

Présentation KALPA CONSEILS

Evolution de la dématérialisation et du marché de l'éditique
Innovation sur l'impression numérique

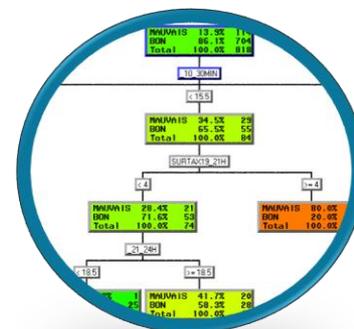
09/11/2016



Editique



GED



Décisionnel

- **Evolution de la dématérialisation**
- Evolution du marché de l'édition
- Innovations dans le domaine de l'impression numérique

La diminution du courrier ne s'explique pas par les augmentations de tarifs

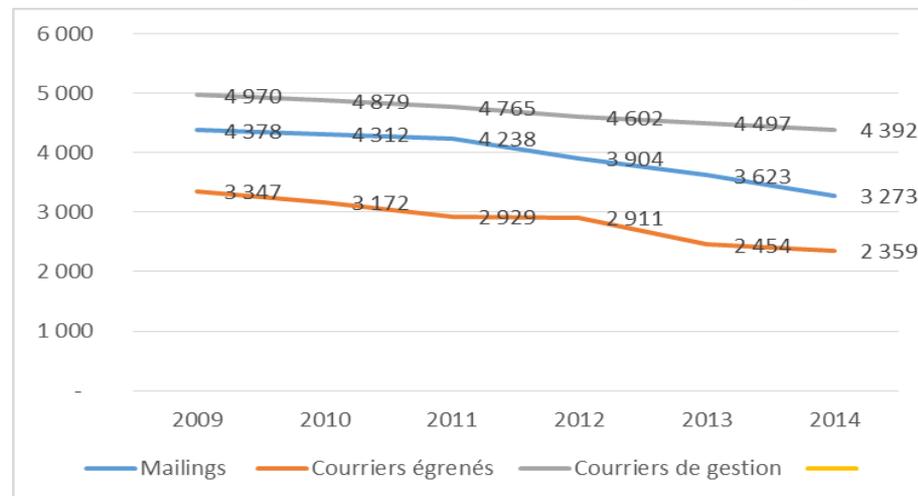
■ Une baisse de 21 % en volume des flux de courriers entreprise en 5 ans (2009-2014) avec des différences significatives selon les types de flux :

- 30 % de baisse sur les courriers égrenés liés dans les grandes entreprises aux projets de massification et d'industrialisation de la production.
- 25 % de baisse sur les mailings avec le développement des campagnes multicanal et des campagnes ciblées très finement avec les outils CRM.
- 12 % sur le courrier industriel qui résiste mieux entre autre grâce aux transferts des flux égrenés mais aussi compte-tenu des évolutions tarifaires...

■ Entre 2009 et 2014, les tarifs industriels (mailing et gestion) ont augmenté comme l'indice des prix, les tarifs égrenés ont augmenté 1,5 à 2 fois plus vite que l'indice des prix :

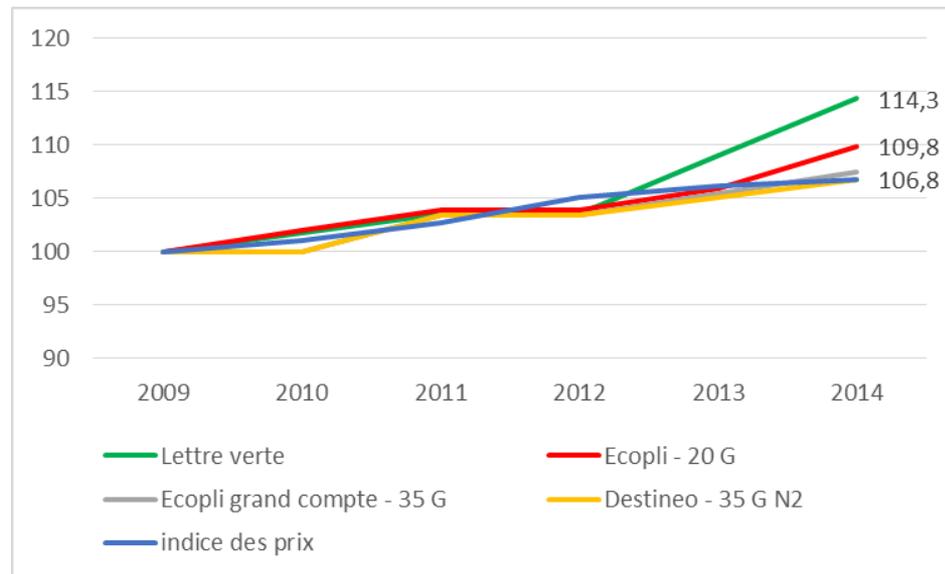
- L'augmentation 2 fois plus rapide des tarifs égrenés a favorisé les projets de rationalisation et d'industrialisation chez les grands comptes.
- L'augmentation des tarifs industriels conformes à l'indice de prix n'est pas la source de la baisse du courrier, il s'agit bien de changements d'usage et de réglementations.

Evolution des volumes de courriers entreprise



Source ARCEP rapport 2014 – en million de plis

Evolution des tarifs courrier - base 100 en 2009

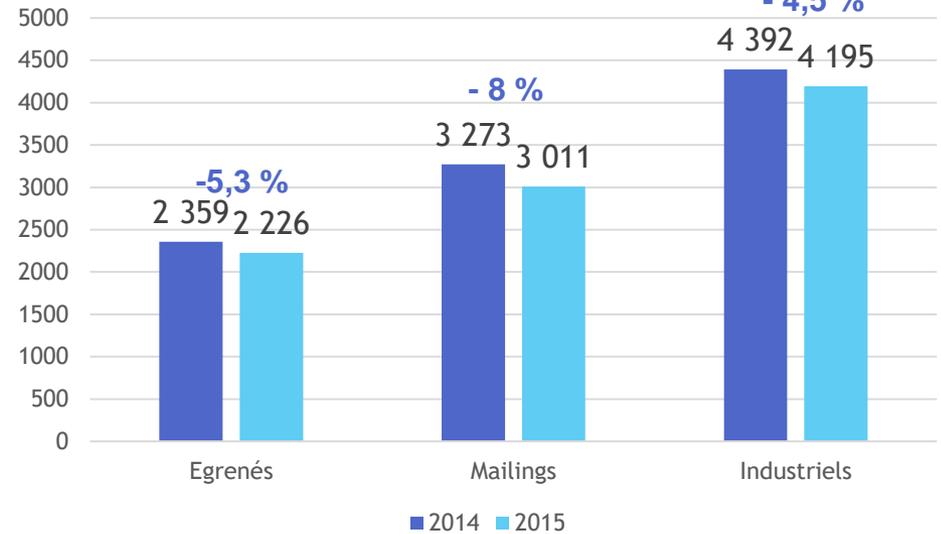


Dernières informations : Rapport ARCEP 2015 et Prévision tarifs 2017

- La baisse du courrier s'est légèrement accéléré en 2015 par rapport aux années précédentes 5,8 % pour 4,8 % en 2014.

- La baisse des flux mailings semblent s'accélérer mais il peut s'agir de facteurs conjoncturels.
- Les optimisations des flux égrenés vers les courriers de gestion semblent atteindre leurs limites.
- La limitation des augmentations sur les courriers industriels continuent probablement à limiter la baisse des flux sur ce type de correspondances.

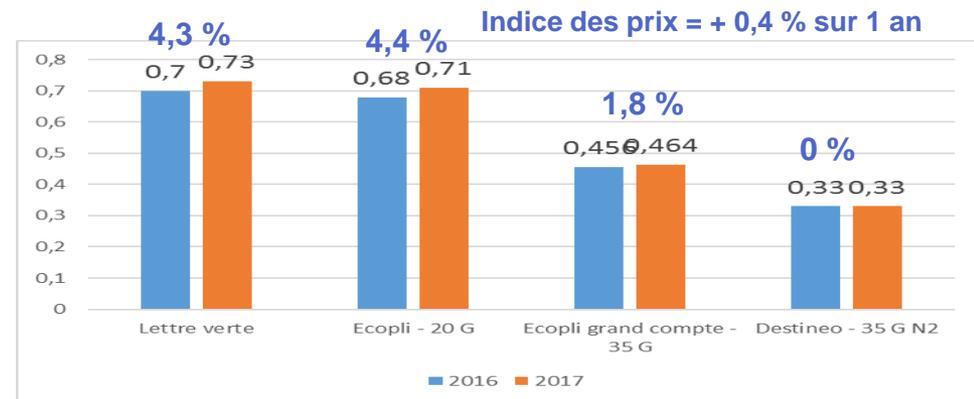
Evolution des volumes de courriers entreprise
En millions d'objets



- Une augmentation moyenne annoncée sur les produits relevant du service universel de 3,3 % avec de fortes disparités...

- Une augmentation nettement supérieure à l'indice des prix sur les courriers de gestion...
- Une augmentation forte sur les tarifs des courriers égrenés, réduite sur les courriers industriels et nul sur le marketing compte-tenu des baisses de volumes significatifs sur ce type de correspondances.

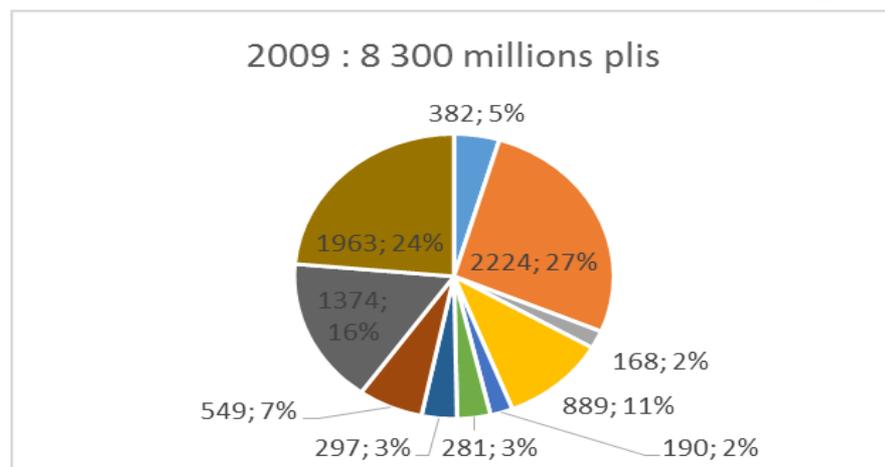
Evolution des Tarifs Postaux en 2017



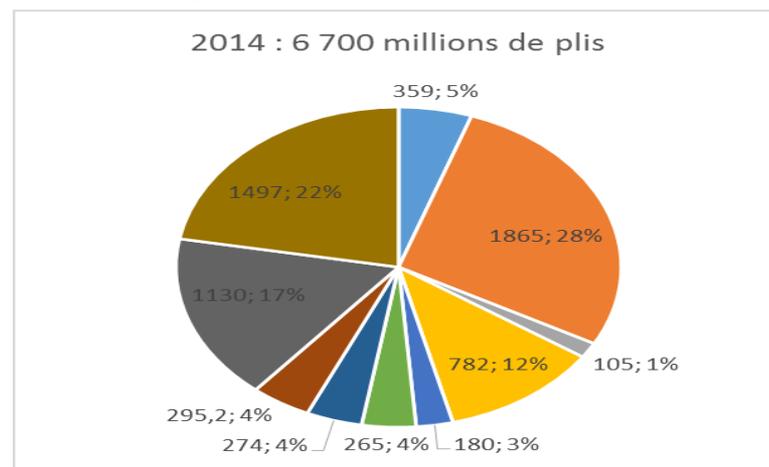
- Il semble que la hausse sera limitée à 1,4 % en moyenne sur 2018 pour respecter les engagements pris par la Poste au près de l'ARCEP...

Evolutions sectorielles des usages du courrier entre 2009 et 2014

Evolution des volumes de courriers de gestion industriels + égrenés entre 2009 et 2014



Source Kalpa – millions de plis



■ La baisse de 19 % des courriers de gestion entre 2009 et 2014 varie significativement selon les secteurs d'activité en fonction de la politique de dématérialisation et le contexte sectoriel :

- La banque représente 27 % du total relativement stable sur la période. Les banques mutualistes ont peu développé la dématérialisation autour de 20 % à fin 2015 alors que les banques non mutualistes ont été beaucoup plus incitatives avec des taux approchant les 40 %. Les banques en ligne restent marginales (moins de 10 % des comptes).
- Le secteur des télécom a généralisé la dématérialisation des factures sous la pression concurrentielle de Free à partir de 2011. les taux de dématérialisation atteignent une limite de 70 à 80 % pour moins de 50 % en 2009.
- Certains secteurs, assurances, mutuelles, retraite, restent peu enclin à la dématérialisation pour des motifs réglementaires, liés à leur clientèle ou aux problématiques de ressources humaines.
- Les Impôts et Edf malgré des politiques incitatives ont des difficultés à convaincre les usagers à recevoir des documents dématérialisés (ex : preuve d'habitation, justificatifs,...).
- Les factures émises par les entreprises restent essentiellement papier de 15 à 30 % de taux de dématérialisation du fait des habitudes comptable et malgré les évolutions réglementaires.

Taux de dématérialisation : selon les secteurs

- Des taux d'abonnements au relevé dématérialisé de dématérialisé très différents selon les acteurs :

- Les banques mutualistes sont en retard avec des politiques variables selon les régions.
- Les Banques centralisées ont mis en place des politiques plus orientées vers la digitalisation.

Taux d'abonnement des clients aux relevés dématérialisés En 2014 (source étude de marché Kalpa Conseils 2014)



~ 10 %



~ 17 %



~ 25 %



~ 40 %

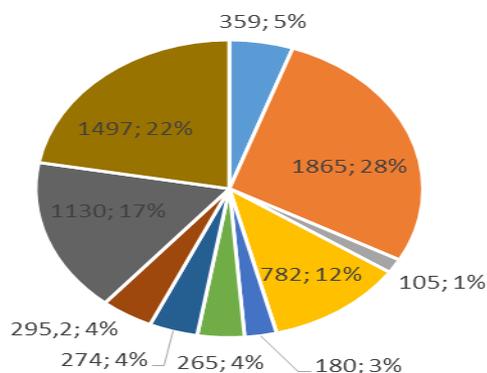
- Dans le secteur des assurances vie, le taux de dématérialisation reste limité du fait de la réglementation. Les envois de fin d'année doivent être fait sous forme papier et ils représentent à minima 50 % des flux annuels. **Taux de dématérialisation moyen estimé à moins de 20 %.**
- Dans le secteur des assurances de personne et de la retraite réglementaire, les principaux acteurs ont pris le parti de maintenir des envois papier pour les principaux flux. **Taux de dématérialisation moyen estimé à 20 %.**
- Dans le secteur des télécoms, les taux de dématérialisation sont maintenant stabilisés entre 70 et 80 % des envois.

Il semble que les taux de dématérialisation se stabilise selon les secteurs. Par exemple, dans la banque, il semble difficile actuellement de percer actuellement le plafond de 40 % (hors banque numérique), dans les télécoms ce taux limite est de 80 %. Ces taux « limites » devrait évoluer de manière graduelle au fur et à mesure de l'entrée dans le monde des adultes des générations Z (nés après 1995).

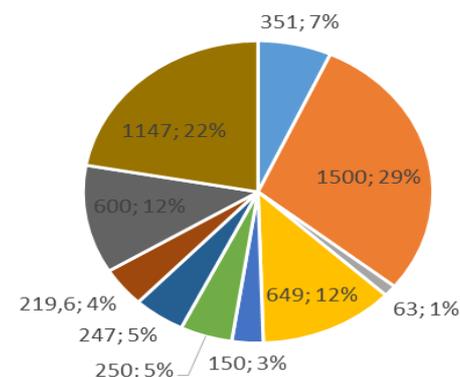
Tendances pour la période 2014 - 2019

Estimation de l'évolution des volumes de courriers de gestion industriels + égrenés entre 2014 et 2019

2014 : 6 700 millions de plis



2019 : 5 200 millions de plis



Source Kalpa – millions de plis



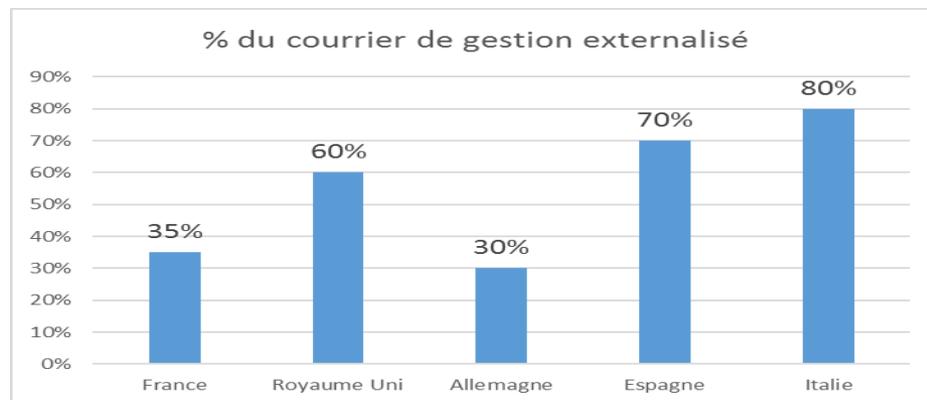
■ La baisse des flux de courrier, 21 % sur la période, devraient se poursuivre sur un rythme légèrement accélérés mais pour des motifs et sur des secteurs différents :

- La loi Macron généralise l'envoi de factures dématérialisées aux services de l'état et aux collectivités locales (100 millions de factures), les PME/PMI/ETI vont se doter de moyens pour répondre à cette exigence et envisagent de le généraliser à toutes leurs facturations pour 36 % des DAF, courriers égrenés principalement (source Markess International).
- Les organismes sociaux dans le prolongement du programme de transformation numérique de l'état va accélérer sa politique de digitalisation des envois.
- Le secteur du crédit à la consommation développe des politiques de fidélisation multicanal et favorise la dématérialisation. 70 % des flux devraient être dématérialisés à horizon 2020.
- Les banques mutualistes ont lancé des projets de dématérialisation pour atteindre des coûts d'exploitation comparables à leurs concurrents.
- Les secteurs, assurances, mutuelles, retraite, resteront rétifs à la dématérialisation principalement pour des problématiques de ressources humaines.

- Evolution de la dématérialisation
- **Evolution du marché de l'éditique**
- Innovations dans le domaine de l'impression numérique

L'externalisation des activités éditique devraient se développer à terme

- La production des courriers de gestion est plus faiblement externalisée en France (données 2010) que dans la plupart des pays européens, différentes raisons concourent à ce fait :
 - Une part significative des courriers égrenés dont la production était difficilement externalisable.
 - Les principaux grands remettants ont des politiques RH qui favorisent le maintien de l'emploi en interne (banque mutualiste, retraite, organismes sociaux,..)



Source Arthur D Little et rapport ARCEP 2010

Les évolutions en cours : Des tendances court-termes différentes selon la taille et le contexte social mais une augmentation probable de l'externalisation à terme

- Chez les grands remettants dont la production était en partie externalisée, des projets de ré-internalisation à court terme pour maintenir l'emploi et amortir les investissements passés. Peu d'investissements et une volonté à moyen terme d'externaliser au fur et à mesure des départs en retraite. Ceci permet à des nouveaux acteurs de développer leurs activités (ex: Kern RH).
- Chez les grands remettants dont la production est réalisée historiquement en interne, on retrouve cet objectif de gérer l'aspect RH et d'anticiper une éventuelle externalisation et/ou une centralisation de la production sur un ou deux sites industriels.
- Dans le secteur public, les projets en cours visent principalement à réduire le nombre de sites et à industrialiser la production.
- Chez les clients de taille moyenne, dans un contexte de baisse des volumes, le choix d'externaliser est souvent pris lors de l'étude du renouvellement du parc matériel compte-tenu des investissements importants à réaliser et du faible impact social.

Cartographie non exhaustive des acteurs

Type	Principaux Acteurs	Description des offres
Principaux Clients		Principaux clients des activités documentaires.
Prestataires généralistes		Acteurs apportant des solutions et services externalisés couvrant l'ensemble de la chaîne documentaire
Prestataires présents sur certains segments		Outsourcers répondant grâce à leur solutions et services externalisés aux besoins de certains segments de la chaîne documentaire ou de certains secteurs d'activité
Prestataire filiales ou GIE de clients		Filiales ou GIE de groupes clients des prestations documentaires
Constructeurs offrant des prestations		Constructeurs de matériel ayant pour certains une activité de prestation.
Intégrateurs spécialisés		Prestataires de services d'intégration et de développement informatiques et documentaires
Editeurs spécialisés		Editeurs proposant des solutions logicielles adaptées à la gestion documentaire pour le domaine de la santé
Tiers archiveurs		Offres de services et outils permettant de transformer un document établi sur support électronique en un acte juridique formalisé à fin de preuve

Un nouveau client avec une culture et des enjeux nouveaux

1980



CFO
 Directeur
 Financier

1990



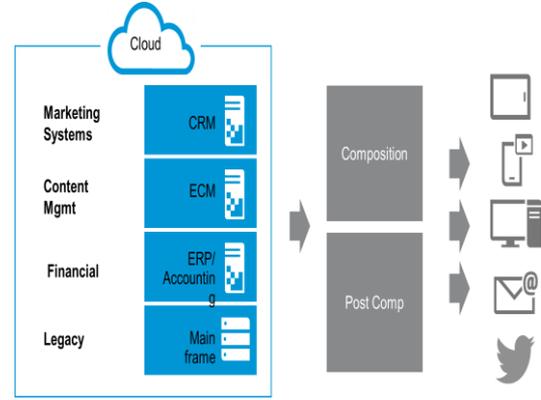
CMO
 Directeur
 Marketing

2000



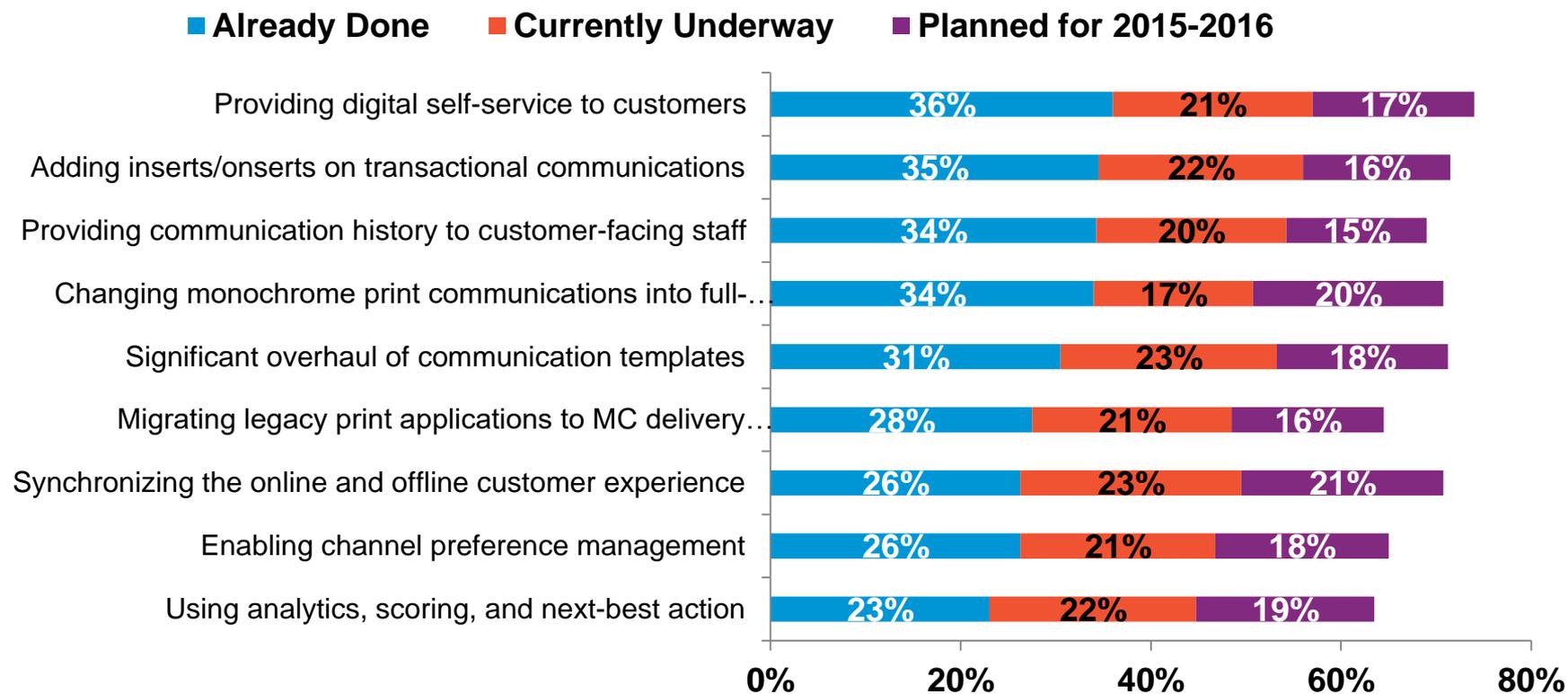
CIO
 Directeur
 informatique

2010



CMO
 Directeur
 Communication

Question: Quels sont les projets envisagés pour améliorer votre communication au près de vos clients ?



N = 400 Western European Respondents

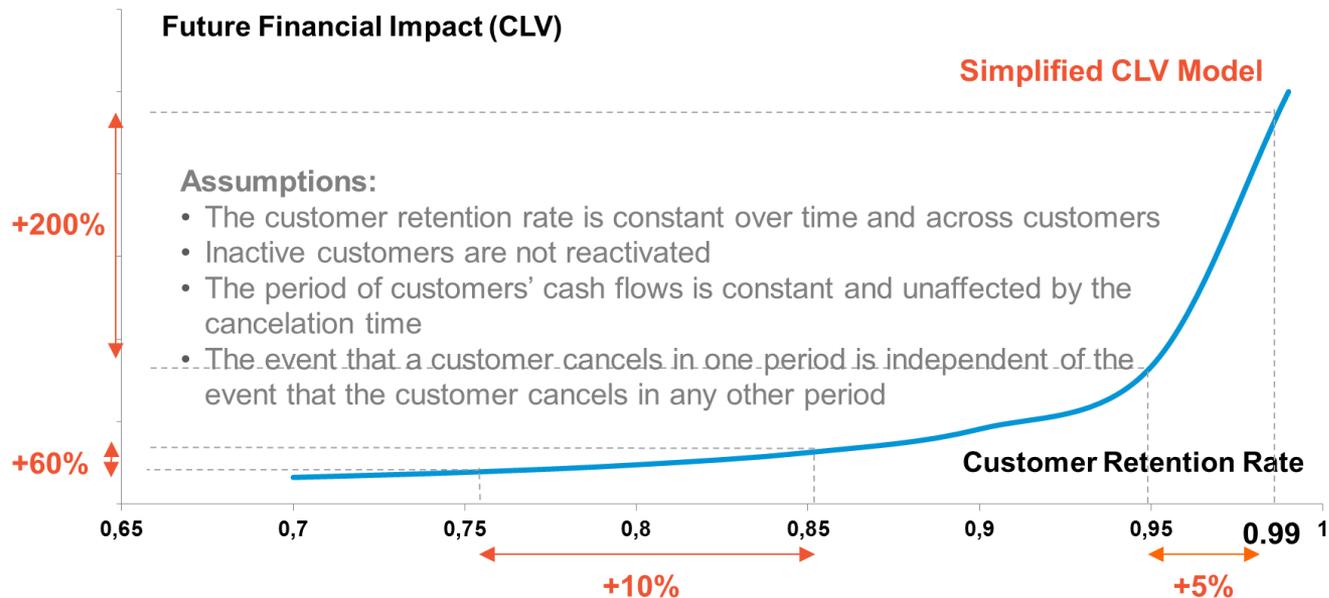
Source: Customer Engagement State of the Market Study, InfoTrends, 2015

2 enjeux principaux : assurer la cohérence de la communication quelque soit le média et renforcer la qualité de la communication pour améliorer l'EXPERIENCE CLIENT

Les tendances à l'œuvre

- Depuis l'avènement de la banque en ligne, le taux d'attrition (résiliation de compte) est passé de 4 à 7 % par an (source La tribune 2011). Les clients ne sont plus fidèles à leur banque et plus de 40 % des clients ont 2 banques.
- Acquérir un nouveau client coûte de 200 à 400 €. pour une banque.
- Le premier poste de coûts est le réseau, le second le poste communication (affranchissements, papier, prestation, gestion,...).

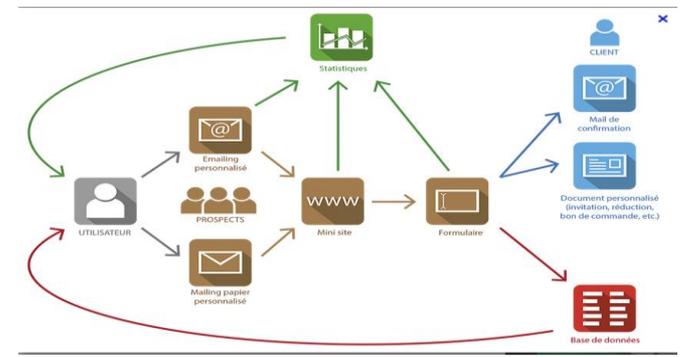
Les Objectifs du CMO



Source: *Segmentation and Lifetime Value Models using SAS*, Malthouse 2013

Quels enjeux et quelles opportunités pour les prestataires

- Augmenter le nombre de pages imprimées en imprimant les encarts dans le flux ou en remplacement de l'impression offset. Enjeu de 20 à 50 % de pages supplémentaires.
- Gain en réactivité pour répondre aux délais de campagnes de communications multicanal (quelques jours/heures pour tous les canaux) en s'appuyant sur des moyens statistiques.
- L'opportunité pour les prestataires de proposer une nouvelle gamme de services : big data, composition, communication multicanal, création. Le risque de voir arriver de nouveaux acteurs...



ALTAVIA



GUTENBERG NETWORKS

- Evolution de la dématérialisation
- Evolution du marché de l'édition
- **Innovations dans le domaine de l'impression numérique**

Un marché qui se segmente...



Editique petits volume
Qualité d'impression moyenne
Ex : RISO Comcolor



Editique moyens volumes
Grande qualité d'impression
Ex : Xerox Rialto



Reprographie et éditique petit volume et
grande qualité d'impression
Ex: RICOH Pro C 9110



Très gros volumes de gestion
Qualité d'impression moyenne
EX: OCE ColorStream 3500

Des usages et des cibles différents selon les segments...

Caractéristique	Entré/Sortie Continu	Entré continu Sortie Page	Page/Page Laser	Page/Page Jet d'encre
Technologie	Jet d'encre	Jet d'encre	Laser	Jet d'encre
Vitesse en faces A4 par mn	1000 en double laize R° /V°	300 en simple laize R° /V°	Max à 130	Environ 120 Annoncé 240 en R° /V°
Format papier (mm)	A4/12''	largeur < 250	Min: 216 x 279 Max:330 x 457	Mini: 90 x 148 Max: 340x550
Grammage papier (g/m ²)	60 à 160	60 à 160	50 à 350	46 à 210
Qualité (dpi)	600x600	1000x1000	2 400 x 2 400	300 x 300
Finitions	Prédécoupe à la volée	Non Papier non couché pour jet d'encre	Papier couché et non, Agrafage, Perforation, brochage, Pliage, rognage, massicotage	Agrafage, perforation, livret, pli en 2, tri décalé, page de garde, ajout couverture
Dimensions LxPxH	10700x8840x1900	3580x1550x1600		2835x1385x1 615
Type clients	Prestataires nationaux, EDF, Orange, CA0 CNAM,	Docapost	Humanis (éditique/repro) Orange (mkt), CA (mkt)	CNAM,
Type production	Edition de gestion de masse (> 5 Mpages mois)	Reprise grands comptes, fichiers gestion (< 5 Mpages /mois)	Reprographie, éditique haute qualité (< 1,5 Mpages/mois)	reprographie, impression départementale (< 1 Mpage /mois)