



LIVRE BLANC

Evolution de la dématérialisation
et du marché de l'édition

Mars 2019

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 :

L'évolution des volumes de plis à l'épreuve de La dématérialisation

CHAPITRE 2 :

Projection du marché dans cinq ans : des dynamiques différentes

CHAPITRE 3 :

Les attentes clients : moteur de l'évolution de la prestation

INTRODUCTION

Dans un monde en constante évolution, aucun secteur n'échappe à l'accélération de la mutation des métiers. Le marché de l'édition semble même être en première ligne : le marché postal continue de souffrir de la décroissance du courrier. Les flux d'envois diminuent, impactant toute la chaîne de l'édition. Prestataires, constructeurs, éditeurs. Tous concernés par la baisse des volumes de courriers et la hausse du prix de l'affranchissement.

A l'heure de la dématérialisation, les acteurs du monde de l'édition sont confrontés à de nouveaux défis. Véritable stratégie d'entreprise ou bien réponse au prix de l'affranchissement, les objectifs se croisent : chacun cherche à optimiser ses coûts.

Nous avons donc voulu donner une vision générale des pratiques et des tendances. Comment les acteurs de l'écosystème évoluent et dans quel sens leurs activités se dirigent-elles ?

Ce livre blanc a en définitive pour vocation de dresser un panorama des activités du monde de l'édition. Quelles sont les grandes tendances qui animent le marché ? Entre dématérialisation et externalisation, quelles sont les actions mises en place pour améliorer la productivité des entreprises ?

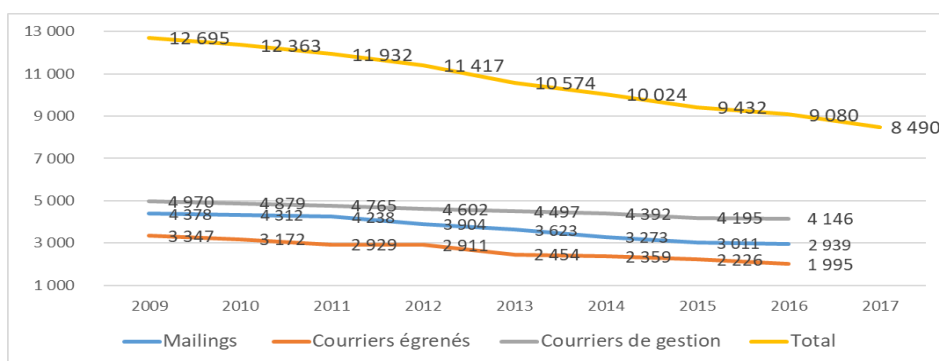
**L'EVOLUTION DES
VOLUMES DE PLIS A
L'EPREUVE DE LA
DEMATERIALIZATION**

L'EVOLUTION DES VOLUMES DE PLIS

Le marché de l'édition est confronté au développement accéléré de la communication digitale. Ce changement d'environnement entraîne par conséquent une transformation conséquente des usages et de la réglementation.

RAPPEL DES VOLUMES DE COURRIERS

EVOLUTION DU VOLUME DE COURRIERS ENTREPRISE SUR 7 ANS EN MILLIONS D'OBJETS
(SOURCE OBSERVATOIRE POSTAL 2018 + DERNIERES DONNEES PUBLIEES)



Sur le papier, le volume des flux de courriers imprimés continue effectivement de **baisser de manière significative** (-5% par an) entre 2012 et 2017. Mais cette baisse est à analyser dans le détail. Elle a tendance à **s'accroître**. Notamment sur les dernières années avec une baisse de 6,5% en 2017 et 7% sur le premier semestre 2018.

On observe une baisse majeure sur le courrier égrené. En effet, il s'agit de la baisse la plus rapide : **6,5% par an en moyenne sur les cinq dernières années**. Ce phénomène s'explique d'une part, par la croissance de la **dématérialisation** et d'autre part, par les projets de **massification** et **d'industrialisation** de la production. Cette baisse signale un véritable changement d'usages qui est en train de s'opérer. Pour gagner en efficacité, les entreprises ont intégré de nouvelles pratiques afin d'optimiser leurs flux de courriers.

De ce fait, les chiffres du courrier industriel stagnent (rythme de 3% en moyenne annuelle) puisqu'ils incorporent désormais les chiffres du courrier égrené, qui a basculé en massification.

EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

L'évolution des volumes de courriers est en partie drivée par les phénomènes réglementaires.

DIRECTIVE EUROPEENNE

Selon l'obligation 2014/24 et 2014/55 de l'Union Européenne, les administrations des pays membres doivent se doter avant fin 2019 des moyens de recevoir et traiter les **facturations électroniques** selon des protocoles prédéfinis.

La directive européenne incite **300 000 organismes administratifs à travers l'UE** à s'équiper de solutions internes ou externes de réception et traitement de factures (source étude Billentis 2017).

LOI MACRON

Il s'agit de la généralisation de la facture électronique. La loi Macron généralise l'envoi de factures dématérialisées aux services de l'état et aux collectivités locales (100 millions de factures) d'ici à 2020, 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). 1 500 millions de factures par an en France.

Par ailleurs, la loi Macron est pourvoyeur d'opportunités d'offres. Entre plateforme de gestion des envois normalisés de factures électroniques et papier, les prestataires pourront accompagner les entreprises dans ces mutations.

**PROJECTION DU
MARCHE DANS CINQ
ANS : DES
DYNAMIQUES
DIFFERENTES**

QUEL SERA LE MARCHÉ DANS CINQ ANS ?

Lorsqu'on s'interroge sur l'état du marché dans cinq ans, il faut se projeter dans un monde qui, comme nous l'avons dit en ouverture, ne cesse d'évoluer. Le premier levier explicatif de ces évolutions est **l'évolution des taux de dématérialisation** des courriers de gestion. Nous l'avons vu, le **législateur** incite fortement au passage à la dématérialisation.

Par exemple, dans la banque, l'ordonnance 2017-1433 du 4 octobre 2017 est directement relative à la dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur financier. En fait, elle est l'exemple type de **l'accélération de la transformation numérique en France**, puisqu'elle permet d'améliorer, de faciliter et de fluidifier les échanges entre les organismes du secteur financier et leurs clients. La loi française offre désormais la possibilité de dématérialiser la relation avec le client (sauf opposition de sa part bien sur). Entrée en vigueur le 1^{er} avril 2018, elle met en valeur les outils existants du numérique tels que **l'envoi de recommandé électronique** ainsi que la **signature électronique**. Parmi les arguments mis en avant, on trouve l'efficacité opérationnelle et le gain de temps pour le consommateur.

L'exemple de cette ordonnance montre comment la loi de 2016 pour une **République numérique** prend peu à peu forme. Le marché éditique est donc tout particulièrement touché. En effet, la baisse de flux de courriers s'explique en partie par ces nouveaux potentiels de modalités de relation client.

Cependant, hors de question pour l'entreprise de faire ce que bon lui semble. Le cadre juridique est très contraignant.

L'enjeu principal de la dématérialisation vu des clients interrogés est la **réduction des coûts** dans le cadre d'une stratégie omnicanal favorisée par la réglementation qui permet le **développement d'une communication digitale**.

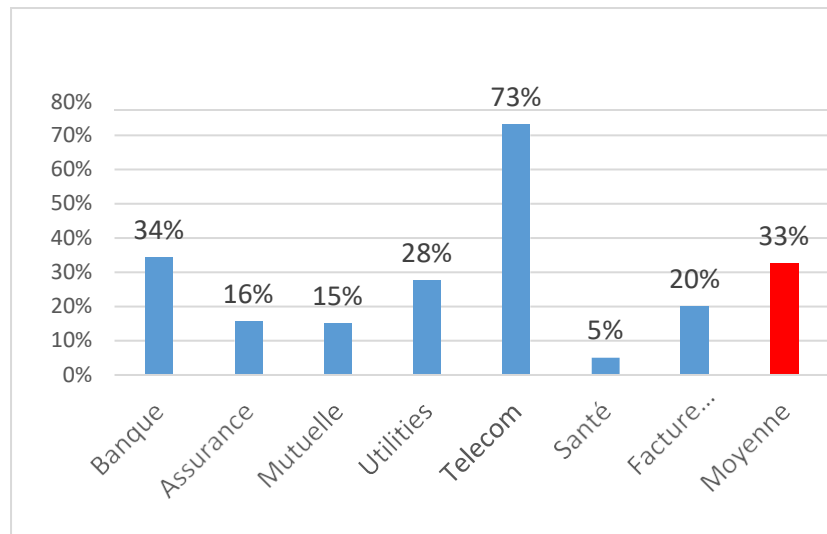
Dans tous les cas, la facturation est en train de basculer au digital sous **l'influence de l'état** qui impose à ses fournisseurs d'utiliser systématiquement la facturation électronique à partir de 2020.

DES DYNAMIQUES TRES DIFFERENTES SELON LES SECTEURS

Néanmoins les taux de dématérialisation et les dynamiques sont très **différents** selon les secteurs.

TAUX DE DEMATERIALISATION DES COMMUNICATIONS (COURRIERS DE GESTION + EGRENES)

EN 2018



Le secteur des **télécom** a naturellement été le premier dès la fin des années 2000 à lancer des programmes de dématérialisation des factures, **la communication digitale est devenue la norme** dans ce secteur. A noter, un léger retour au courrier papier pour les communications « importantes » (réabonnement, nouvelles offres, relance impayée, ...).

Par ailleurs, **la dématérialisation** est passée de 28 à 34 % en 2 ans dans le **secteur bancaire**. Ceci **devrait s'accélérer** avec l'Ordonnance du 4/10/2017 relative à la dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur financier.

Dans les assurances et les mutuelles, le volume de courriers est stable, grâce à la conjonction de 2 facteurs contradictoires : la réglementation impose l'envoi de nouvelles communications, les clients optent pour le digital.

Le monde de **la santé découvre la communication digitale**.

**LES ATTENTES
CLIENTS : MOTEUR DE
L'EVOLUTION DE LA
PRESTATION**

LES ATTENTES CLIENTS

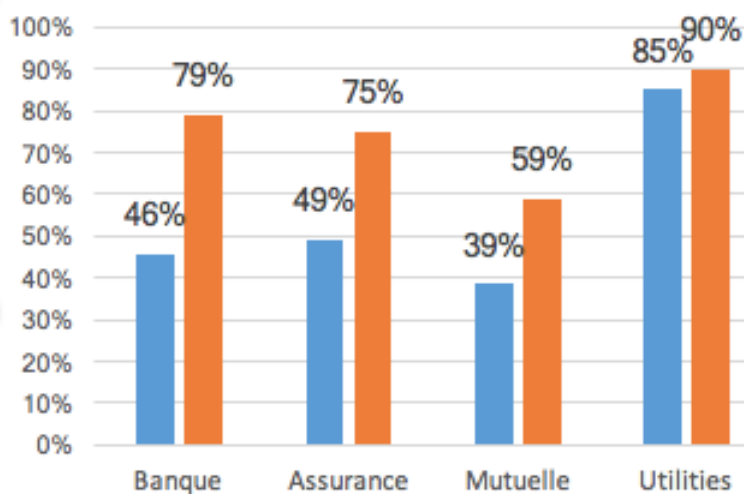
OU VA LE MARCHÉ DE LA PRESTATION EDITIQUE ?

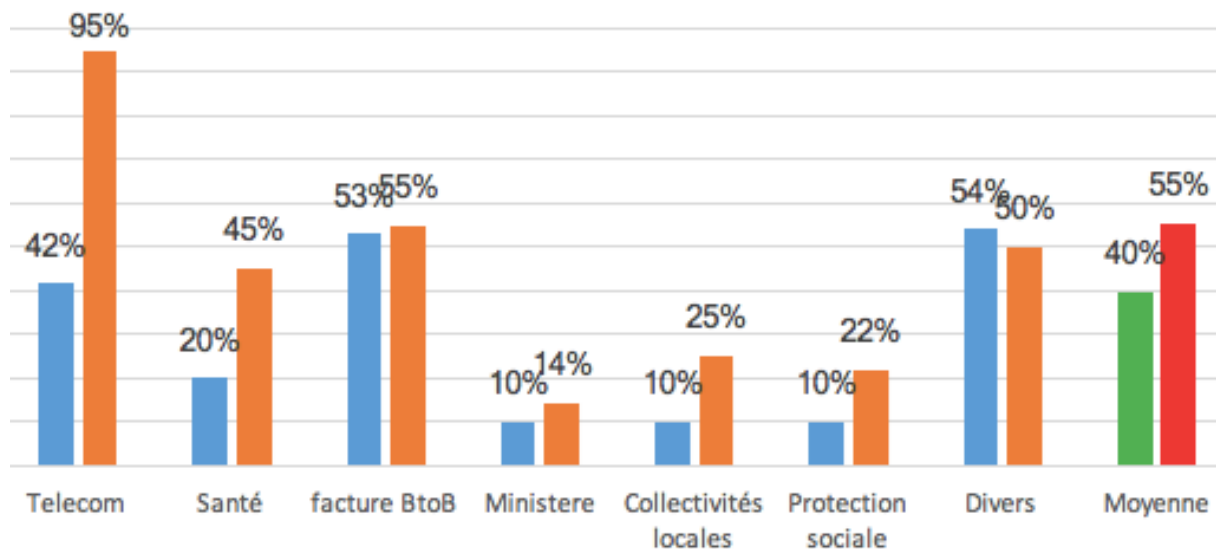
L'autre grande tendance de l'évolution du marché est l'**externalisation**.

Le **secteur bancaire** va fortement externaliser dans les 5 ans à venir entraînant avec lui le secteur des assurances composé pour une bonne part des filiales de groupes bancaires. L'accélération de la dématérialisation est clairement une des raisons de ces externalisations, la pyramide des âges est l'autre raison principale.

Le **secteur public** et de la **protection sociale** ont réalisé des **investissements** en matériels et logiciels et **sont repartis pour un cycle de prestation en interne** (5 à 10 ans). Néanmoins, la centralisation en cours des productions est la première étape vers une externalisation à long terme (> 5 ans).

EVOLUTION DU % DE PRESTATION EDITIQUE EXTERNALISEE (COURRIERS DE GESTION + EGRENES) ENTRE 2018 ET 2023





Là encore on observe une **différence forte selon les secteurs**.

Par exemple historiquement pourvues de services éditiques importants, les **organisations mutualistes et de protection sociale** justifient le **maintien en interne** des compétences éditiques sur toute la chaîne de valeur. **Le papier est encore loin de disparaître**. Il constitue même, dans le contexte spécifique des mutuelles et de la protection sociale, un vecteur privilégié de la relation avec l'adhérent. Nombreuses sont les organisations qui le perçoivent en définitive plus comme un actif stratégique que comme un poste de coûts dont l'externalisation serait profitable à l'entreprise.

De la même manière, les entreprises du secteur public sont loin d'une externalisation manifeste. **Le taux d'externalisation restera sûrement faible dans les cinq prochaines années du fait des politiques sociales.**

Attention, même en cas de dématérialisation, se pose tout de même la question de l'externalisation. En effet, **le digital pousse à une complexification des services documentaires**. Qui dit relation en temps réel avec le client dit réactivité et flexibilisé. Qui pour s'en occuper ? Le must étant bien entendu d'allier son système éditique de documents entrants et sortants avec un système de GED.

Il s'agit d'une belle opportunité pour les prestataires !

EVOLUTION DES PRIX DES PRESTATIONS

Sur les 5 dernières années, des tarifs qui ont été renégociés à chaque consultation, tous les 3 ans environ, avec une **baisse moyenne** de 10 % en 3 ans soit environ 3 % par an.

Néanmoins plusieurs facteurs devraient freiner cette baisse des tarifs :

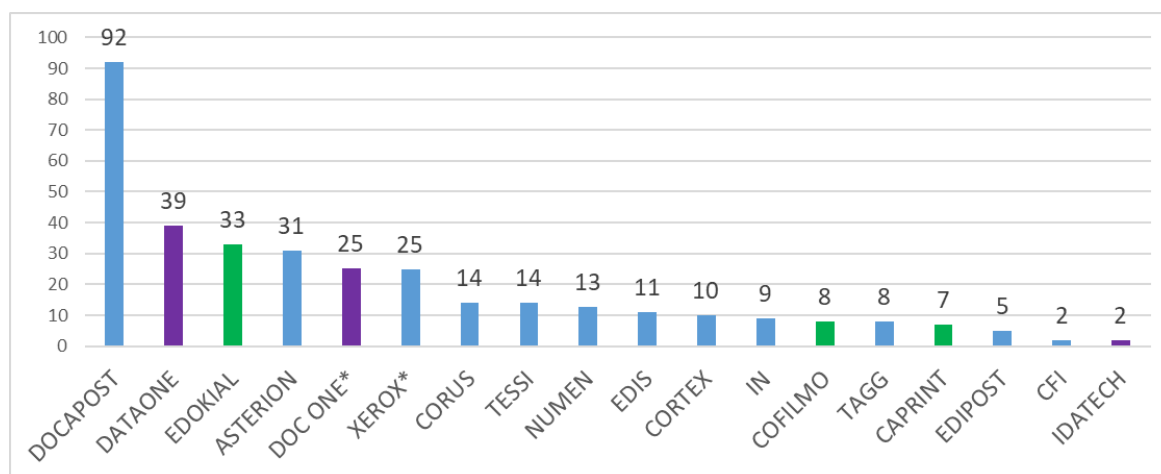
- Les **tarifs d'impression** étaient les plus soumis à la baisse sous l'effet des évolutions technologiques alors que nous arrivons maintenant à une technologie mature et les baisses possibles devraient être plus limitées.
- La **concentration du marché** sur quelques acteurs devraient réduire la « guerre » des prix.
- Les **clients**, avec la réduction des acteurs et des volumes, auront la volonté de pérenniser ces acteurs : comportement classique sur un marché en réduction (ex : cas du chèque)
- Les **tarifs des travaux manuels** sont en augmentation au rythme des coûts salariaux.

SYNTHESE EVOLUTION DU MARCHE

Le marché **devrait baisser de 7% en valeur dans les cinq prochaines années**. La grande tendance que nous commençons donc à voir apparaître est la **rationalisation**. Chez les prestataires comme chez les entreprises, le leitmotiv devient : **massifier**. Massifier ses impressions et ses envois de plis pour ne pas se retrouver en déficit.

Chez les prestataires éditiques, le marché est d'environ **350 millions d'euros**.

CHIFFRE D'AFFAIRES EDITIQUE EN MILLIONS D'EUROS ET EVOLUTION CA 2016-2017 (COURRIERS DE GESTION + EGRENES) DES PRESTATAIRES EN 2017 (SOURCE INFOGREFFE OU SITE PRESTATAIRE)



Nous remarquons que **trois ou quatre acteurs principaux sont en train de se consolider**. Notamment Docapost, acteur numéro 1 avec 20% de part de marché. La tendance est également aux **alliances** : Alliance one (Dataone + Docone + ...) ou encore Edokial (Edokial + Cofilmo + CAPrint + ...).

Aujourd'hui, les prestataires du Top 4 cherchent à offrir à leurs clients un processus informatique **le plus complet possible**. De la préparation des données – ciblage à l'archivage, chaque prestataire constitue une offre la plus riche possible. Il en va de même pour le processus logistique : les prestataires proposent leurs services de la gestion des consommables au service client SAV.

FINALEMENT

Nous entrons dans une nouvelle ère. Une ère dans laquelle l'entreprise entend et intègre des nouveaux usages. Entre équipement technique et mutation sociale, le marché de l'édition continue de se transformer, notamment sous l'impulsion du législateur. Par ailleurs, attention à ne pas généraliser la dématérialisation : les dynamiques diffèrent selon les secteurs d'activité.

CONTACTS

Kalpa Conseils

27 boulevard Saint Martin

75003 Paris

SAS au capital de 100 600€

SIRET : 44533845200045

Contact :

<http://kalpa.fr/contact/>

Tel : 01 48 04 81 25

<http://kalpa.fr/>

Copyrights Kalpa Conseils – toute reproduction interdite