre processus de ce type, dont l'exécution peut être un facteur de coût et de complexité.

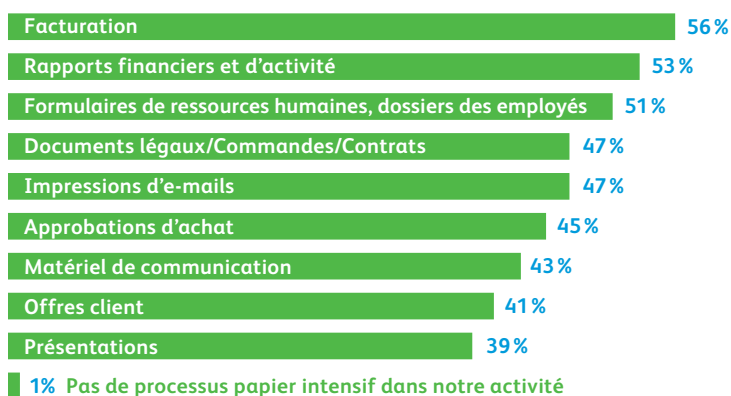


Figure 3 – Processus papier intensifs utilisés

46 % des PME – 50 % (États-Unis), 43 % (Royaume-Uni), 37 % (France), 51 % (Allemagne) – ajoutent qu'elles perdent du temps au quotidien à cause de ces processus papier, ce qui indique que d'importantes économies pourraient être réalisées si ces processus étaient rationalisés. Passer de processus papier au numérique est un moyen efficace de réduire les coûts et le temps consacrés aux processus. Différents éléments montrent que les PME numérisent leurs processus papier :

- 28 % indiquent qu'elles sont bien engagées dans la mise en œuvre de leurs plans de numérisation des processus papier.
- 37 % commencent seulement à numériser leurs processus papier.
- 12 % feront évoluer leurs processus dans les 12 prochains mois.

Une PME sur cinq souhaiterait numériser ses processus mais ne sait pas quelles solutions « zéro papier » sont à sa disposition.

Les services financiers et informatiques sont les plus susceptibles d'être priorisés pour la numérisation de leurs processus papier, ce qui témoigne de leur fort usage du papier ou de leur penchant pour le numérique. Les principales raisons évoquées pour la numérisation comprennent (le pourcentage correspond aux répondants ayant placé cette raison dans leur top trois) :

- La réduction des coûts (53 %)
- La réduction de l'archivage papier/le gain d'espace (40 %)
- L'accélération/simplification du partage de documents (38 %)
- L'amélioration de la productivité des salariés (37 %)

Les facteurs tels que la croissance de l'activité ou le temps de réponse au client apparaissent bien plus bas sur la liste, ce qui indique que la numérisation concerne d'abord des problématiques internes, et non externes.

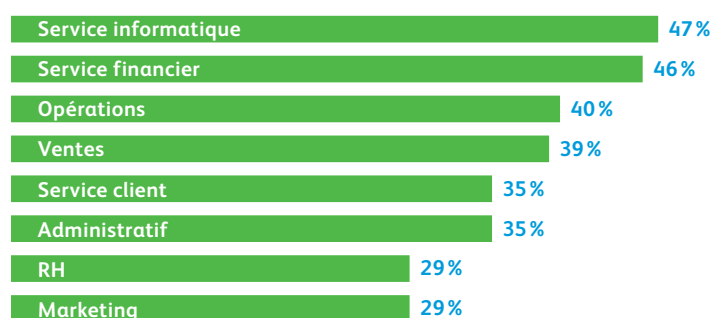


Figure 4 – Priorisation des secteurs à numériser

## Sécurité des impressions

56 % de toutes les PME (61 % aux États-Unis, 59 % au Royaume-Uni, 50 % en France et 51 % en Allemagne) intègrent leurs imprimantes et/ou leurs MFP à leur stratégie de sécurité.

57 % des PME reconnaissent l'intérêt d'une évaluation de la sécurité de leurs impressions par un vendeur d'équipement bureautique et 65 % attendent qu'il soit capable de leur expliquer comment ses offres peuvent assurer ou améliorer la sécurité de leurs informations.

## Mobilité

D'ici fin 2017, 23 % des PME estiment que les appareils mobiles seront totalement intégrés à leurs processus.

Aujourd'hui, 66 % des PME intègrent l'impression mobile à leurs initiatives dans le domaine de la mobilité, tandis que 27 %

d'entre elles le feront d'ici un an. Les principaux moteurs sont l'accroissement de la productivité des salariés mobiles, la satisfaction des besoins des clients en matière d'information à distance, et un service client amélioré et plus rapide.

## Les progrès vers la numérisation

L'avancement des PME dans la numérisation de leurs processus papier varie d'un pays à l'autre. Parmi les PME qui indiquent qu'elles sont « bien avancées dans la mise en œuvre de leurs plans de numérisation des processus papier », les entreprises françaises arrivent en tête avec 33 % [26 % (États-Unis), 28 % (Royaume-Uni), 24 % (Allemagne)].

Les entreprises américaines sont clairement en retard dans le domaine de la numérisation. 41 % d'entre elles indiquent qu'elles « viennent seulement de commencer la mise en œuvre de leurs plans de numérisation des processus papier » [38 % (Royaume-Uni), 31 % (France), 39 % (Allemagne)].

Au total, 12 % des PME qui utilisent des processus papier indiquent qu'elles comptent mettre en œuvre un plan de numérisation d'ici un à trois ans.

## La plupart des PME ont procédé à des évaluations

27 % des PME – 22 % (États-Unis), 25 % (Royaume-Uni), 35 % (France), 28 % (Allemagne) – disposent d'un suivi en temps réel ou d'une évaluation constante de l'efficacité de leur flotte d'impression (Figure 5), tandis que 39 % des autres – 44 % (États-Unis), 41 % (Royaume-Uni), 32 % (France), 35 % (Allemagne) – ont procédé à une évaluation dans les 12 derniers mois.

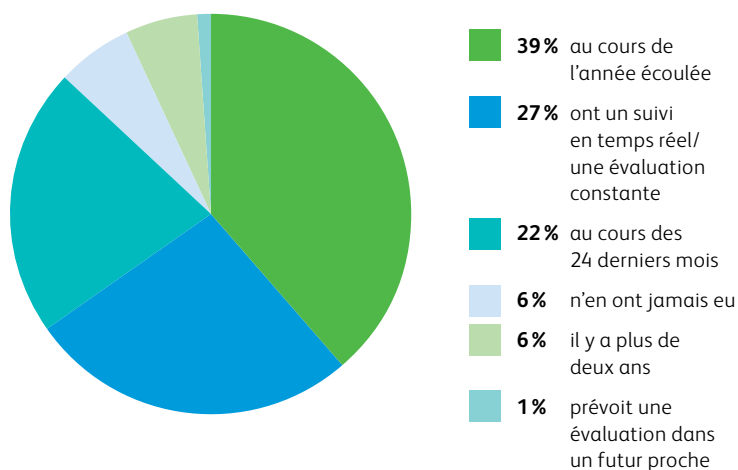


Figure 5 – Dernière évaluation de l'efficacité de la flotte d'impression

## État de la mise en place de services MPS

42 % des PME ayant participé au sondage ont un contrat de services de gestion d'impression (MPS) et 40 % prévoient de mettre en place un tel contrat dans les 12 prochains mois. Seule une petite minorité d'entreprises n'envisage pas de recourir à un contrat de MPS dans un avenir proche. D'ici fin 2018, la très grande majorité des PME aura mis en place un contrat de ce type.

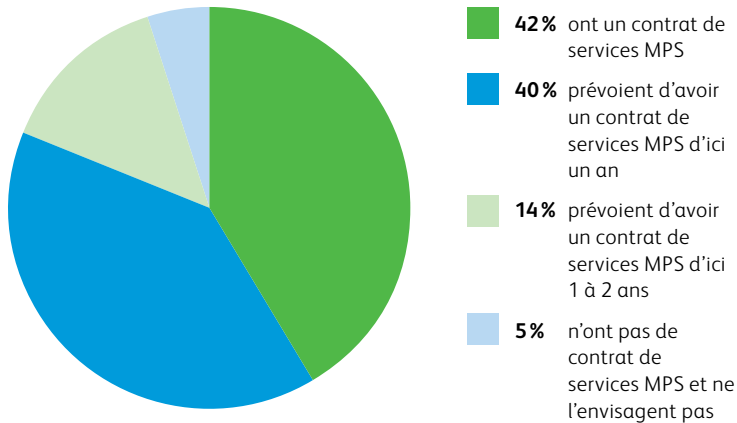


Figure 6 – Contrats de services MPS

## Satisfaction par rapport aux services MPS

Les entreprises qui ont mis en place un contrat de services de gestion d'impression font état de taux de satisfaction très élevé : la qualité de service, la réduction de la consommation de papier et le coût du service (économies réalisées) notamment correspondent à leurs attentes – ou les dépassent. Par exemple, 37 % des PME indiquent que la qualité de service dépasse leurs attentes ; 26 % indiquent que le coût du service a favorablement dépassé leurs attentes.

Les principaux avantages d'un contrat de services MPS incluent (pourcentage indiquant qu'il s'agit d'un avantage majeur) :

- La réduction des coûts (48 %)
- La réduction de la consommation de papier (47 %)
- L'amélioration du suivi des coûts d'impression (42 %)
- L'amélioration du workflow documentaire (41 %)

Moins d'un participant sur cinq a estimé que l'un des avantages potentiels des services MPS n'avait aucun intérêt ; la proposition la moins bien notée portait sur la réduction des appels au service d'assistance (17 %). Il apparaît clairement que les PME qui se sont engagées sur la voie des services MPS perçoivent les avantages qu'elles en tirent.

## Préférences d'achat en matière d'impression

48 % des PME interrogées achètent leur équipement d'impression auprès d'un revendeur local de matériel d'impression ou d'un vendeur de matériel bureautique [44 % (États-Unis), 47 % (Royaume-Uni), 49 % (France), 55 % (Allemagne)]. Les fournisseurs de services informatiques externalisés viennent en deuxième position, avec 38 % du total. 13 % des PME – 22 % (États-Unis), 10 % (Royaume-Uni), 9 % (France), et 8 % (Allemagne) – effectuent leurs achats chez un détaillant, dans une grande surface ou en ligne. 65 % des répondants consacrent plus de 1 000 dollars par mois à l'impression, cette somme comprenant le matériel, les toners et les services, mais pas le papier.

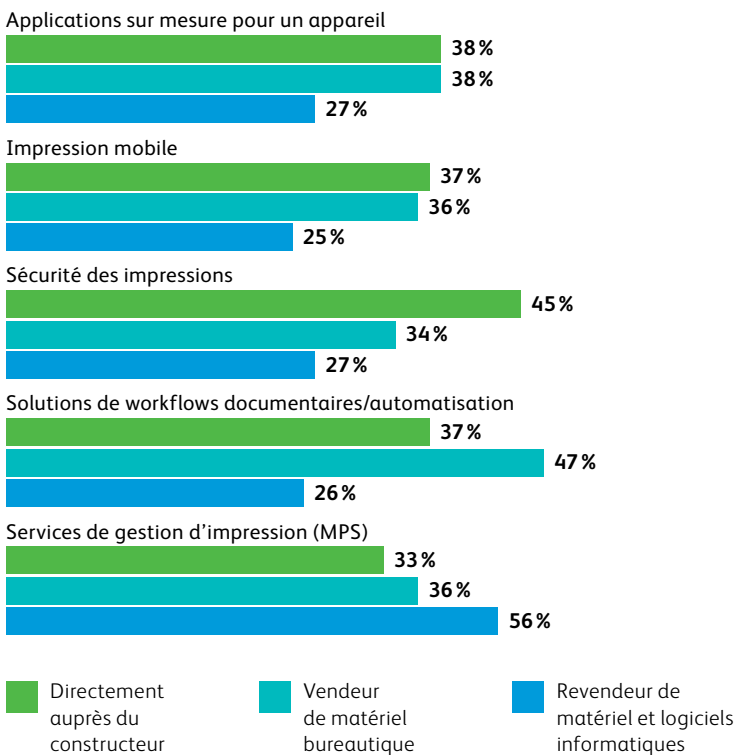


Figure 7 – Canaux préférés pour l'acquisition de logiciels et de solutions clés

S'agissant des préférences d'achat des PME en matière de logiciels et solutions, aucun canal ne domine. De plus, le canal qu'elles préfèrent varie en fonction du type de logiciel et de solution acheté. Ainsi, 38 % des PME seraient prêtes à acheter des applications sur mesure pour un appareil auprès d'un vendeur de matériel bureautique, tandis que la même proportion se tournerait vers le constructeur. Pour les services MPS, elles préfèrent se tourner vers un revendeur de matériel et logiciels informatiques plutôt que vers un fournisseur de matériel bureautique.

Les principales compétences que les PME recherchent chez un fournisseur de solutions de workflows ou de technologies (Figure 8) comprennent :

- Des compétences en matière d'intégration système
- Une offre de services MPS complète
- Des compétences en développement de logiciels
- Du conseil avant-vente et de l'assistance
- Des certifications

Les trois premières compétences comptent davantage pour les PME américaines que pour les PME européennes.

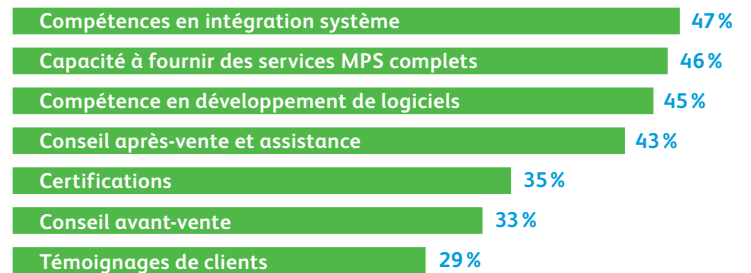


Figure 8 – Compétences/capacités attendues d'un fournisseur de technologies ou de solutions de workflows

La plupart des PME qui se préparent à numériser leurs processus papier chercheront une aide extérieure, puisqu'un répondant sur cinq seulement connaît les solutions « zéro papier » disponibles sur le marché.

S'agissant des canaux d'acquisition de solutions de workflows documentaires et d'automatisation, l'étude montre que 47 % des PME se tourneront vers leur fournisseur de matériel bureautique, une PME sur quatre s'adressera à son revendeur de matériel et logiciels informatiques et 37 % s'adresseront au constructeur.

# Conclusion

Cette étude approfondie des priorités, des workflows et des habitudes d'achat des PME montre que les choses sont en train de changer : les PME cherchent à faire évoluer leurs workflows, à éliminer les processus papier et à avancer vers la numérisation.

81 % des répondants déclarent souhaiter améliorer leurs workflows documentaires actuels dans les douze prochains mois. De plus, les PME s'approprient le concept de services de gestion d'impression, la majorité d'entre elles cherchant à conclure un contrat de services d'ici fin 2018. Les avantages recherchés comprennent la réduction des coûts, la baisse de la consommation de papier et l'amélioration des workflows. Les PME ont actuellement bien trop de processus papier intensifs (1 % seulement répondent qu'elles n'en ont pas), et une PME moyenne a quatre processus papier intensifs, ce qui accroît les coûts et la complexité.

46 % des PME confirment que ces processus papier intensifs se traduisent par une perte de temps quotidienne ; il est donc clair qu'elles économiseraient en rationalisant et numérisant ces processus. Malgré les économies possibles, seules 28 % des PME indiquent qu'elles sont bien engagées dans un processus de numérisation. Un grand changement est attendu dans ce domaine dans les prochaines années.

En termes de sécurité, 57 % des PME déclarent bénéficier d'un audit de la sécurité de leurs impressions de la part d'un fournisseur de matériel bureautique. 23 % des PME estiment que les appareils mobiles seront complètement intégrés à leurs workflows d'ici fin 2017.

La plupart des PME qui se préparent à numériser leurs processus papier feront appel à des experts, puisqu'un répondant sur cinq seulement connaît les solutions « zéro papier » disponibles sur le marché. L'étude montre que 47 % se tourneront vers un vendeur de matériel bureautique, une sur quatre se tournera vers un revendeur de matériel et logiciels informatiques et 37 % s'adresseront au constructeur.

Tout cela témoigne d'une évolution rapide du marché, marquée par l'élimination des processus improductifs ou reposant sur le papier, et le développement de workflows numérisés.

