La RTBF révise ses processus d'impression

Dimensionnement, localisation, performances, niveaux de sécurité, consommation, nombre : comment se construire un parc d'impression « équilibré » ? En conduisant un audit du parc actuel, complété par une évaluation du ressenti et des besoins des utilisateurs.

La RTBF a complété le processus de rationalisation de son parc d'imprimantes – principalement avec des MFP couleur d'origine Xerox – par un audit. Systemat a évalué tous les coûts et analysé en détail les processus d'impression et la façon de les optimiser.

Il n'est pas rare qu'on entende l'IT assurer que l'impression est un mal nécessaire, que son origine tient tout autant aux mauvaises pratiques des utilisateurs que de la diffusion à tout le moins disparate dans l'organisation.
Les raisons ? Multiples. De toute évidence, l'impression a toujours été le parent pauvre des directions IT confrontées à d'autres urgences. Il n'empêche : les coûts peuvent rapidement exploser. Certains ordres de grandeur laissent pantois: jusqu'à 3% du chiffre d'affaires d'une entreprise. Un budget qu'il est possible de réduire jusqu'à un tiers, en rationalisant le parc d'imprimantes et en contrôlant mieux les travaux d'impression.

« Avec un demi-millier d'imprimantes réparties sur nos différents sites et quelque 800.000 impressions par mois, nous étions en quête de technologies et plus encore de processus pour optimiser notre fonctionnement et réduire nos coûts, explique Alain Tison, chef du service Achats. *Nous avons profité de la fin de notre contrat de location avec notre principal fournisseur pour organiser et optimiser la gestion et le contrôle des impressions. »*

Si l'audit est généralement un préliminaire, la RTBF a choisi d'exploiter ses conclusions pour renforcer le processus de rationalisation de son parc d'imprimantes – principalement avec des MFP couleur d'origine Xerox – qu'elle venait d'initier. Le projet est confié à Systemat, fournisseur bien connu boulevard Reyers pour avoir déjà déployé une solution de virtualisation du stockage des informations au bénéfice des cinq chaînes de radio. *« S'il est très souvent conditionné par la volonté de réduire les coûts, l'audit ne doit pas s'y limiter*, assure David Bierlaire, Sales Team Leader, Systemat. *L'imprimante, le copieur et le fax constituent des piliers de la vie quotidienne des salariés dans l'entreprise. Une véritable culture de l'impression, faite d'habitudes et de besoins, qu'il faut analyser en détail… »*

Un avis pleinement partagé par la RTBF. *« Le but de l'audit est certes de réaliser des économies, mais il doit aller de pair avec l'installation d'un meilleur service à l'utilisateur et un meilleur confort »*, estime Pascal Bodenghien, responsable de l'Unité Opérationnelle Informatique. Lors de l'audit, il faudra donc se pencher sur l'organisation et la qualité de service, qui sont des éléments fondamentaux, bien qu'invisibles. Réaliser une analyse quantitative des moyens d'impression, mais aussi une étude qualitative des usages.

Si elle semble évidente au premier abord, la définition du champ d'intervention de l'étude peut se révéler plus complexe dans les faits. Analyse-t-on les seules imprimantes ? Les copieurs ? Les fax ? Dans nombre d'entre-

SYSTEMAT

a passion for solutions

prises, deux services se partagent leur gestion. D'un côté, l'IT suit les imprimantes, de l'autre, les services généraux administrent les copieurs, les fax et les consommables. Attention donc à impliquer tous les acteurs du système d'impression dans l'audit.

L'analyse des usages peut s'avérer complexe. *« L'impression du billet qu'un journaliste doit présenter à l'antenne dans la minute qui suit est assurément plus critique que l'impression d'un rapport du service financier »*, nuance Pascal Bodenghien. Ce qui veut dire aussi qu'on ne peut supprimer toutes les imprimantes personnelles. Qui plus est, par la nature même du bâtiment central de la RTBF – tout en longueur – et par le nombre de bureaux fermés, il est difficile de généraliser l'usage de systèmes multifonctions que pourraient se partager différents services.
Difficile, aussi, de généraliser l'usage d'un dispositif de type « follow-me » pourtant très efficace. *« Si la marge de manœuvre est relativement faible, l'exercice méritait d'être fait; nous ne pouvions exclure la moindre piste de réflexion. La richesse d'un audit tient précisément à l'étendue du travail exploratoire. »*

Proposer sans imposer. Dans sa démarche, la RTBF a souhaité impliquer le personnel dans le choix final en l'interrogeant directement sur ses pratiques, en le motivant aussi à de nouveaux usages, comme le scan-to-email. *« D'expérience, nous savons que le coût par page n'exprime pas tout, tant la gabegie peut être importante d'une entreprise à l'autre*, assure David Bierlaire. *Ce coût est parfois peu comparé aux constats qui ressortent de l'analyse qualitative des usages. Laquelle, par exemple, peut révéler que 3% des salariés impriment... pour scanner ! Ou que certains employés sont obligés de faire des heures supplémentaires pour parvenir à imprimer de gros documents ! »*

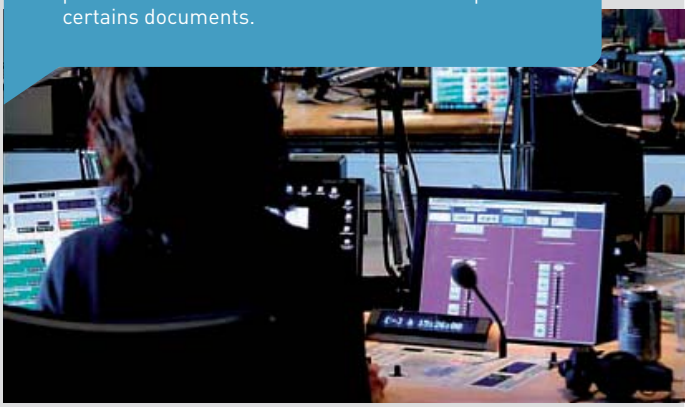
Dysfonctionnements, surdimensionnement, obsolescence... L'important est de déterminer quelle imprimante installer à quel endroit et pour quel usage. Noir et blanc ou couleur ? Connectée au réseau ou personnelle ? Multifonction ou spécialisée ? Les choix technologiques ne doivent être faits qu'en conséquence.

En matière d'impression, c'est l'organisation qui prime. *« Il s'agit de parvenir à une adéquation entre les besoins des utilisateurs et la cartographie du nouveau système*, complète Alain Tison. *L'audit est fait pour mettre en place une nouvelle stratégie. »* De là, l'importance d'une bonne communication. Non seulement il faut écouter les utilisateurs, comprendre leurs besoins, les analyser, mais aussi les inviter et, plus encore, les aider à repenser certains processus. La résistance au changement est top souvent négligée.

« Dans la précipitation, nous avons privilégié le renouvellement d'une partie de notre parc, reléguant le Change Management, regrette Pascal Bodenghien. *Or, s'il est un domaine que nous estimons maîtriser c'est bien la communication, notre cœur de métier ! Aussi, est-il important de se faire accompagner, pouvoir compter sur un regard extérieur, un avis neutre. En ce sens, Systemat a pleinement joué son rôle de conseil. »*

Les principales conclusions de l'audit

- Si, dans la configuration spécifique de la RTBF, les économies générées ne sont pas substantielles, un renouvellement de l'infrastructure et une optimisation des processus répondront aux attentes des utilisateurs.
- Le nombre de machines étant élevé, il est conseillé de placer des machines plus rapides pour diminuer les temps d'attentes et augmenter le rendement pour en diminuer les coûts.
- Evolution d'un environnement de 28 imprimantes/MFP à 18 MFP « purs », soit une réduction de 35% du hardware avec comme avantages:
  - suppression des coûts de maintenance;
  - suppression du stockage et perte des consommables;
  - accroissement de la fiabilité;
  - accroissement de la redondance.
- La sécurisation globale avec déblocage des documents par badge n'est pas envisageable partant de la structure décentralisée actuelle et qu'il n'est pas fait usage de serveur d'impression. Néanmoins, la sécurisation par code est préconisée pour renforcer la confidentialité nécessaire pour certains documents.



Un renouvellement partiel par classes d'équipements assuré par Xerox

- Classe 1 - 17 Xerox Workcenter M20I A4 N/B
- Classe 2 - 39 Xerox Phaser 8560FPMADM A4 couleur encre solide
- Classe 3 - 9 Xerox Workcenter 4150VPM A4 N/B
- Classe 4 - 19 Xerox Workcenter 7132VTLX et
  15 Xerox Workcenter 7232VTLX A3 couleur laser
- Classe 5 - 16 Xerox Workcenter 123 A3 N/B