

Indice Ricoh sur la gouvernance documentaire - Octobre 2009

Étude réalisée en Belgique, France, Allemagne, Italie, Espagne, Irlande, Aux Pays-Bas et au Royaume-Uni

Une enquête exclusive de Coleman Parkes Research



Table des matières

1.0	Introduction - l'Indice Ricoh de gouvernance documentaire	3
2.0	Résumé de l'enquête	3
3.0	Résultats principaux	4
4.0	Investir dans le management du système documentaire est indispensable pour l'entreprise. Ce dernier gagnerait pourtant à être considéré de façon stratégique	5
5.0	Le contrôle des dépenses documentaires est sporadique et souvent faible	7
6.0	La responsabilité en matière de gouvernance documentaire reste décentralisée	10
7.0	Une vision superficielle des avantages inhérents à un bon management documentaire fait oublier les gains potentiels à long terme	13
8.0	Résumé	15
9.0	Conclusion	16
10.0	Les solutions de Ricoh pour une gouvernance documentaire efficace	17





1.0 Introduction - l'Indice Ricoh de gouvernance documentaire

Cette étude a été menée par Ricoh Europe et réalisée par le bureau d'étude indépendant Coleman Parkes Research. Son objectif est de fournir une vision d'ensemble actuelle de la gestion documentaire en Europe et d'expliquer comment les conjonctures économiques et technologiques que nous connaissons aujourd'hui peuvent impacter cette gestion. Le terme de gouvernance documentaire décrit les méthodes employées par les entreprises pour contrôler et gérer leurs documents. Ceci inclut aussi bien la gestion des coûts, ainsi que la technologie, de la durabilité que de la sécurité du document tout au long de son cycle de vie.

Au total, sur la période juillet-août 2009, 311 interviews ont été réalisés auprès de cadres supérieurs (DG et équivalent) en Belgique, France, Allemagne, Italie, Espagne, Irlande, Pays-Bas et Royaume-Uni. L'étude a interrogé des PME et des grandes entreprises dans les secteurs des finances, des services professionnels et publics, des télécommunications et des médias en Europe. Les personnes interviewées ont en charge tout ou partie de la gestion documentaire au sein de leur entreprise. L'enquête a été réalisée sous contrôle, de façon à garantir une information représentative à travers l'Europe et au sein de chaque secteur d'activité analysé.

2.0 Résumé de l'enquête

Si 77% des cadres supérieurs reconnaissent les avantages d'une stratégie de gestion documentaire, plus des trois quarts ne l'ont pas mise en place au sein de leur entreprise. Ils reconnaissent également l'impact évident de l'absence de gestion des coûts sur les résultats de leur entreprise.

2nd constat : Les procédures de gestion documentaire mises en place sont rares et peu suivies, car leur responsabilité est souvent fragmentée et décentralisée. Souvent, plusieurs personnes ont en charge la gestion documentaire au sein de leur entreprise, mais leur périmètre d'action réel reste flou. On peut alors souvent constater des doublons d'activités et des inefficacités qui se répercutent sur la charge de travail des collaborateurs et sur leur performance globale. L'absence d'une stratégie documentaire empêche donc les entreprises de bénéficier d'un environnement de travail plus durable et plus sûr.

Surtout si l'on considère que la mise en place d'une stratégie documentaire est assez simple et peut être intégrée sans heurts à l'infrastructure existante de l'entreprise. Il suffirait que les dirigeants des organisations s'éloignent d'un modèle de gestion documentaire conventionnel et à court terme pour aborder une gestion globale et à long terme répondant aux besoins réels de leur entreprise. Elle permettrait de simplifier les procédures et d'offrir des avantages à long terme tels que la réduction des coûts et de l'empreinte écologique, l'amélioration de la sécurité et une meilleure utilisation des ressources. Elle permettrait ainsi aux dirigeants de se concentrer sur le développement de leur activité principale.

3.0 Résultats principaux

- **Le management du système documentaire est essentiel pour l'entreprise, mais n'apparaît pas comme prioritaire.**

Le total des investissements annuels européens en matière de gestion documentaire est actuellement estimé à plus de €14 milliards, les entreprises dépensant parfois jusqu'à 5 % de leur chiffre d'affaires sur ce poste. Pourtant à peine plus d'un tiers des entreprises (39 %) ont mis en place une réelle stratégie de management documentaire pour gérer ce poste essentiel de leur activité.

- **Peu ou pas de contrôle des coûts d'impression.**

Seules 45% des entreprises européennes contrôlent régulièrement les coûts, ce qui peut les exposer à une multiplication des procédures et à des inefficacités impactant directement leurs résultats.

- **Les responsabilités en matière de management documentaire sont décentralisées.**

L'indice confirme que la responsabilité en matière de gouvernance documentaire est décentralisée, sans poste clairement identifié pour prendre en charge la responsabilité de ce domaine. Dans un grand nombre de cas, plusieurs personnes sont responsables d'une politique de gouvernance documentaire parfois limitée ou, la plupart du temps, cette responsabilité incombe aux directeurs de services.

- **Une vision à court terme des avantages inhérents est souvent favorisée par rapport aux gains sur le long terme.**

L'étude montre que 77 % des cadres supérieurs sont conscients du potentiel d'une gouvernance documentaire en matière de réduction des coûts. Elle montre également qu'ils ne perçoivent pas toujours les avantages inhérents à long terme. En effet, alors que 81 % des personnes interviewées confirment le potentiel d'une gouvernance documentaire en termes de réduction des coûts, elles se sont avérées moins conscientes des bénéfices en termes de sécurité, d'efficacité du workflow et de la productivité générale.

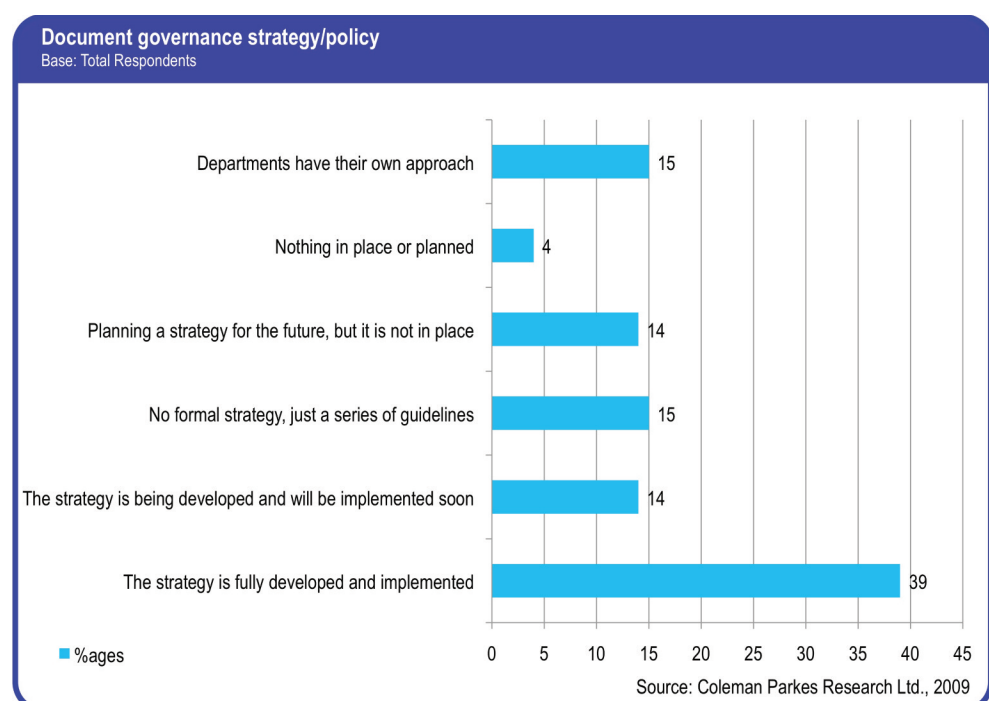
4.0 Investir dans le management du système documentaire est indispensable pour l'entreprise. Ce dernier gagnerait pourtant à être considéré de façon stratégique

Seules un peu plus d'un tiers des entreprises européennes disposent d'une stratégie de gouvernance documentaire

L'étude indique que les dirigeants d'entreprise dépensent chaque année environ €14 milliards pour leur gestion documentaire et jusqu'à 5% de leur chiffre d'affaires. Bien que le poste constitue une partie importante des activités d'une entreprise, peu de sociétés disposent de procédures formelles pour le gérer et le contrôler.

A première vue, il est encourageant de constater que 4 entreprises européennes sur 10 ont mis en place une stratégie de gouvernance et 14 % l'envisage. Cependant, un examen plus approfondi des résultats indique que plus de la moitié des entreprises ne disposent actuellement d'aucune stratégie et qu'un tiers d'entre elles se contentent d'émettre une série de directives ou de laisser les différents services décider de cette stratégie.

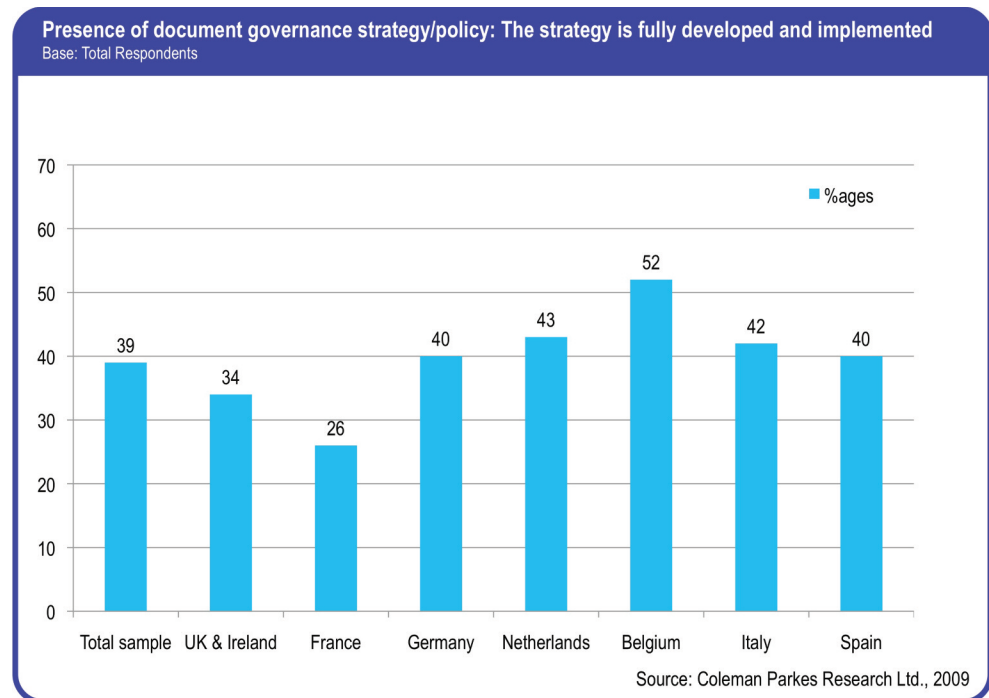
Figure 1 – Mise en place de stratégies formelles de gouvernance documentaire



Au niveau national, et même en Belgique (où les entreprises sont les plus nombreuses à avoir déployé une stratégie de gestion documentaire comparativement à leurs consœurs européennes) les résultats sont cohérents : à peine plus de la moitié des sociétés mettent actuellement en place une stratégie de gouvernance documentaire globale. A l'autre extrémité se trouvent le Royaume-Uni et l'Irlande, avec juste un peu plus d'un tiers des sociétés disposant d'une telle stratégie (34%). Le résultat tombe à un quart des sociétés (26 %) en ce qui concerne la France.

Il est intéressant de constater également qu'une proportion non négligeable des entreprises dilue la responsabilité de la gouvernance documentaire entre différents services. En Espagne, près d'un quart des sociétés (24 %) choisissent cette approche et près d'un cinquième aux Pays-Bas. Nous étudierons plus en détail le sujet d'une approche décentralisée au chapitre 3. Toutefois, une première analyse de cette responsabilité morcelée et du détachement dont font preuve certaines entreprises quant au problème de management documentaire nous permet d'entrevoir les failles et les dysfonctionnements en matière de sécurité auxquels les entreprises vont devoir faire face.

Figure 2 – Mise en place d'une stratégie de gouvernance documentaire formelle.



Les entreprises interviewées ne disposant pas de stratégie de management documentaire invoquent souvent le fait qu'elles n'avaient pas perçu le réel besoin (un tiers environ des réponses). Certaines entreprises pensent qu'elles ne disposent pas des ressources nécessaires à la mise en place d'une telle stratégie (24 %) ou encore que la direction ne considère pas cette stratégie comme prioritaire (20%). Ces réponses mettent en évidence les défis qui se présentent aux entreprises et le besoin de faire prendre conscience des avantages clés d'une approche stratégique de gouvernance documentaire.



5.0 Le contrôle des dépenses documentaires est sporadique et souvent faible

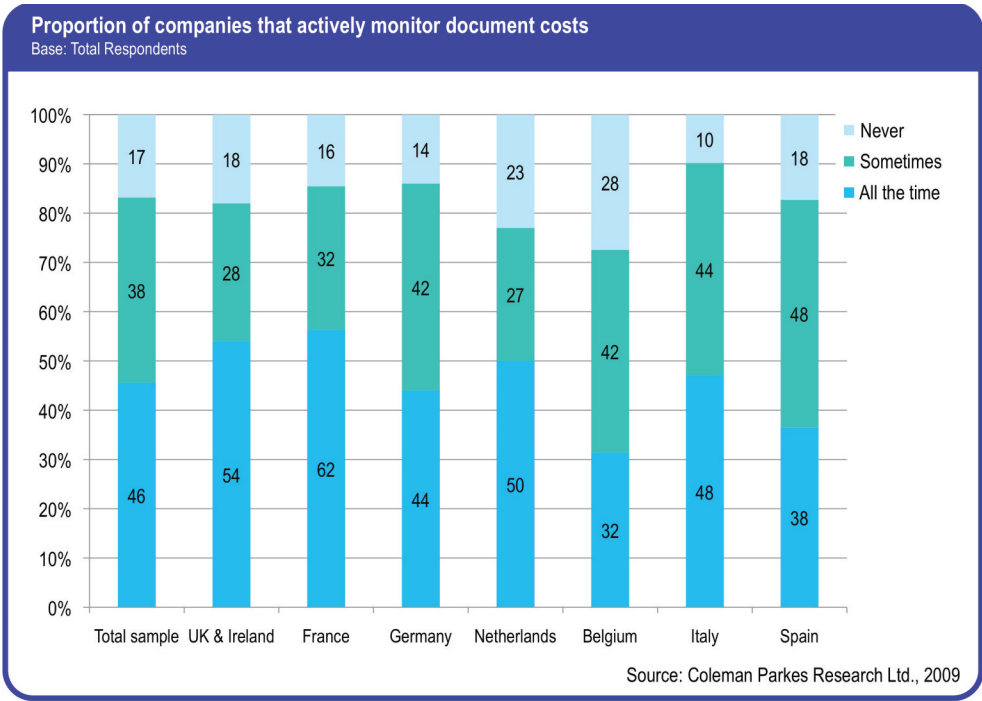
38 % des entreprises n'analysent les coûts que "quelquefois" et 17 % d'entre elles ne vérifient jamais ces coûts

Malgré le fait que des documents soient produits à tous les niveaux de l'entreprise, la gestion de leurs coûts est sporadique et peu maîtrisée.

Environ une entreprise interviewée sur deux a reconnu que ses investissements en matière de gouvernance documentaire augmentent chaque année. Pourtant le contrôle de ces coûts est peu structuré et le potentiel de mesure de l'investissement n'est pas réalisé.

Moins de la moitié des entreprises (43 %) contrôlent activement les coûts documentaires et une entreprise sur cinq (17 %) ne les contrôlent pas du tout.

Figure 3 – Contrôle des coûts de gouvernance documentaire



Dans l'ensemble, un nombre relativement faible d'entreprises européennes contrôle les coûts de gouvernance documentaire pour l'ensemble de leur organisation. Les entreprises belges et suisses sont les moins prompts à contrôler ces coûts (32 et 36 % respectivement). 10 % des entreprises italiennes annoncent qu'elles ne les contrôlent pas et près de la moitié (44 %) ne les contrôlent que "quelquefois", ne bénéficiant ainsi d'aucune vision cohérente de leur activité documentaire et de l'influence de cette activité sur leur entreprise.

Il est intéressant de constater que, lorsque nous demandons aux entreprises le montant des dépenses relatives au management documentaire, près d'un cinquième des entreprises qui affirment contrôler ces coûts sont incapables de nous fournir des éléments concrets.

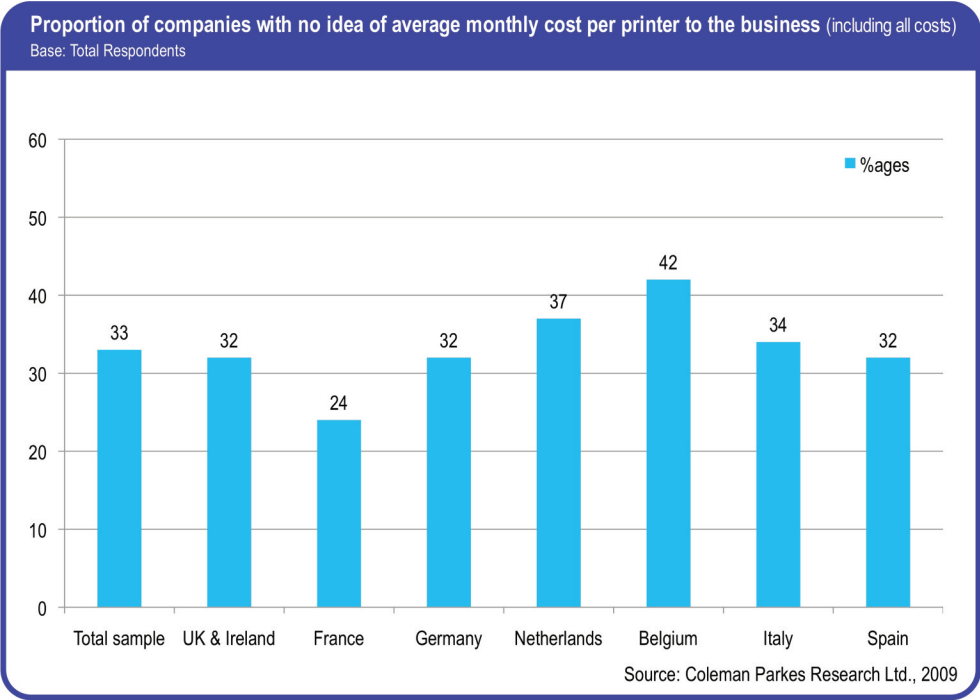
Les organisations qui ont répondu ont indiqué que ces coûts concernaient des individus ou des services particuliers plutôt que l'ensemble de l'entreprise. Il est donc probable que l'investissement total mentionné par les interviewés soit en deçà de sa valeur réelle. Ceci n'est pas surprenant si l'on considère que la responsabilité de la gouvernance documentaire est fréquemment confiée aux directeurs de services tels que le DRH ou le DSG.

Globalement, il apparaît clairement qu'au sein de la plupart des entreprises européennes le montant total des coûts de gouvernance documentaire est dilué parmi les services de l'entreprise et que la connaissance de ces coûts est souvent vague ou incomplète.

Un tiers des cadres dirigeants, et jusqu'à 42 % d'entre eux en Belgique, admettent qu'ils ne connaissent pas le montant mensuel des dépenses documentaires de leur entreprise (et ne savent sans doute pas où chercher ce montant). Un tel manque de connaissance de ces coûts est inquiétant si l'on considère qu'une gestion efficace repose sur la visibilité.



Figure 4 – Manque de connaissance des coûts d'impression



Les interviewés comprennent la nécessité de contrôler et de gérer les coûts liés à l'impression. Cependant, pour 57 % des entreprises, ce contrôle n'est pas régulier, leur retirant de fait toute chance d'améliorer leur efficacité, leur productivité, leur sécurité ou encore de réduire leur empreinte écologique.

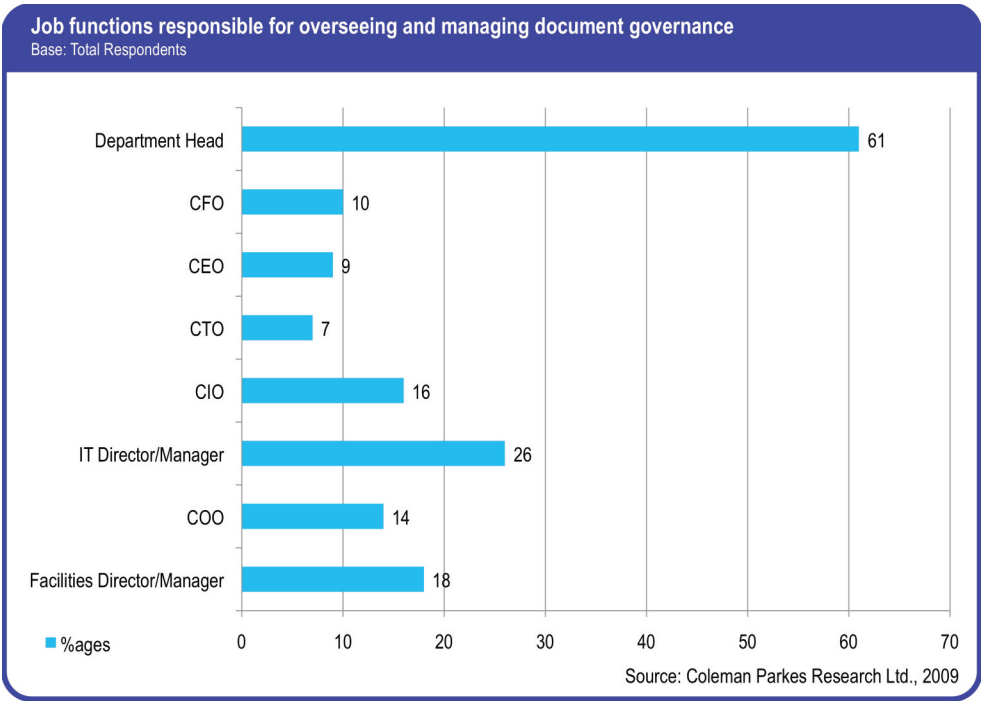


6.0 La responsabilité en matière de gouvernance documentaire reste décentralisée

Dans la plupart des cas, plusieurs personnes sont responsables de la gouvernance documentaire sans que personne n'en assume la responsabilité globale.

Il existe parmi les entreprises européennes des différences concernant la responsabilité de la gestion et la direction de la gouvernance documentaire; elle est souvent confiée aux directeurs de services (DRH, directeurs des ventes, du marketing, etc.) dans 6 entreprises sur 10. Dans la plupart des cas, il n'existe pas de poste dédié.

Figure 5 – Responsabilité de la gouvernance documentaire par poste



Une approche décentralisée néglige des avantages notoires pour l'entreprise. Lorsque les services d'une entreprise gèrent eux-mêmes leurs propres besoins documentaires, le risque de doublon augmente et l'entreprise ne peut pas optimiser son workflow. Une telle approche permet de répondre aux besoins spécifiques d'un département, mais ne permet pas à l'entreprise d'avoir une vision globale de l'activité documentaire, des opportunités d'amélioration dans les domaines de la sécurité, de la productivité, de l'efficacité et du développement durable.



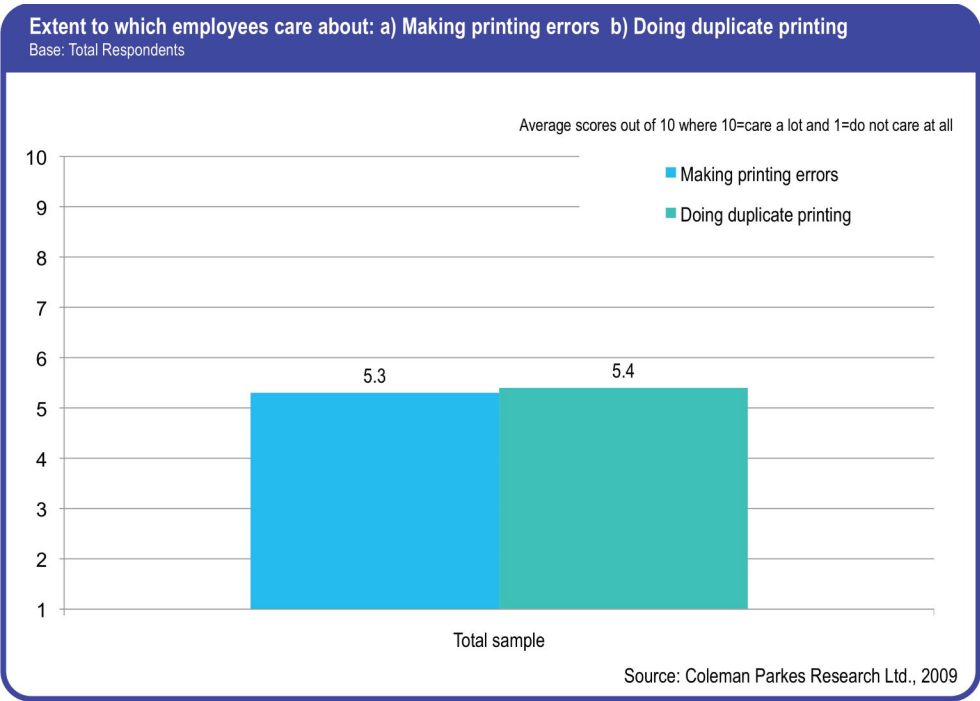
La solution consiste à adopter une approche centralisée et contrôlée en concevant de nouvelles procédures répondant aux besoins spécifiques de l'entreprise. Lorsque les process de gouvernance sont dirigés par un cadre de la direction, la politique documentaire est ainsi intégrée à la stratégie globale de l'entreprise et les avantages se répercutent dans toute la société. Les directeurs de services peuvent dès lors se concentrer pour aider l'entreprise à se développer.

57 % des cadres supérieurs pensent que chacun devrait être capable de gérer ses propres besoins en matière de documents et d'impression

Non contents de confier la responsabilité de la gouvernance documentaire aux directeurs de services, 57% des cadres supérieurs européens pensent que chacun devrait être capable de gérer ses propres besoins en matière de documents et d'impression. Une majorité des membres des conseils d'administration pensent que les collaborateurs devraient pouvoir gérer leurs impressions, même s'ils estiment que ceux-ci n'ont pas toujours conscience des paramètres d'efficacité et de durabilité lorsqu'ils impriment.

Sur une échelle de 1 à 10, (10 correspondant à "se soucie beaucoup" et 1 à "ne s'en soucie pas du tout"), il a été demandé aux entreprises interviewées de noter l'attitude de leurs collaborateurs en ce qui concerne les erreurs d'impression et la duplication de documents.

Figure 6 – Comment les cadres dirigeants perçoivent-ils le comportement des collaborateurs face à l'impression ?



Les cadres dirigeants ont donné une note moyenne de 5,3 / 10 pour les erreurs d'impression et de 5,4 pour la duplication de documents. Ces scores sont relativement bas et démontrent que les directions de la plupart des entreprises européennes manquent de confiance dans leur approche concernant la gouvernance documentaire en interne.

En remettant la responsabilité de la gouvernance documentaire aux collaborateurs, les dirigeants d'entreprise augmentent les possibilités de doublons et de failles en matière de sécurité.

Les objectifs de durabilité deviennent difficiles à atteindre d'autant plus qu'il n'existe pas de politique centralisée et automatisée.

Il est encourageant de constater que la moitié des personnes interviewées estiment que les membres de la direction sont concernés par la formation des employés dans ce domaine. Ces résultats indiquent également que les employés ne reçoivent pas les instructions nécessaires leur permettant de travailler de façon optimale. Il est bien sûr nécessaire que les employés disposent d'un minimum de responsabilité lorsqu'il s'agit de gérer leurs documents, mais les entreprises négligent de centraliser la gestion de ce poste et empêchent ainsi leurs employés de se concentrer sur la gestion de l'entreprise.



7.0 Une vision superficielle des avantages inhérents à un bon management documentaire fait oublier les gains potentiels à long terme

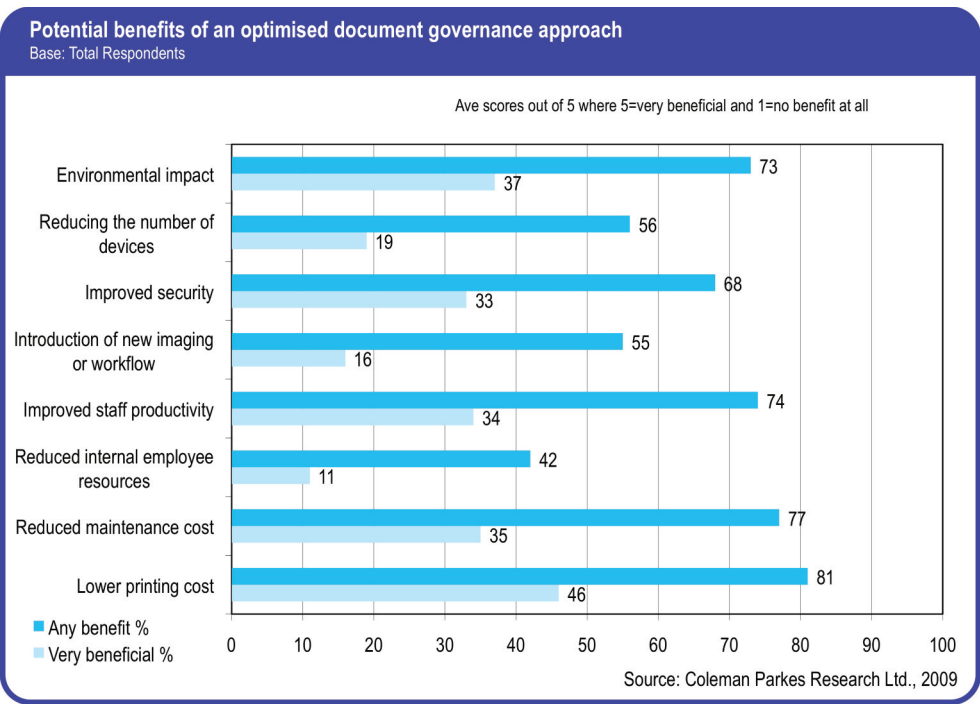
Des coûts plus bas (81 %), des avantages écologiques (73 %), une meilleure productivité (74 %) et une meilleure sécurité (68 %) sont les avantages d'une gouvernance documentaire optimisée

En Europe, les avantages liés à la gouvernance documentaire constituent un point de discussion intéressant.

La plupart des entreprises associent un grand nombre d'avantages à une gouvernance documentaire améliorée ou optimisée.

81 % des entreprises interviewées considèrent que la baisse des coûts d'impression est un avantage et près de la moitié (46 %) considère que c'est un « grand » avantage. 77 % des interviewés citent la réduction des coûts de maintenance comme un avantage important, tandis que seuls 35 % la considère comme un avantage très important. Les autres avantages cités : la réduction de l'impact écologique (73 %), une meilleure productivité (74 %) et une meilleure sécurité (68 %).

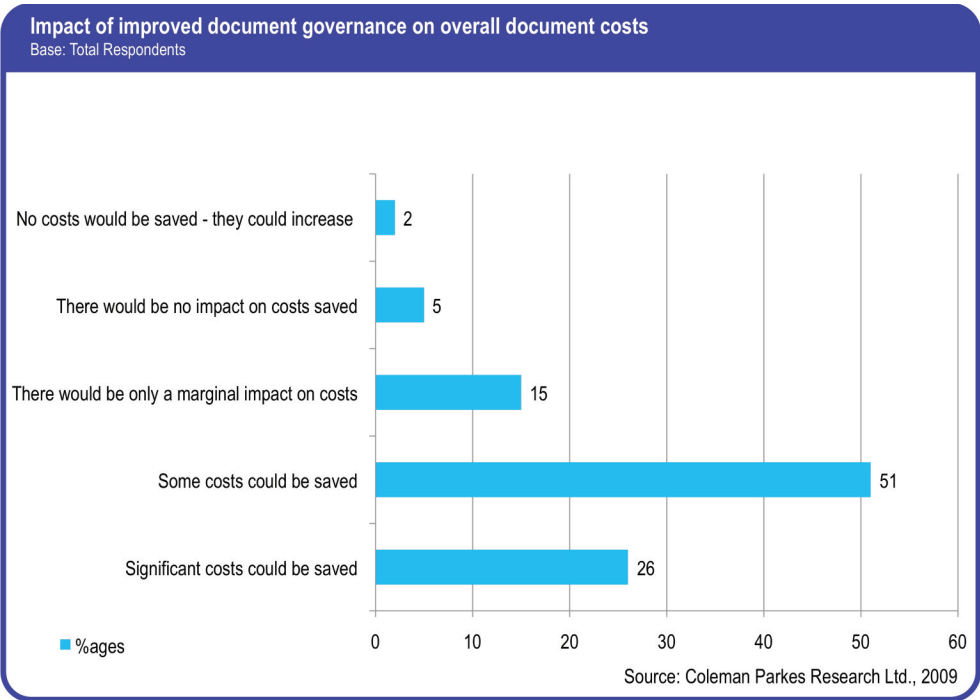
Figure 7 – Avantages d'une gouvernance documentaire optimisée.





Il apparaît clairement que la baisse des coûts est un fait acquis et accepté. 77 % des entreprises européennes indiquent qu’une politique de gouvernance documentaire optimisée réduirait les coûts et un quart d’entre elles estime que cette réduction serait significative. En règle générale, très peu d’entreprises considèrent qu’une telle amélioration n’aurait aucune influence sur la réduction des coûts.

Figure 8 – Impact d’une gouvernance documentaire améliorée sur les coûts.



Les cadres dirigeants européens sont peu sensibilisés par le fait de rationaliser leurs flottes, d’optimiser leur workflow et d’optimiser les ressources disponibles en interne, ce qui semble induire moins d’intérêt quant aux avantages à long terme de la gouvernance documentaire. C’est pour cette raison que seulement 39 % d’entre eux ont mis en place une stratégie dans ce sens au sein de leur entreprise.

8.0 Résumé

- Une gouvernance documentaire efficace varie d'un pays européen à l'autre. 39 % des grandes et moyennes entreprises disposent d'une stratégie bien définie dont la mise en place est contrôlée, et 14 % d'entre elles indique qu'elles ont l'intention d'en mettre une en place prochainement.
- Plus de la moitié des entreprises ne mettent actuellement aucune stratégie en place et un tiers se contente de donner certaines indications ou laisse leurs services décider de leur propre stratégie.
- La sensibilisation en matière de coûts de la gestion documentaire est en général faible et les dépenses sont rarement auditées. Moins de la moitié des entreprises contrôlent en effet leurs coûts d'impression de façon régulière et un tiers d'entre elles admet qu'elles ne connaissent pas le coût moyen et mensuel de la production de documents au sein de leur entreprise.
- Peu d'entreprises ont une politique centralisée et 6 entreprises sur 10 laissent au moins une partie de la responsabilité de la gouvernance documentaire à leurs directeurs de services.
- La décentralisation des contrôles et des responsabilités suggère que les entreprises ne disposent pas d'une vue globale de leur système documentaire et ne sont donc pas en mesure de gérer efficacement les coûts et la solution pour répondre à leurs besoins.
- L'importance de définir une politique, des procédures et des protocoles de gouvernance documentaire est largement reconnue et acceptée. Une grande majorité des entreprises associe une meilleure gestion documentaire à de nombreux avantages et notamment à la réduction des coûts (81%).
- Les cadres dirigeants européens sont moins sensibilisés par le fait de rationaliser leurs flottes, d'optimiser leur workflow et les ressources disponibles en interne, ce qui semble suggérer qu'ils sont peu sensibilisés aux avantages à long terme de la gouvernance documentaire.

9.0 Conclusion

Il apparaît évident que la majorité des entreprises européennes comprend les avantages de la gouvernance documentaire ; la plupart dispose d'une approche ad hoc pour la mettre en place et beaucoup d'entre elles délègue sa responsabilité à des employés pour leur service, ou applique des procédures pour contrôler les dépenses qui s'y réfèrent.

L'un des plus grands défis de notre marché est donc peut-être de faire évoluer les mentalités des dirigeants d'entreprise pour les aider à mieux percevoir l'importance du management documentaire au sein de leur entreprise et participer à son succès. En effet, une gouvernance documentaire pertinente est un objectif plutôt simple pouvant avoir un impact positif sur la rentabilité et l'efficacité d'une entreprise si sa mise en place s'effectue correctement.

L'enquête a également démontré que les entreprises ont tendance à ne pas envisager les bénéfices sur le long terme. Si la gouvernance documentaire n'est perçue que comme un moyen de réduire les coûts, les économies seront certes réalisées, mais les avantages et l'apport stratégique induits sur l'activité quotidienne de l'entreprise seront quant à eux éclipsés. En définitive, l'entreprise ne profitera pas des avantages à long terme susceptibles d'apporter une réelle valeur ajoutée à ses résultats.

Il faut aussi que les moyens de contrôle soient renforcés et que la gouvernance documentaire soit centralisée. Il est impératif que les dirigeants d'entreprise fassent le pas et prennent en charge ce domaine pour qu'une solution efficace soit mise en adéquation avec les besoins de l'entreprise.

C'est seulement lorsque les entreprises auront pleinement reconnu l'importance d'une gouvernance documentaire optimisée, et que celle-ci sera perçue comme moteur d'efficacité et de productivité, qu'elles seront en mesure d'en tirer les avantages à long terme. En définitive, c'est l'équilibre entre les méthodes, les outils, les innovations technologiques et les individus qui mettra en lumière les inefficacités tout comme les solutions susceptibles de faire progresser l'activité.

10.0 Les solutions de Ricoh pour une gouvernance documentaire efficace

Ricoh propose une gamme de produits et de solutions pour aider les entreprises à mettre en place une gestion documentaire simple et efficace. Disposant d'une gamme d'équipements, de logiciels et de services (outsourcing et conseil) opérationnels, les solutions Ricoh s'intègrent sans difficulté et en toute fiabilité à n'importe quelle entreprise. Ricoh permet donc à ses clients de se concentrer pour faire avancer leur entreprise.

Solutions de sécurité

L'offre de Services de gestion d'impression Ricoh permet de mettre en place une gouvernance documentaire globale et entre autre avantages de réduire les coûts de 30 %.

Parmi les autres bénéfices, il faut citer davantage d'efficacité et de productivité, ainsi que la réduction de l'empreinte écologique et des failles en matière de sécurité. Disponible au niveau global ou local, les solutions Ricoh offrent une gestion totale du cycle de vie du document (Total Document Management). Cette solution holistique s'intègre de plus aisément aux procédures de l'entreprise et permet donc de répondre à des besoins spécifiques.

Solutions de sécurité

L'un des avantages clé d'un management documentaire centralisé et définit est la sécurité renforcée. Elle permet aux entreprises de renforcer leur contrôle et la maîtrise de l'activité documentaire. Les solutions proposées par Ricoh intègrent le cryptage et l'authentification intelligente. Elles peuvent être facilement incorporées au workflow documentaire pour garantir une sécurisation maximum des données sensibles qui circulent au sein de toute entreprise.

@Remote

En intégrant cette solution à l'infrastructure existante d'une entreprise, Ricoh est en mesure de mettre en évidence les coûts cachés liés au document d'entreprise et ainsi de redonner le contrôle de ce poste aux entreprises. @Remote collecte les données et les transforme en information détaillée, garantissant de fait aux utilisateurs une gestion efficace et automatique des coûts.

Outsourcing du traitement documentaire

Externaliser le traitement documentaire est l'un des services les plus aptes à créer une stratégie de gouvernance documentaire centralisée, structurée, sécurisée, en adéquation avec les besoins et efficace au niveau des coûts. Cette prestation inclut la gestion des procédures, du personnel et de la technologie autour de la production documentaire, et par extension de l'information entrante et sortante au sein de l'entreprise. Des gains importants de productivité sont ainsi réalisés puisque les collaborateurs ont un accès immédiat à l'information dont ils ont besoin, au format souhaité, au bon moment et au bon endroit.

L'entreprise bénéficie ainsi d'une meilleure efficacité au niveau financier, davantage de confort pour les employés, d'une satisfaction client accrue et, en définitive d'une entreprise plus performante.

Service conseil de Ricoh “Pay Per Page Green”

L'offre d'audit “Pay Per Page Green” analyse la politique d'impression d'une organisation. En se basant sur la situation existante de l'entreprise, Ricoh établit un scénario d'optimisation qui a pour but de réduire les coûts de fonctionnement et l'utilisation des ressources (énergie, consommation de papier et émissions de carbone). Cet audit analyse ainsi non seulement le coût total de possession des équipements bureautiques (Total Cost of Ownership), mais aussi l'impact environnemental de l'entreprise en matière d'impression. Grâce à Pay Per Page Green, le client bénéficie d'une optimisation de ses systèmes d'impression et en parallèle d'une action concrète sur l'environnement en réduisant sa consommation énergétique et son émission de CO².

Une analyse factuelle des coûts et de la durabilité en trois étapes:

- Audit et analyse des émissions actuelles de CO² et TCO de l'impression et de la copie.
- Mise en place d'un plan de réduction des émissions de CO² et de réduction du TCO, plus optimisations des procédures.
- Contrôle régulier des réductions de CO² et de TCO de l'entreprise.

A propos de Ricoh

Ricoh Company, Ltd est un leader international en matière de technologie, spécialiste de l'impression de production et de l'impression d'entreprise. Ricoh agit en collaboration avec des entreprises du monde entier pour moderniser l'environnement de travail et optimiser la gestion documentaire. Avec plus de 108 500 employés à travers le monde, Ricoh est présent en Europe, sur le continent américain, sur la zone Asie-Pacifique, en Chine et au Japon.

Ricoh Global Services fournit un support stratégique et un partenariat à long terme aux clients internationaux de Ricoh à travers le monde. Disposant d'un service commercial et d'un réseau de services inégalés, Ricoh Global Services est en mesure d'apporter continuellement de la valeur à ses clients grâce à des solutions standardisées, cohérentes et complètes. Les clients de Ricoh peuvent compter sur un seul partenaire pour l'ensemble de leurs besoins internationaux.

Pour l'année fiscale se terminant au 31 mars 2009, le CA de la zone EMOA a atteint YEN 523,4 milliards, soit 25% du CA global du groupe Ricoh. Le CA de l'ensemble du groupe Ricoh a dépassé YEN 2 091,7 milliards sur l'année se terminant au 31 mars 2009.

A propos de Ricoh France

Depuis 2000, Ricoh a su évoluer avec le marché et les technologies. Ainsi, au métier de fournisseur de matériel bureautique, Ricoh France a associé la maîtrise des « solutions d'impression » puis des « solutions documentaires » afin de pouvoir assurer la gestion globale du flux documentaire de ses clients, en s'appuyant sur la performance de ses choix technologiques, la pertinence de ses offres de services et la qualité de ses équipes.

Effectif : 2500 personnes

CA 2008 au 31 mars 2009 : 712,9 millions d'€

7-9 av Robert Schuman, BP 70102 - 94513 RUNGIS

Tél: 01 56 72 38 38

Fax: 01 56 72 29 30

www.ricoh.fr

Email: communication@ricoh.fr

Contact presse

Sophie MC DONAGH

Tel : 01 56 72 29 49

Email: sophie.mcdonagh@ricoh.fr