

# La numérisation : moteur de la transformation numérique

Résultats de l'étude sur l'utilisation de la numérisation



## Sommaire

Historiquement, le papier faisait partie intégrante des processus des organisations. Au fil du développement des ordinateurs et des systèmes électroniques, les scanners sont devenus un outil pour capturer des documents et créer des copies numériques pouvant être ensuite stockées et utilisées si nécessaire.

Le rôle des scanners s'est nettement développé : les données sont numérisées et directement introduites dans les workflows numériques automatisés au sein des organisations. Ainsi, les scanners éliminent désormais une majorité du papier dans beaucoup de processus. Toutefois, il est peu probable que le papier ne disparaisse de sitôt des workflows inter organisationnels et C2B (customer-to-business)/B2C (business-to-customer).

Pour tirer le meilleur parti de la numérisation, les organisations doivent régler les divers problèmes autour de la façon de numériser le papier entrant. Elles doivent tenir compte de la quantité, des différents formats et de la qualité du papier utilisé, ainsi que du type de contenu (document, brochure, livre, etc.) et déterminer si le contenu numérique doit ensuite être extrait sous forme de texte et/ou de données pour être introduit directement dans les processus opérationnels appropriés.

Si beaucoup d'organisations ont un certain nombre d'imprimantes multifonctions (MFP) capables d'effectuer des numérisations ponctuelles, la numérisation de documents en volumes importants et à grande vitesse demande plus de fonctionnalités que les MFP ne sont en mesure de fournir. Les scanners professionnels dédiés entrent alors en jeu. Ils fournissent des systèmes conçus et créés pour se focaliser sur une tâche spécifique, et avec des fonctionnalités avancées pour répondre à des besoins imprévisibles en matière de format et de qualité des documents.

Pour évaluer l'utilisation actuelle des technologies de numérisation, le degré de satisfaction et les projets futurs, Quocirca a mené une étude en ligne en juillet 2022. Celle-ci ciblait 508 organisations à travers la France, l'Allemagne, l'Italie, l'Espagne et le Royaume-Uni, y compris dans les secteurs financiers et bancaires, le domaine de la santé, le secteur public et les organismes gouvernementaux. Elle portait sur différents types d'organisations allant de petites entreprises (250 employés) à de grandes entreprises (+ de 1 000). Les sondés comprenaient des personnes qui ont un pouvoir de décision ou une influence sur le choix des technologies de numérisation, mais aussi de simples utilisateurs de ces appareils.

Dans l'ensemble, l'étude a montré que les besoins des utilisateurs en termes de numérisation ne sont pas tous entièrement satisfaits. Beaucoup cherchent à remplacer leurs scanners existants en raison d'un manque de fonctionnalités ou de faibles capacités. Néanmoins, les personnes interrogées considèrent la numérisation comme une étape clé vers la digitalisation, nécessaire pour conserver les capacités de leur organisation sur le marché.

L'étude a été commissionnée par PFU (EMEA) Ltd, une entreprise de RICOH. Toutes les conclusions ont été analysées indépendamment des données brutes de l'étude et utilisées par Quocirca dans ce rapport.

## Principaux constats

- **22 % des organisations cherchent à numériser leurs opérations.** Pour certaines, l'abandon du papier est un objectif presque atteignable. Pour beaucoup, un objectif visant à « réduire l'utilisation de papier » est plus approprié. La solution la plus appropriée est alors l'élimination du papier par la numérisation, dans la mesure du possible et avant l'entrée des documents dans l'environnement de travail.
- **68 % des organisations ont des fonds pour des projets de numérisation.** La numérisation fait partie des priorités : les organisations sont à la recherche de façons d'éviter le papier au sein des processus et workflows de bout en bout. Néanmoins, le papier entrant constitue toujours un problème.
- **77 % des organisations numérisent l'ensemble ou la majeure partie de leur paperasse directement dans leurs processus opérationnels.** Au lieu de tout simplement numériser le papier pour placer les copies numériques dans des systèmes de stockage, la majorité des éléments sont numérisés afin de faire directement partie des workflows, permettant ainsi de gagner en efficacité. Toutefois, cela n'est possible que si les appareils de numérisation sont compatibles avec les systèmes auxquels ils doivent être intégrés et ne soient pas source de problèmes pour ces systèmes.
- **La principale raison de conserver des documents papier, c'est la conformité juridique.** 39 % des organisations conservent des copies papier de documents à des fins de conformité juridique. Toutefois, cet argument est de moins en moins valable. En effet, beaucoup de gouvernements mandatent désormais les versions électroniques des documents, car elles sont plus simples à valider et auditer au besoin. Pour les organisations, les données numérisées sont plus simples à acheminer, à rechercher et à récupérer.
- **53 % considèrent la numérisation comme l'accès à une infrastructure informatique plus agile et évolutive pour prévoir les imprévus.** L'épidémie de Covid-19 ayant causé des perturbations majeures, beaucoup d'organisations cherchent des façons afin de surmonter de tels problèmes à l'avenir. La numérisation est perçue comme une approche appropriée.
- **44 % voient la numérisation de documents comme une étape clé vers la digitalisation.** L'automatisation évolutive apportée par la numérisation de documents permet une numérisation des données rapide et très efficace. La reconnaissance optique de caractères et des formulaires permet d'identifier et d'extraire les données pertinentes tout en signalant les mauvaises transcriptions. Le temps de vérification manuelle est ainsi réduit.
- **Les avantages de la numérisation sont largement reconnus.** 30 % des personnes interrogées perçoivent la numérisation comme une aide au partage d'informations, et 30 % d'autres en plus considèrent qu'elle simplifie les processus.
- **Il existe un décalage entre les attentes et les perceptions vis-à-vis des besoins des personnes interrogées.** Pour 45 %, la vitesse de numérisation est un critère pour l'achat d'un appareil. Néanmoins, 26 % sont des personnes se déclarant déçues de la vitesse de leurs appareils actuels. De plus, alors que 44 % considèrent la qualité de l'image comme importante, 22 % se déclarent déçus de celle de leurs appareils actuels. **Le prix et la durée de vie de l'appareil est un critère important pour les répondants mais celui-ci est à considérer avec précaution.** 32 % des personnes interrogées considèrent le prix comme une préoccupation significative. Toutefois, avec 45 % d'entre elles voulant intégrer la numérisation de documents dans leurs systèmes opérationnels et 31 % indiquant que la longévité de la solution de numérisation est également primordiale, ces entreprises devraient s'assurer en priorité que l'appareil est adapté à leurs besoins. Les scanners bon marché et peu performants avec une expérience utilisateur compliquée auront un impact conséquent sur les coûts opérationnels dans un système interdépendant. C'est encore plus le cas s'ils doivent être utilisés sur une longue période.
- **Avoir un scanner adapté aux réels besoins peut éviter beaucoup d'incidences négatives.** 32 % des personnes interrogées ont perdu du temps à numériser à nouveau des documents de mauvaise qualité. 26 % disent avoir perdu du temps à devoir numériser à nouveau des documents. 33 % sont frustrés par la quantité de désagréments et de bourrage papier subis, tandis que 27 % indiquent avoir perdu du temps en raison d'un arrêt prévu ou non des appareils. Choisir des scanners qui réduisent ces interruptions de fonctionnement permettra à l'organisation un gain de temps et d'argent.

## Introduction

Beaucoup d'articles ont été publiés autour de la transition vers le « bureau sans papier ». Toutefois, il a surtout été question d'un « bureau avec moins de papier », celui-ci constituant toujours une majeure partie des workflows des organisations, notamment lorsque l'on traite avec des fournisseurs et des clients.

En effet, le papier représente un problème pour les organisations : la transcription manuelle de contenu du papier aux systèmes électroniques introduit des erreurs humaines. Le stockage de papier nécessite beaucoup d'espace, mais avec l'obligation de maintenir la qualité du papier pendant des délais légaux de plus en plus longs dans divers secteurs d'activité. De plus, le stockage est de plus en plus coûteux et contrôlé sur le plan environnemental. En outre, localiser les informations stockées sur papier est extrêmement difficile, car même si le papier peut être retrouvé, la recherche d'informations est forcément un processus manuel.

Alors que les organisations commencent à établir des déclarations RSE (responsabilité sociétale des entreprises) dévoilant leurs objectifs de résultats selon le Protocole sur les gaz à effet de serre (GES), la présence du papier et les problèmes liés à sa fabrication et à la chaîne logistique sont de plus en plus visés. Toute amélioration liée à la durabilité où le gaspillage et les résultats relatifs au GES peuvent être contrôlés sera placée de plus en plus haut sur la liste des priorités de l'organisation.

À cette fin, les organisations cherchent des moyens de convertir plus facilement les informations en données électroniques pouvant être stockées et recherchées facilement, permettant des workflows rapides et exacts, que ce soit au sein de l'entreprise ou chez les fournisseurs et les clients. Par conséquent, la « transformation numérique » (l'exploitation des processus numériques pour développer une stratégie commerciale) et son activité de soutien, la numérisation (conversion des informations papier au format numérique) sont passés au premier plan. L'ambition est de capturer autant d'informations que possible au format électronique et d'utiliser ces actifs numériques au sein des processus opérationnels plutôt que d'utiliser du papier. Cela est devenu possible dans une certaine mesure, simplement parce que beaucoup d'informations sont désormais créées numériquement au moyen des suites bureautiques et d'applications d'entreprise.

Toutefois, beaucoup d'organisations impriment toujours des documents pour diverses raisons (par exemple, pour des relectures, des signatures ou la simple lecture de documents), en envoient et en reçoivent également dans le cadre de la relation client ou fournisseur. Même si l'échange de documents électronique n'est pas systématiquement possible, le papier entrant peut être numérisé plus facilement que jamais.

L'utilisation de scanners en constitue une majeure partie, une technologie présente sous une forme ou l'autre depuis les années 1860. La technologie a évolué au fil du temps, tant au niveau matériel que logiciel, et beaucoup d'organisations ont désormais des scanners à la disposition de leurs employés pour un usage général. La plupart des scanners peuvent désormais fonctionner conjointement avec un logiciel de reconnaissance optique de caractères (OCR) qui transforme le texte capturé en contenu interrogeable électroniquement. Les formulaires peuvent être reconnus et les données extraites pour être saisies dans les systèmes opérationnels tels que les outils de gestion de la relation client (CRM), les logiciels de gestion intégrés (ERP) et les outils des ressources humaines (RH).

Différents types de scanners sont disponibles sur le marché, allant des appareils autonomes multifonctions grand public aux scanners autonomes d'entreprise capables de traiter des milliers d'éléments de différentes tailles et formes, en passant par les imprimantes multifonctions (MFP). Il est primordial qu'une organisation s'assure que ce qu'elle propose à ses employés soit conforme à leurs besoins.

Néanmoins, toutes les organisations n'ont pas à leur disposition la technologie de numérisation pleinement adaptée aux besoins de leurs employés, ni n'en ont la meilleure utilisation que la numérisation de documents ou d'images peut leur apporter.

Ce rapport observe les réponses de 508 employés sur cinq zones géographiques, trois secteurs et diverses tailles d'organisation.

## Les grandes lignes de la numérisation

L'étude menée par Quocirca montre qu'en moyenne, chaque organisation possède 296 appareils de numérisation, avec 48 % ayant seulement ou principalement des scanners dédiés, avec un volume de numérisation moyen atteignant 835 éléments par jour. 49 % des processus de numérisation mis en œuvre par une organisation moyenne sont des pages multiples de même format. 66 % des personnes interrogées indiquent que l'ensemble ou la plupart de leurs scanners sont de type entreprise (Schéma 1). La France a la plus grande proportion de flottes de scanners dédiés (18 %), le Royaume-Uni ayant la plus grande proportion de flottes d'imprimantes multifonctions (15 %). Les secteurs financiers et bancaires ont la plus grande proportion de scanners dédiés (13 %), le secteur public et les organismes gouvernementaux ayant la plus grande proportion de flottes d'imprimantes multifonctions (11 %). Concernant les types de pages numérisées, 35 % des organisations numérisent plusieurs pages de différents formats, ce qui peut poser problème pour les scanners qui ne sont pas conçus pour traiter différents types et formats de documents. Spécifiquement, les images doivent être normalisées avec précision lorsqu'une reconnaissance optique de caractères (OCR) ou une extraction des données est effectuée après la numérisation. Le Royaume-Uni est ici en tête, avec 45 % des organisations indiquant qu'elles numérisent plusieurs pages de différents formats, tandis que 25 % des Allemands et Italiens interrogés indiquent qu'ils font de même.

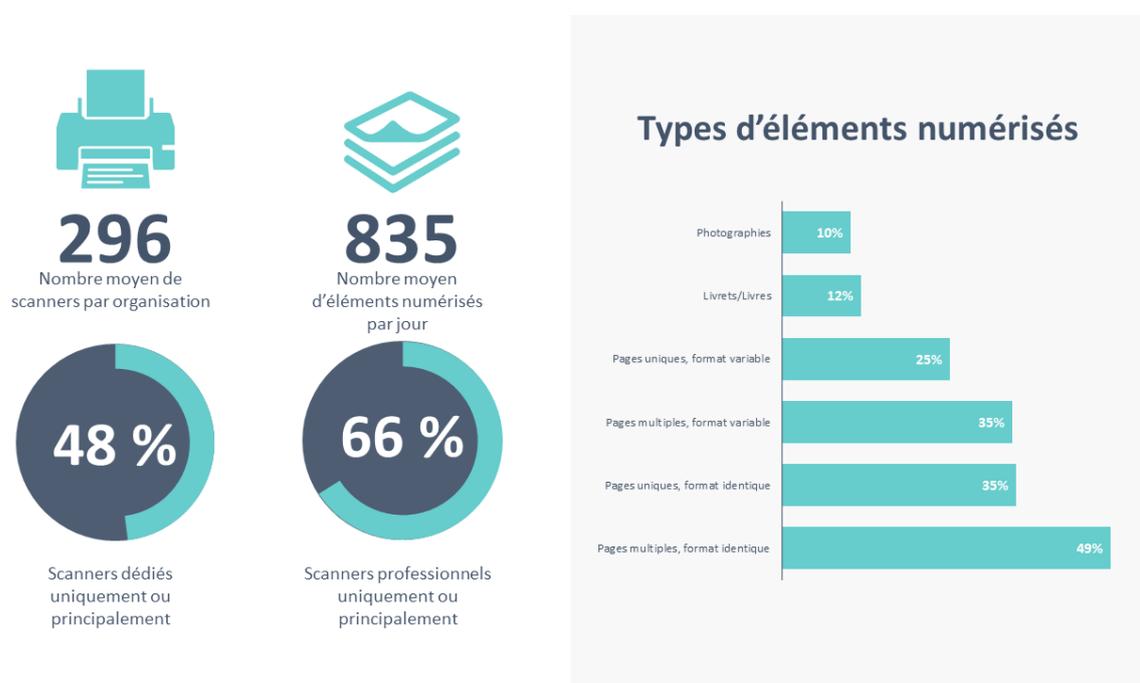
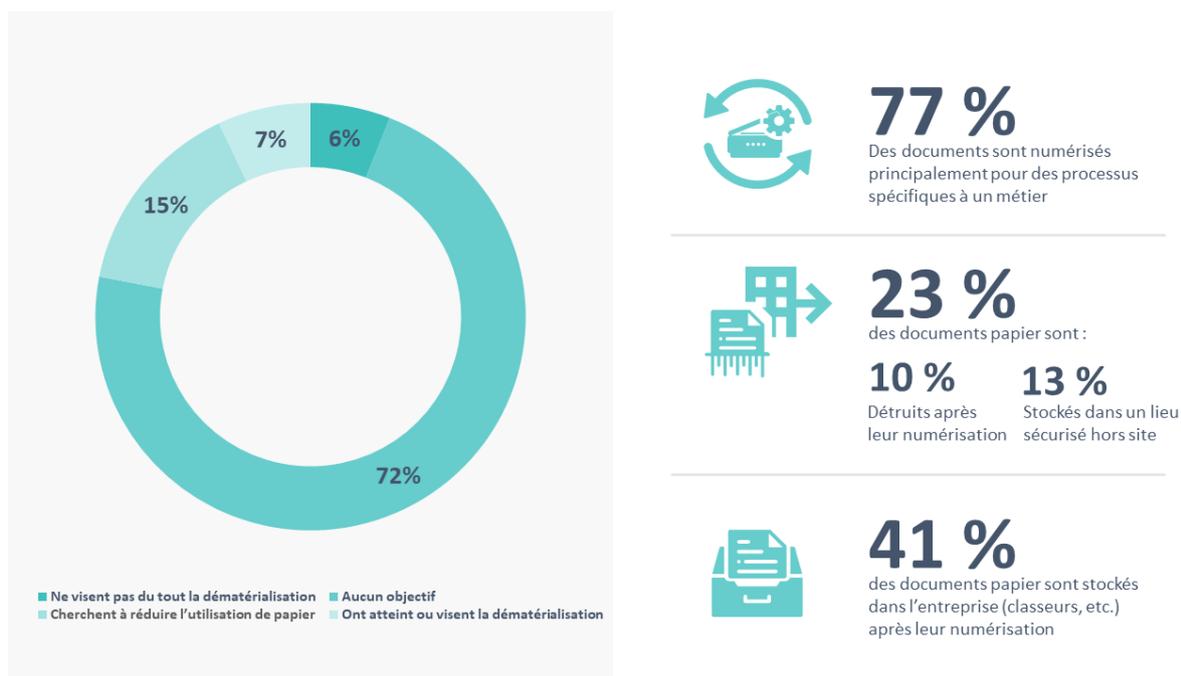


Schéma 1. La place de la numérisation dans les organisations des personnes interrogées

## Le bureau avec moins de papier

Peu d'organisations effectuent la transition vers le bureau sans papier : seulement 1 % d'entre elles a déjà atteint cet objectif et 6 % se sont fixé des objectifs ambitieux pour y parvenir. 15 % ont des objectifs de réduction de l'usage du papier, et 30 % s'inscrivent dans cette réduction t, mais sans objectifs définis (Schéma 2). 42 % essaient de passer à un environnement avec moins de papier, mais il reste important pour elles. L'Espagne est la plus avancée en la matière, avec 2 % ayant déjà supprimé le papier et 8 % ayant des objectifs fermes, suivie de l'Allemagne où 9 % ont des objectifs ambitieux de numérisation intégrale. Les secteurs financier et bancaire prennent la tête, avec 2 % des organisations ayant déjà supprimé le papier et 7 % ayant des objectifs ambitieux. Néanmoins, les entreprises de ces secteurs sont également les plus susceptibles d'être très dépendantes du papier et la numérisation intégrale n'est pas une option pour elles (8 %). Beaucoup de ces mêmes organisations i réceptionnent une quantité importante de papier et sont en migration vers des environnements toujours plus numériques. Il est probable qu'avec le temps, les objectifs de réduction ou d'élimination du papier se démocratisent.



**Schéma 2. Bureau sans papier : ce que deviennent les éléments numérisés**

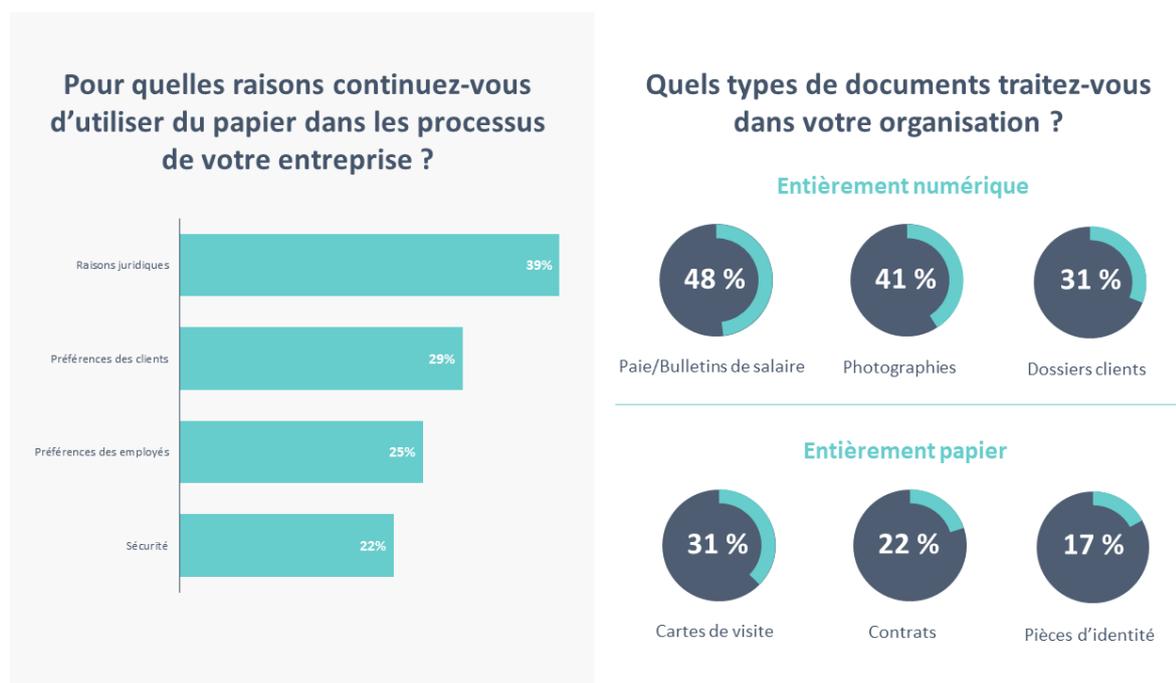
Une fois numérisées, 77 % des données numérisées sont introduites partiellement ou en totalité dans les processus opérationnels. L'Italie est ici en tête, avec 46 % indiquant que l'ensemble des éléments numérisés est introduit dans les processus opérationnels et 37 % autres indiquant que c'est le cas pour la plupart. 42 % des répondants dans les secteurs financier et bancaire disent que l'ensemble des documents numérisés est injecté directement dans les processus opérationnels. Sur l'ensemble des documents papier, seulement 10 % sont détruits en toute sécurité, le Royaume-Uni prenant la tête avec 15 % et le secteur public et les organismes gouvernementaux étant le principal secteur avec 13 %. 13 % sont généralement sécurisés au niveau d'emplacements hors site, l'Italie prenant ici la tête avec 17 %. 35 % sont stockés dans un emplacement centralisé au sein de l'organisation. Néanmoins, 41 % sont disséminés dans l'organisation, ce qui peut présenter des risques de sécurité et limite la capacité à contrôler l'emplacement physique du papier ou de son contenu. Un tel stockage prend également de la place qui pourrait être utilisée à d'autres fins : le papier pourrait (et devrait) être détruit en toute sécurité autant que possible. Il convient de noter que les données numérisées, une fois introduites dans un système de gestion de documents d'entreprise approprié, sont bien plus simples à retrouver et à récupérer, tout en permettant une vérification globale en interne ou en externe en cas de besoin. Pour beaucoup de secteurs, tels que les services financiers, une telle capacité est absolument essentielle.

## Le besoin persistant de papier

En ce qui concerne la raison pour laquelle les organisations voient le papier comme un besoin continu, 39 % invoquent des raisons juridiques, 29 % les besoins clients et 25 % les préférences des employés (Graphique 3). Le Royaume-Uni (45 %) et l'Allemagne (44 %) sont plus susceptibles d'indiquer des raisons juridiques, de même pour le secteur public et les organismes gouvernementaux (46 %). Les raisons juridiques invoquant la conservation du papier deviennent de moins en moins convaincantes : beaucoup de gouvernements préfèrent ou mandatent les dossiers numériques de certains documents ou des flux numériques contenant des informations spécifiques à l'auditabilité et la facilité de recherche. Quocirca recommande que les organisations numérisent autant que possible et stockent les dossiers correspondants de manière contrôlée, où les métadonnées peuvent fournir des preuves à l'appui de modifications, de suppressions, etc. si nécessaire.

Si les employés peuvent se passer du papier, il peut être plus compliqué de procéder de même avec les clients. Néanmoins, les organisations orientées client proposent désormais des factures et reçus électroniques, et les clients commencent à s'y habituer. Si le client est issu d'une autre organisation, il sera confronté aux mêmes problèmes que l'organisation d'origine : il voudra minimiser l'utilisation du papier autant que possible et pourrait être ouvert à un traitement automatique des documents électroniques.

Cela ne se fera pas rapidement, car dans un futur proche, une grande partie des documents continuera d'arriver sous format papier aux portes de l'organisation. Tout passage vers un environnement sans papier nécessite le bon type et la bonne qualité de scanners. Le scanner en adéquation avec les besoins de l'organisation sera capable d'intégrer des comportements visant à réduire le papier au sein de tous les services. Ainsi les clients et les fournisseurs bénéficient de ces avantages et les processus automatisés sont plus fluides.



**Schéma 3. Pourquoi conserver le papier, les documents administratifs papiers et numériques.**

48 % des organisations utilisent seulement des paies/fiches de paie numériques, avec 41 % des photos stockées numériquement, ce qui est peu surprenant, au vu de l'omniprésence de la photographie numérique. Dans le même temps, 31 % des organisations stockent des cartes de visite uniquement au format papier. Ce qui est plus inquiétant au niveau de la sécurité et de l'audit, c'est que seulement 22 % stockent des contrats au format papier, avec 17 % stockent des pièces d'identité uniquement en copie papier.

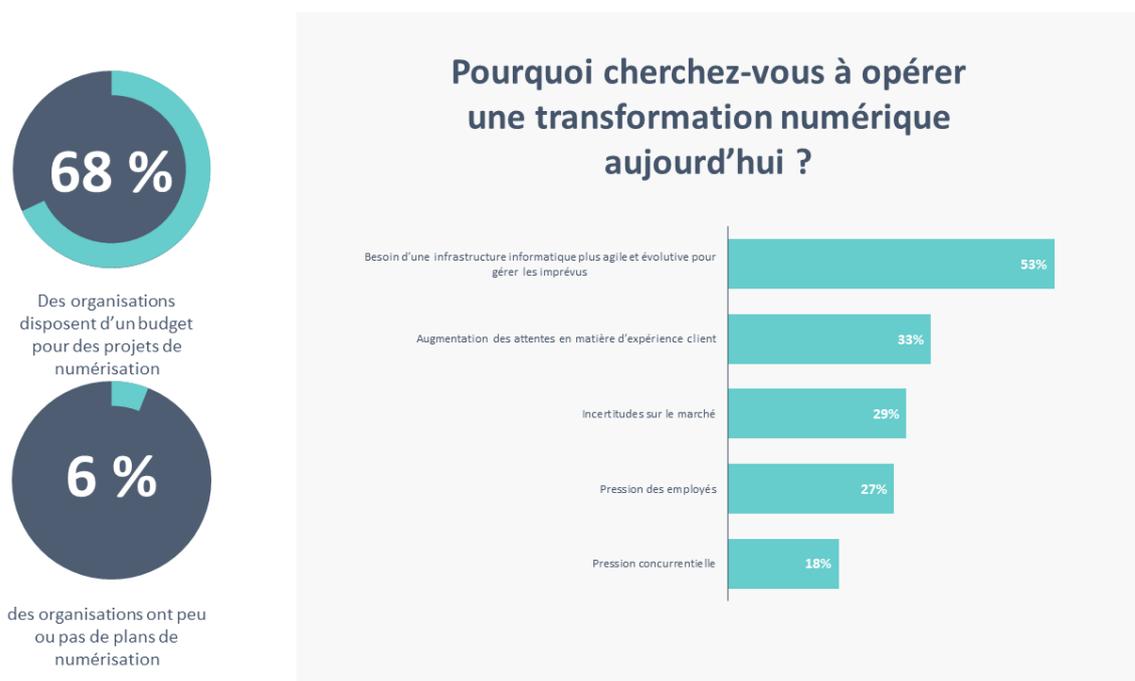
Les raisons juridiques sont souvent invoquées dans le cadre de la conservation des documents papier et constituent des barrières à l'élimination du papier. Néanmoins, avec les réglementations mondiales telles que le Règlement général sur la protection des données (RGPD) mandaté par l'UE concernant la façon dont les informations liées à l'identité sont stockées, le fait de laisser tout document contenant des données personnelles

dans un environnement non sécurisé est illégal et peut entraîner de lourdes amendes pour l'organisation. Parallèlement, les documents contractuels contiennent des informations confidentielles à la fois pour l'organisation émettrice et pour l'entreprise ayant co-signé le contrat, et peuvent causer des problèmes tant au niveau juridique que pour la réputation de la marque. Avec la démocratisation et la légitimité des documents signés numériquement, il est peut-être temps de revenir sur cet argument.

## La numérisation comme moteur pour l'efficacité et la productivité

Le papier est un mal nécessaire : beaucoup de fournisseurs en utilisent toujours pour les factures ou la signature de contrats. Quant aux clients, ils aiment avoir des copies papier de reçus, de manuels d'utilisation, etc. Toutefois, le papier constitue un problème à bien des égards : c'est une source d'erreurs difficile à corriger, il ne contribue pas aux objectifs de développement durable et il est de plus en plus difficile à gérer pour des raisons juridiques.

Lorsque le papier est numérisé tôt dans le processus, il peut ensuite être introduit dans les workflows de l'entreprise où des fonctions de suivi et d'audit accrues peuvent être appliquées, ce qui permet une meilleure gestion de la sécurité des informations. Beaucoup d'organisations ont entamé l'adoption d'une meilleure automatisation, et la numérisation est une étape clé vers l'automatisation des flux d'informations au sein des organisations et entre elles.



**Schéma 4. Pourquoi passer à la numérisation ?**

En effet, 68 % ont établi des projections budgétaires pour des projets de numérisation, tandis que seulement 6 % n'en ont aucun (Schéma 4). L'Espagne est en tête, avec 76 % des personnes interrogées ayant un financement pour des projets de numérisation, tandis que le Royaume-Uni comprend plus de personnes interrogées avec des plans complets (29 %). Les secteurs financier et bancaire prennent la tête, avec 77 % des entreprises ayant des fonds en place. Selon le rapport de recherche 2020 de Fujitsu Image Scanners sur l'intelligence organisationnelle commissionné par PFU avant le Covid-19, 35 % des personnes interrogées n'avaient pas de projet concret de numérisation. Cela montre que la pandémie a eu un effet sur les mentalités et a renforcé la nécessité de la numérisation. Les principales raisons qui expliquent cet élan sont imputables entre autres au besoin d'une infrastructure informatique plus agile et évolutive pour prévoir les imprévus, ou encore au traitement croissant des demandes de l'expérience client et des incertitudes du marché. Ce phénomène s'est lui aussi aggravé avec la crise de COVID-19, les organisations devant faire face à des difficultés de manager des équipes dispersées, car beaucoup sont passées en télétravail en raison de la pandémie et travaillent encore aujourd'hui au moins à temps partiel depuis chez eux. Selon le rapport de recherche sur l'intelligence organisationnelle, 27 % voient la transformation numérique comme un moteur de rationalisation des coûts et de croissance de l'entreprise. 24 % des répondants considèrent que cela leur permet de rester compétitifs au sein de leur secteur. Néanmoins, l'attention est désormais portée sur les stratégies commerciales critiques.

Au-delà de ces plans stratégiques mis en place pour des projets de numérisation, les organisations doivent cependant régler le principal aspect du problème : comment faire en sorte que leurs actifs informationnels soient tous numérisés dès le début du processus ?

## L'utilisation de scanners : une étape clé pour la numérisation

Pour ce qui est de la façon dont les personnes interrogées voient la numérisation de documents, 44 % sont assez ou parfaitement d'accord avec le fait qu'il s'agit d'une étape clé du passage au numérique (Schéma 5). 50 % des Espagnols interrogés sont tout à fait d'accord, tandis que seulement 17 % des Britanniques interrogés pensent de même. Néanmoins, très peu ne sont pas du tout d'accord. Avant la pandémie de COVID-19, le Rapport de recherche 2020 de Fujitsu Image Scanners sur l'intelligence organisationnelle estimait à 54 % le pourcentage de sondés qui voyaient la numérisation comme un moteur. L'étude de Quocirca a montré que 36 % affirment que les données numérisées sont plus simples à traiter et 33 % que cela permet un meilleur partage des connaissances, l'Espagne prenant encore une fois la tête dans les deux cas.



### Selon vous, quels sont les principaux avantages qu'offrent des informations numériques bien organisées ?



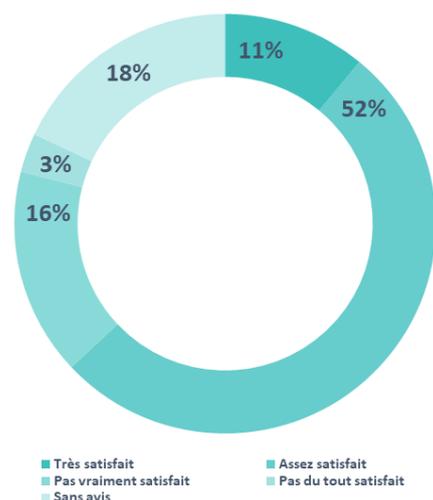
#### Schéma 5. Points de vue sur la numérisation

Quels sont les avantages d'avoir des informations numériques bien organisées ? 30 % des répondants voient cela comme une manière plus simple de partager des informations (l'Espagne prenant la tête avec 33 %, le secteur public et les organismes gouvernementaux avec 37 %), 30 % comme un moyen de simplifier les processus (l'Italie prenant la tête avec 38 %, le secteur public et les organismes gouvernementaux avec 34 %), 29 % comme un moyen d'éviter de perdre du temps (la France prenant la tête avec 43 %, les secteurs financier et bancaire avec 32 %) et 25 % comme un moyen d'améliorer la productivité dans l'environnement de travail (l'Allemagne prenant la tête avec 35 %, le secteur public et les organismes gouvernementaux avec 31 %). Il est souvent dit que les informations numérisées sont un atout pour l'organisation et les employés, mais le problème semble être la façon d'y parvenir.

## Satisfaction avec une flotte de scanners et plans de remplacement

Des problèmes subsistent quant à la façon dont les personnes interrogées pensent que leur flotte de scanners contribuera à la numérisation.

### Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de vos scanners actuels ?



**9 %**

des organisations cherchent à remplacer entièrement leur parc de scanners



**13 %**

des organisations cherchent à acheter de nouveaux scanners supplémentaires

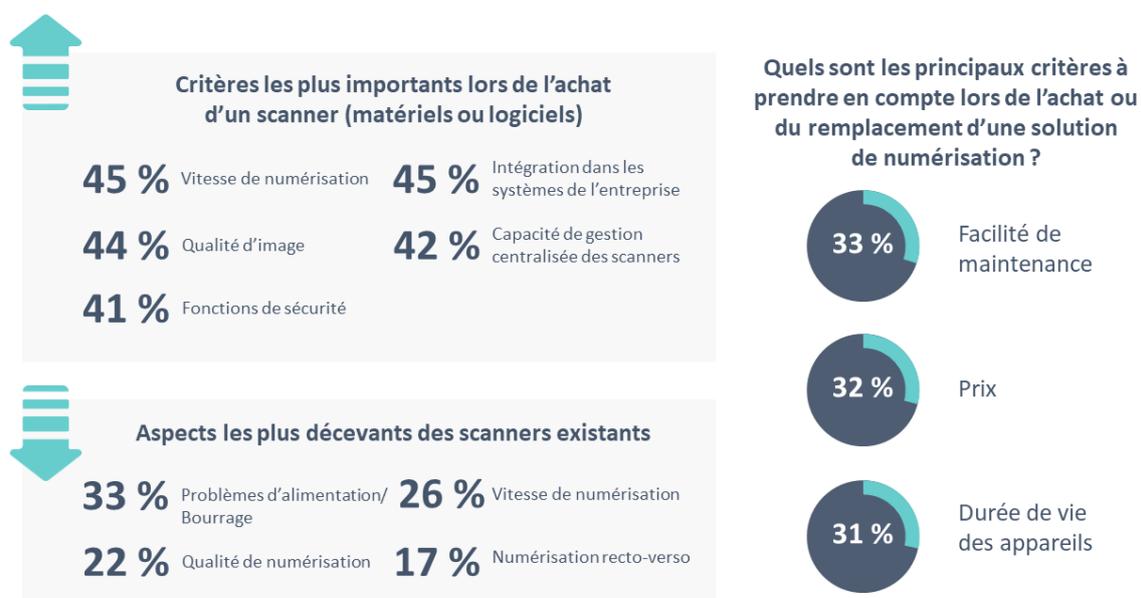


**53 %**

des organisations cherchent à remplacer certains de leurs scanners

### Schéma 6. Satisfaction avec une flotte de scanners et plans de remplacement ou d'amélioration des scanners

Seulement 11 % des personnes interrogées sont entièrement satisfaites de leurs flottes de scanners (Schéma 6). Le fait que le niveau de satisfaction global soit mitigé peut relever de plusieurs raisons. Par exemple, il se peut que certaines fonctionnalités soient indisponibles sur les scanners actuels, que le scanner utilisé ne convienne pas à l'usage prévu, ou que ses utilisateurs ne soient pas satisfaits du fonctionnement. Sans surprise, cela explique pourquoi beaucoup reconnaissent le besoin de remplacer leurs scanners actuels. Au total, 62 % cherchent à remplacer une partie (53 %) ou l'ensemble (9 %) de leurs scanners, parmi lesquels 13 % cherchent à acheter un plus grand nombre d'appareils, l'Italie étant en tête avec 19 %, suivie de l'Allemagne avec 15 %. Les répondants avec des flottes ayant uniquement des scanners dédiés sont les plus susceptibles de vouloir acheter d'autres appareils, avec 24 % le confirmant. Les personnes utilisant uniquement des MFP sont les moins susceptibles de remplacer leurs appareils ou d'en acheter des supplémentaires, 62 % d'entre elles confirmant cette improbabilité.



### Schéma 7. Critères lors de l'achat d'un nouveau scanner et déception liée aux scanners actuels

P45 % des personnes achetant un nouveau scanner indiquent que la vitesse de numérisation est le critère le plus important (62 % en France, 49 % dans le domaine de la santé), avec 45 % choisissant l'intégration avec les systèmes opérationnels (51 % au Royaume-Uni, 49 % dans les secteurs financier et bancaire). Également parmi les critères, la qualité de l'image est plébiscitée à 44 % (50 % en Espagne, 46 % dans le domaine de la santé et le secteur public et les organismes gouvernementaux) (Schéma 7). En ce qui concerne les critères d'insatisfaction vis-à-vis des scanners actuels des répondants, on retrouve des désagréments de type bourrage papier (33 %, avec 47 % au Royaume-Uni, 37 % dans le secteur de la santé, le secteur public et chez les organismes gouvernementaux), des problèmes liés à la vitesse de numérisation (26 %, avec 30 % au Royaume-Uni, 26 % dans les secteurs financier, bancaire et de la santé) ou encore à la qualité de la numérisation (22 %, dont 27 % en Espagne, 25 % dans les secteurs financier et bancaire).

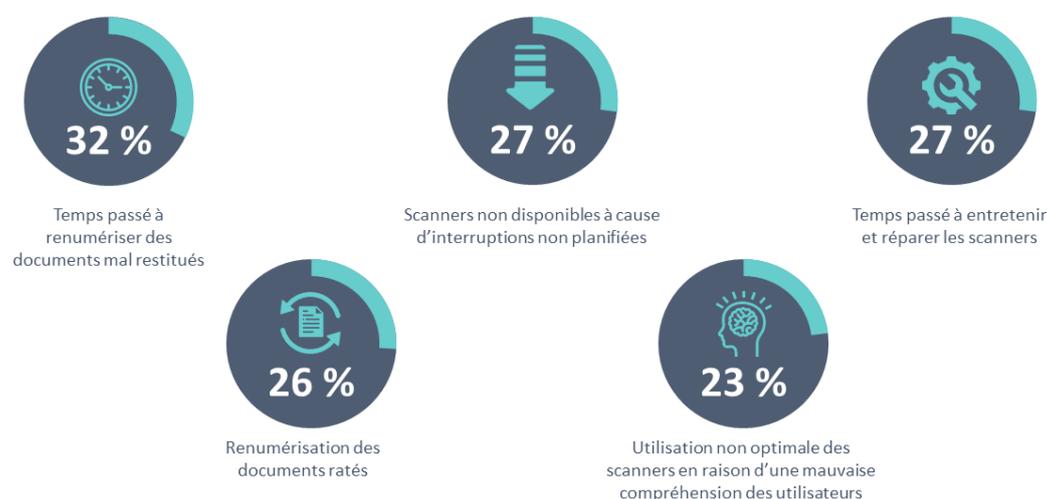
## Attentes versus réalité

L'étude pointe un décalage entre ce que les utilisateurs veulent et ce qu'ils obtiennent. Les trois principales considérations suivantes n'y contribuent pas, à savoir la facilité de maintenance, le prix et la durée de vie de l'appareil. Pour régler ce problème, les nouveaux achats doivent être optimisés selon les besoins d'une entreprise, plutôt que d'être uniquement guidés par le prix d'achat.

Opter pour le scanner le plus économique ne peut pas satisfaire tous les besoins, notamment la qualité matérielle. Cela peut au contraire se révéler la source de désagréments et d'une numérisation moins rapide et qualitative. Un prix inférieur peut ainsi entraîner un coût de fonctionnement global bien plus élevé dès lors que l'on prend en considération certains critères comme la nécessité accrue de maintenance, la faible qualité et le temps perdu. De plus, si l'on essaie de mieux exploiter les scanners existants pour réaliser des économies, l'organisation peut considérer qu'une flotte de scanners est peu utile. Les scanners vieillissants ont moins de capacités que les nouveaux systèmes, et peuvent présenter plus de problèmes en partie dus à la détérioration de leurs pièces et à l'augmentation des coûts de maintenance. Si la facilité de maintenance (notamment l'accès à des pièces à un prix raisonnable sur une période appropriée) peut prolonger la durée de vie d'un scanner, les organisations doivent vérifier en priorité où de tels scanners peuvent être utilisés, et en installer de nouveaux, dotés des fonctionnalités nécessaires en veillant à ce que la flotte réponde toujours aux besoins de l'entreprise.

Les quatre plus grands impacts négatifs indiqués par les personnes interrogées pourraient être tous évités par le choix d'un équipement plus robuste et de meilleure qualité (Schéma 8). Les éléments manqués ou mal scannés montrent que les chargeurs de documents ne fonctionnent pas correctement. Le temps perdu à cause d'arrêts prévus ou non prouve que les scanners ne sont pas si robustes ou aussi bien contrôlés qu'ils le devraient. Il est essentiel de renforcer la surveillance et la gestion des scanners dans un environnement centralisé pour créer une approche prédictive : les scanners peuvent signaler les problèmes imminents, et les pièces peuvent être commandées et prêtes à être installées si nécessaire, permettant ainsi des niveaux élevés et continus de disponibilité.

### Parmi ces impacts métier négatifs sur un métier, lesquels avez-vous rencontrés dans votre environnement de numérisation actuel ?



#### Schéma 8. Impacts commerciaux négatifs conduisant à un besoin de remplacer les scanners

L'expérience des utilisateurs dépend également de leur compréhension des moyens d'exploiter au mieux le scanner. 19 % des personnes interrogées le confirment ; elles déclarent que la facilité d'utilisation est un critère important lors de l'achat d'un nouveau scanner, 32 % recherchant un système de menu rapide.

## Conclusions

Les organisations essaient à juste titre de digitaliser davantage leur environnement afin d'optimiser leurs opérations. Dans ce cadre, elles doivent réfléchir à des moyens de numérisation rapides. S'il est possible de réduire le recours au papier pour la formation des employés et les systèmes de workflows opérationnels, le papier envoyé par les fournisseurs et les clients constitue un défi pour l'avenir.

Par conséquent, les organisations doivent s'assurer qu'elles possèdent les outils de numérisation adéquats. Celles ayant de gros volumes de papier entrant doivent opter pour des scanners avec un chargeur automatique de documents et des capacités de protection du papier afin d'éviter les désagréments, le bourrage papier et la nécessité de renumériser. Il convient d'envisager des solutions qui neutralisent d'autres menaces pour la productivité opérationnelle, principalement tout ce qui permet de minimiser la duplication des efforts. Le temps d'arrêt est notamment un problème pour la productivité, qu'il soit prévu (à des fins de maintenance) ou non. Pour les organisations traitant des documents de taille et de forme différentes, des technologies telles que le contrôle automatisé du surbalayage peuvent permettre de numériser des éléments légèrement inclinés dans le même lot, éliminant ainsi le temps consacré au tri. Il faut également rechercher la capacité de traiter confortablement des éléments endommagés ou plus épais, ainsi qu'une bonne profondeur de champ permettant de traiter des brochures.

Pour les organisations devant traiter beaucoup de formulaires entrants, la capacité à reconnaître le formulaire, d'en extraire automatiquement les données et d'injecter ces dernières dans des systèmes existants sera une nécessité pour gagner en efficacité. Ce phénomène, en plus de l'impact systémique d'une saisie de mauvaise qualité, signifie que la précision de l'OCR, qui dépend de la qualité de l'image, deviendra de plus en plus essentielle pour éviter les coûts cachés causés par des éléments mal numérisés.

Un autre aspect à prendre en considération est que tout scanner choisi doit être utilisable facilement, tant par les utilisateurs réguliers qu'occasionnels. Les systèmes complexes ou une mauvaise expérience utilisateur empêcheront de tirer le meilleur parti d'un scanner, ou même de susciter l'envie de l'utiliser. De plus, la facilité d'intégration avec d'autres systèmes opérationnels est essentielle pour maximiser le retour sur investissement d'une solution de numérisation.

En somme, les organisations doivent avoir des scanners de haute qualité dans leur flotte au cours de leur progression vers la numérisation, et en tirer les bénéfices en matière de conformité, de facilité de manipulation, de partage des données, d'efficacité des processus et de gain de place. Même si les MFP peuvent avoir une place pour la numérisation occasionnelle, les scanners dédiés qui peuvent tenir leurs promesses de manière fiable seront toujours nécessaires pour maximiser la qualité, la quantité de documents traités et les capacités.

## À propos de Quocirca

Quocirca est un cabinet d'études de marché mondial spécialisé dans l'analyse de la convergence des technologies d'impression et numériques dans le monde professionnel de demain.

Depuis 2006, Quocirca joue un rôle clé dans le conseil de clients concernant les changements majeurs du marché. Nos services de conseil et de recherche sont en première ligne du marché des services et solutions d'impression, qui évolue rapidement. Les clients qui recherchent de nouvelles stratégies pour faire face aux technologies perturbatrices nous font confiance.

Quocirca a été un cabinet pionnier dans le domaine de la recherche pour de nombreux secteurs de marchés émergents. Il y a plus de 10 ans, nous étions les premiers à analyser l'environnement du marché mondial compétitif de la gestion des services d'impression (GSP), suivi de la première analyse compétitive mondiale du marché de l'impression de sécurité. Plus récemment, Quocirca a renforcé son approche inédite dominante sur le marché en publiant la première étude analysant le futur intelligent et connecté de l'impression dans le lieu de travail numérique. L'étude sur [le marché mondial de l'impression en 2025](#) offre un aperçu sans précédent de l'impact de la perturbation numérique, tant du point de vue des dirigeants du secteur que des utilisateurs finaux.

Pour plus d'informations, consultez [www.quocirca.com](http://www.quocirca.com).

### Droits d'utilisation

Toute citation d'informations du présent rapport nécessite une autorisation. Veuillez consulter la [Politique de citation](#) de Quocirca pour plus d'informations.

### Avertissement :

Ce rapport a été écrit de manière indépendante par Quocirca. Lors de l'élaboration de ce rapport, Quocirca a échangé avec un bon nombre de fournisseurs impliqués dans les secteurs étudiés. Nous sommes reconnaissants pour leur temps et leur analyse.

Quocirca a obtenu des informations de diverses sources lors de l'élaboration de cette analyse. Ces sources comprennent, sans s'y limiter, les prestataires eux-mêmes. Si Quocirca a tenté autant que possible de vérifier les informations reçues provenant de chaque prestataire, Quocirca ne peut pas être tenu responsable de toute erreur contenue dans les informations apportées.

Si Quocirca a pris toutes les mesures pour s'assurer que les informations fournies dans ce rapport sont exactes et reflètent les vraies conditions du marché, Quocirca n'assume aucune responsabilité quant à la fiabilité absolue des détails présentés. En conséquence, Quocirca décline expressément toute garantie et toute réclamation quant à la validité des données présentées ici, notamment toute perte indirecte subie par une organisation ou un individu qui prendrait des mesures sur la base desdites données.

Tous les noms de marque ou de produit sont des marques déposées ou des marques de service de leurs titulaires respectifs.

© Copyright 2022, Quocirca. Tous droits réservés. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite, stockée dans un système d'extraction, transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit par voie électronique, mécanique, par photocopie, enregistrement, ou autre, sans l'autorisation écrite expresse de Quocirca. Les informations contenues dans le présent document sont susceptibles d'être modifiées sans avis préalable. Toutes les autres marques déposées mentionnées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.