

Mieux les connaître pour mieux apprécier



<Légende> Savoir choisir le consommable de chaque système d'impression de l'entreprise n'est pas forcément une facilité classique : être rationnel dans son achat, efficace dans son utilisation, pouvoir ensuite retourner le produit utilisé... autant de questions à se poser. (Ill. Lexmark).

Au départ, les consommables d'impression naissent en fonction des créations de matériels d'impression : copieurs, imprimantes, multifonctions... L'entreprise fondatrice bureautique choisit le type de consommable pour son nouveau produit. Une fois lancé, le matériel d'impression accompagné de son consommable voit naître quelques mois plus tard des consommables génériques destinés à l'imprimante ou au multifonction de la marque de départ, vendus à des coûts moindres, fabriqués et distribués par des sociétés dites compatibles. Dans tous les cas, l'évolution de ces produits consommables, originaux ou compatibles, passe par l'amélioration des toners, la simplification de leur utilisation, mais aussi par les services qui y sont joints de la part des fournisseurs. Comment ce marché évolue-t-il en cette période en grande partie consacrée au développement de l'impression couleur ? Quelques réponses à nos questions...

La gestion des consommables d'impression, d'une manière générale, a eu tendance à être une habitude presque classique pour les entreprises utilisatrices pendant des années. Mais depuis quelque temps, comme pour d'autres produits régulièrement utilisés, ces entreprises s'attachent à chercher des rationalisations, que ce soit en matière de coût mais aussi en tenant compte de l'utilisation et des services qui y sont associés. Et ce d'autant plus que la couleur est en pleine explosion dans l'impression, dans tout type d'entreprise, en passant de plus en plus par le laser, que ce soit en imprimante, en copieur ou en multifonction. Selon la société fabricante de consommables Armor, « en 2007, le laser couleur représentera 20 % du marché des consommables laser ». Autre évolution : s'ajoutent les impressions de photos effectuées directement par les utilisateurs, plus souvent chez les particuliers mais aussi dans certaines entreprises qui ont besoin régulièrement de photographies – ce qui passe principalement par la couleur jet d'encre.

Le coût des consommables est important, car aussi curieux que cela puisse paraître, ces consommables sont proportionnellement plus coûteux que les imprimantes ou les copieurs et multifonctions qui les utilisent. C'est sur ce thème de coût inférieur que les fournisseurs de compatibles mettent en avant leur offre. Ce qui a conduit les fabricants de matériels d'impression à diminuer de plus en plus les prix des consommables originaux de leurs propres marques, afin que les entreprises clientes qui utilisent leurs matériels d'impression ne soient plus tentées de passer ensuite vers des achats de consommables compatibles.

Cette guerre – le mot n'est pas trop fort – entre fournisseurs de consommables de marques d'impression et fournisseurs de com-

patibles passe également par un autre domaine, celui des offres qui associent les ventes des encres avec celles de papiers, que ce soit pour l'impression de documents ou de photos.

L'évolution du monde des consommables passe aussi par la rationalisation des cartouches, rationalisation due au fait que leur technologie a évolué. Ce qui leur permet aujourd'hui de réussir les mêmes volumes d'impression que naguère avec une utilisation moins importante de l'encre.

Une autre évolution est celle du développement des cartouches séparées au détriment du monobloc. Là où autrefois étaient utilisées quatre couleurs en une seule recharge, on préfère généralement aujourd'hui pouvoir gérer individuellement chaque type de couleur, partant du principe que les différentes couleurs utilisées sont pas finies au même moment.

Le développement des fournisseurs des différents types met également en avant un développement de services et d'informations pour rassurer et fidéliser leurs consommateurs.

Comment acheter les différents types de consommables d'impression ? Ces consommables sont disponibles sous diverses possibilités : les ventes directes liées aux achats des matériels d'impression, les réseaux de vente destinés aux PME-PMI, TPE et Soho, les commandes par catalogues, les VPC Internet etc.

Comment s'en débarrasser une fois qu'ils sont terminés dans l'utilisation ? Les nouvelles normes concernant la prise en compte des déchets rend désormais obligatoire pour les fabricants de produits de base ou des compatibles de prévoir la récupération des cartouches utilisées. Différents systèmes de récupération sont proposés aux clients, personnels ou entreprises : la collecte se fait

généralement par des entreprises agréées en accord avec les entreprises fabricantes qui récupèrent ensuite les matériels. Une fois retourné à l'usine, le matériel peut être retraité pour de nouveaux produits, consommables ou autres. S'il ne peut l'être, le traitement des déchets devient un principe de protection de l'environnement particulièrement important.

A noter que les fournisseurs de compatibles ont été pendant longtemps victimes d'une réputation plus que douteuse aux yeux des entreprises utilisatrices, cette réputation étant due aux mauvais produits diffusés par certains fournisseurs de compatibles au détriment d'autres plus sérieux dans leur conception. Aujourd'hui, les utilisateurs, et notamment les entreprises ont tendance à mieux respecter les fournisseurs de produits de qualité. D'autant qu'ils ont généralement des possibilités d'assurances de solutions en cas de problème d'un consommable acheté.

Les nouveautés de services Ricoh

« Les toners changent avec une seule main, en un seul geste, les innovations sont nombreuses pour l'utilisation quotidienne des consommateurs, assure Bruno Pastre, chef produit multifonction de Ricoh France.

Ricoh met en avant deux nouveaux services de consommables complémentaires.

Ricoh Web Service est un portail extranet gratuit, accessible à tous ses clients pour commander des consommables, assurer le suivi des commandes, la demande d'assistance et d'intervention technique, la visualisation du parc d'impression...

@Remote est un service payant complémentaire, relevé de compteur automatique. Basé sur la technologie web, il permet de contrôler à distance les matériels d'impression multifonctions et les imprimantes laser numérique connectés au réseau du client.

Lexmark : protéger l'environnement

Un développement rapide des couleurs, c'est le résumé de Lexmark concernant les consommables. Cette entreprise offre une gamme complète d'imprimantes et multifonctions N&B et couleur, jet d'encre et laser, avec une priorité pour le laser professionnel. « Un type de matériel qui commence à entrer chez les utilisateurs à la maison, mais pas simplement pour un usage personnel, ils sont de plus en plus nombreux à travailler chez eux », explique Patrick Bariol, directeur Supplies France Lexmark.

Ce qui donne besoin de rationaliser l'obtention des consommables, bien sûr, mais aussi le retour des cartouches. Lexmark, depuis son origine très politique quant à la protection de l'environnement, offre différentes possibilités : système carte T-prépayée, containers mis à disposition des entreprises sous forme de grandes boîtes en carton,



▲ Un exemple de toner Lexmark...

Du côté des fabricants d'origine

Les fabricants de matériels d'impression mettent nettement en avant le développement de leurs consommables de tous types. Par exemple, les impressions laser couleur de Dell diminuent le nombre de consommables, qui se retrouvent avec le modèle de référence. Parmi les nouveautés récentes de Dell, une cartouche d'encre avec encre pigmentée qui permet la durabilité des documents.

De son côté, Epson met en avant des technologies particulièrement homogènes en matière de consommables haut de gamme, avec une qualité d'impression très fine. Globalement, « Epson est dans les moins chers », assure Xavier Caro.

Chez Canon, les contrats de photocopieurs sont souscrits avec les fournitures d'encre, ce qui facilite l'application quotidienne pour l'entreprise utilisatrice. La couleur est en pleine progression, avec un meilleur rendu d'image grâce à une encre de plus en plus polymérisée et satinée.

solutions Conibi... Le but de l'opération est dans tous les cas d'assurer un retour gratuit des cartouches vides afin qu'elles soient au mieux recyclées sous différentes formes de solutions.

Xerox : utiliser le moins possible de consommables

Optimiser la configuration des particules, utiliser le moins de consommables, bref être efficace en utilisant moins : c'est ce que Xerox propose à ses entreprises clientes.

Le développement durable est une recherche particulièrement présente chez ce fabricant, qui a pris un engagement très important : diminuer de 10 % ses effets de serre de 2002 à 2012.

Parmi les offres importantes de Xerox dans le monde du consommable, le Toner EA offre une émulsion par agrégation et non par pulvérisation.

Quant à l'Encre Solide, elle passe par des bâtonnets de cire : 100 000 pages réalisées se traduisent par 2,5 kg de déchets seulement.

HP : une distribution rationalisée

Les consommables HP sont conçus en même temps que les machines d'impression, laser et jet d'encre, mais aussi en même temps qu'un certain nombre de papiers associés. Ils sont vendus sous forme de boîte aux entreprises, par réseaux de distribution ou chez des revendeurs de différents profils : VPCistes, fournisseuristes, revendeurs plus traditionnels... Indépendamment de leurs achats de matériels, les entreprises de toutes tailles ainsi que les utilisateurs à titre personnel doivent pouvoir s'approvisionner en consommables à tout moment et tout endroit.

L'une des recherches actuelles de HP est de pouvoir expliquer aux utilisateurs, et particulièrement les PME, que la couleur est en explosion, et que cela peut les concerner directement. Pour cela, un programme de portail web leur permet une formation et les solutions de maîtrise des produits.

« Il est important de sensibiliser nos clients sur le coût total d'impression », explique Agnès Cohen-Nahon, responsable du marché consommables professionnels. « Un client peut faire de sérieuses économies en travaillant mieux sur son paque et en connaissant les différents outils de gestion ».

HP est également très impliqué dans la gestion des cartouches usagées. Les cartouches jet d'encre achetées incluent une boîte d'envoi, et sur le site HP, existent des liens pour les cartons pré-payés. HP a été l'une des premières entreprises liées à Conibi.

Samsung : évolution de la distribution

C'est dans le monde de sa distribution que Samsung évolue actuellement. Le nombre de clients directs (grossistes, grande distribution...) est réduit au bénéfice de partenaires pouvant gérer les ventes en volumes suffisants, sans rupture, en les redistribuant selon les besoins aux revendeurs de différentes tailles. « Les consommables doivent être faciles à trouver de la part

des utilisateurs pour que les ventes de machines soient rationalisées », explique Frédéric Ascoli, responsable consommables de Samsung Electronics France. Vendus par catalogues, enseignes, revendeurs de proximité, certains systèmes consommables peuvent être livrés sous deux heures aux entreprises.

Autre nouveauté de recherche Samsung : des consommables de petite taille (2 000 p N&B, 1 000 p couleur) pour une utilisation personnelle, ce qui ne concerne pas uniquement les utilisateurs personnels mais les professionnels qui n'ont pas besoin dans certains cas de l'impression réseau collective. Et l'évolution actuelle tourne autour du prix à la page via un audit du client, pour les grands comptes.



▲ Samsung, fabricant de fax et d'imprimante en majorité, distribue trois types de consommables : les cartouches jet d'encre, les consommables « tout en un » pour l'impression en entrée de gamme, et les produits tambour séparés pour les impressions plus haut de gamme.

c'est la machine qui envoie l'annonce de la prochaine fin du toner, à 10 ou 15 % de la fin. Avec cette commande automatique, le client peut recevoir une facture directe, une facture mensuelle ou annuelle selon la consommation réalisée.

Ou encore, une équipe Télé-vente dédiée aux consommables s'occupe directement de la fourniture des clients qui ne souhaitent pas passer par le Télérelevé. Existe enfin une boutique en ligne pour commande en ligne. Et divers réseaux de distributeurs locaux...

Sagem assure par ailleurs une politique de protection de l'environnement, avec une charte de récupération des consommables permettant aux clients de renvoyer les consommables usagés.

Armor : le monde de la couleur

Le groupe Armor, dont le site de départ est en Bretagne, est désormais présent à l'international à travers ses filiales de distribution européennes, ainsi que l'explique son directeur commercial Jean-Philippe Guillouche : « L'offre Armor est organisée pour répondre aux besoins des marchés internationaux ».

Armor propose comme l'ensemble de ses confrères des nouveaux produits très régulièrement. Sa capacité de production mensuelle est de 90 000 cartouches. Plus de 20 nouvelles références sont sorties en 2006, et une douzaine de lancements sont prévus pour ce premier semestre 2007.

Et depuis la fin de l'année 2006, Armor propose une Newsletter mensuelle, pour informer les clients de son actualité « et de l'univers du consommable d'impression ». Cette Newsletter passe par trois rubriques : thématique (avancées technologiques), actualités diverses (salons, promotions...) et nouveaux produits.

Côté thématique, Armor assure que c'est dans le domaine de la couleur que le marché laser va progresser le plus sensiblement dans les années à venir, « certains parlent d'une progression de 50 % par an de la base installée d'imprimantes couleur en Europe ». Ses recherches et développement passent donc depuis un certain temps sur ce monde de la couleur : la gamme Armor compte plus de 30 références de cartouches compatibles couleur, « couvrant 70 % des besoins du marché à ce jour ».

Sagem : impossible de ne pas les trouver

Fabricant de systèmes d'impression à partir du fax et du scann, Sagem gère de différentes façons la consommation de ses consommables de la part de sa clientèle. Un client appelle le service de consommables pour se fournir. Ou alors, avec le brevet Sagem Télérelevé, le client n'a pas à effectuer de commande d'avance :

Pelikan : qualité, fiabilité et réactivité

La société Pelikan est née voici 150 ans comme fabricant d'encre. Avec l'évolution des technologies, elle propose aujourd'hui des cartouches d'encre version compatible, laser et jet d'encre, pour toutes les marques présentes sur le marché ou presque. « Nous devons

Du côté des compatibles

Les fabricants compatibles (également dits génériques) interviennent en moyenne entre 6 et 9 mois suivant la création d'une nouvelle marque d'imprimante. « C'est important d'être le premier intervenant, explique Hubert Salmon, responsable marketing de la société Farbox France. Collecter les cartouches vides, c'est le nerf de la guerre... »

Ce que renforce Delphine Leroy, responsable marketing de Pelikan : « C'est un marché en constante évolution puisque les créateurs d'imprimantes ne cessent de multiplier les nouveaux produits. Nous devons donc pouvoir proposer rapidement les consommables compatibles qui y correspondent. Notre force est la différence de prix, à moins de 30 à 40 % en ce qui nous concerne... ». La réputation de qualité d'un fabricant compatible est fondamentale : « Un acheteur choisit seulement un ou deux fournisseurs ».

Lors du lancement des principes compatibles, des mauvaises qualités ont donné une très mauvaise réputation aux compatibles en général, et aujourd'hui encore les fabricants professionnels en ce domaine reconnaissent pour la plupart devoir faire de grands efforts pour convaincre les entreprises clientes. Ce qui passe essentiellement par des certifications, Iso 9001 pour la qualité de fabrication, Iso 14001 sur la protection de l'environnement... Les fabricants reconnus de compatibles sont tous certifiés en ce domaine ou en partance pour l'être prochainement.

« Le différentiel de qualité avec les OIM, entreprises originaires des consommables, diminue nettement, assure Arnaud Sochas (MBP). Nos cartouches compatibles se rapprochent de plus en plus de la qualité originale. »

Et les prix diminuent, pour ne pas dire « fondent », car les fabricants d'origine baissent au départ leurs propres coûts, ce qui oblige les fournisseurs de compatibles à en faire autant pour rester nettement au coût en dessous. « Les prix moyens qui étaient de 22 € en 2005 sont passés à 19 € en 2006 », analyse le responsable de MBP.



« Pelikan se présente entre autres « comme le fabricant de consommables compatibles qui offre la gamme la plus large de cartouches HP sur le marché », ce qui n'est pas le plus simple en ce domaine... »



assurer la qualité, la fiabilité et la réactivité », explique Delphine Leroy. « Et pour les principaux clients grands comptes, ce qui est recherché est la qualité et la sécurité. »

Pelikan est une société présente dans le monde entier, mais surtout en Europe. Son siège est en Suisse, sa logistique en Allemagne, ses usines essentiellement en Ecosse et en République Tchèque, ses filiales commerciales dans pratiquement tous les pays européens. En ce qui concerne les recyclages, Pelikan met à la disposition des entreprises et des surfaces de vente des boxes qui sont ensuite récupérés par une société d'accréditation qui peut transporter les déchets et les retourner.

MBP : faire avancer le laser

Fabricant et distributeur de consommables compatibles, laser, jet d'encre et TTR (rubans pour fax), MBP (ce nom d'entreprise signifie Marketing & Business Products) construit également tout ce qui touche aux photos. « Nous travaillons de plus en plus sur les couleurs laser, explique Arnaud Sochas. Nous faisons en ce domaine partie des acteurs précurseurs, malgré la complexité du monde laser. »

Outre sa propre marque Printline by MBP, ce fabricant présente des marques de distributeurs ou de labels privés. Cet acteur européen dispose d'une filiale intégrée de collecte de recyclage laser et jet d'encre avec des autorisations de transport.

Il lance une gamme phare Print'Eco liée au développement durable.

MBP est certifié Iso 9001 et en cours de certification Iso 14 000.

Farbax France : en avant le laser couleur

Farbax France (située à Echirolles, en Isère), société membre du groupe Suisse présent dans 95 pays, fabrique des consommables d'impression sous tous types de technologies : laser, jet d'encre, copieurs, fax, multifonctions... Ces consommables sont fabriqués dans l'usine de Hongrie et depuis quelques mois dans la nouvelle usine du Vietnam. Cette nouvelle usine a pour objectif de développer les lasers couleur et la recherche et développement. L'usine est certifiée Iso 9001 et 2000, et compte la norme environnementale Din 33870.

Depuis 1983, Farbax, qui est le pionnier du compatible laser, intervient sur 95 % du marché de l'impression dans le monde.

« Nous fabriquons les consommables de plus de 50 marques, en particulier les lasers destinés aux entreprises », explique Hubert Salmon, responsable marketing.



La Charte Doxense Green Cup

En association avec Planet Finance, une organisation de solidarité internationale « dont la mission est de réduire la pauvreté dans le monde par le financement de microprojets pour entre autre donner l'accès à l'eau aux populations qui en sont cruellement démunies » Watchdoc (édition Doxense) a créé la charte environnementale « The DoXense GreenCup ».

Un logiciel de gestion des impressions est ainsi destiné à réduire et contrôler les volumes « et donc le gaspillage de papier et d'encre ». Ce qui permet de réduire de plus de 20 % selon Watchdoc le nombre de pages imprimées « et donc autant la consommation de papier et d'encre ».

La particularité de Farbax France est de ne pas vendre directement ses consommables génériques, qui sont proposés par des grossistes et revendeurs.

Des bacs de récupération sont installés chez l'entreprise cliente, et Farbax les récupère une fois que le bac est plein.

Et Demain : écologie et économie

« La France est très en retard dans le domaine du recyclage des consommables : seulement 15 % des cartouches et toners sont recyclés contre 35 % en Angleterre et en Allemagne et 56 % aux Etats-Unis » : une affirmation de la société Et Demain, située à Châteaulin, en Bretagne, via son responsable de développement Ronan Tromeur.

Dans le cadre de la récupération, Et Demain met à la disposition de ses partenaires des bornes (pour cartouches) ou containers (pour toners). « Le contenu des bornes est trié dans notre site de stockage. Nous respectons toutes les règles légales qui régissent la collecte, le transport et le traitement des consommables vides. » L'entreprise est officiellement habilitée à assurer la traçabilité de la collecte au traitement des consommables vides.

Les consommables non recyclables sont traités ou détruits sur un site classé ; les consommables recyclables sont expédiés vers les sites de production en République Tchèque et en Chine (certifiés Iso 9001 et Iso 14 0001)...

Les consommables distribués par cette entreprise ont garantis pendant 3 ans. Et Demain a un autre projet : « Afin de rassurer les indécis quant à la qualité et à la sécurité offertes par les consommables recyclés, nous travaillons à la mise en place d'un service de maintenance d'imprimantes au niveau national ». Dans l'hypothèse d'une déficience due à l'un de ses produits, ce service est offert à la clientèle.

Lama : l'année laser couleur

Fabricant de consommables d'impression compatibles, Lama France explique que les produits compatibles ou remanufacturés qu'il commercialise « ne sont en aucun cas des contrefaçons. Ces produits sont développés dans le respect des brevets déposés par les marques des constructeurs ».

Ses produits sont jet d'encre et laser, N&B et couleur : « 2007 sera chez Lama France l'année du laser couleur ! » précise-t-on dans l'entreprise.