Fiches-conseils

La dématérialisation des activités administratives

Le concept

La dématérialisation est souvent mentionnée comme une stratégie ou un indicateur dans le cadre du développement durable, ce qui peut sembler très abstrait. Elle peut être définie comme la réduction du flux de matière dans notre société et peut se mesurer à des échelles géographiques différentes (nationale, régionale, ville), mais aussi au sein de secteurs divers (industries, ménages et produits). Il s'agit de privilégier les informations sous format numérique.

En pratique, la dématérialisation a de multiples facettes et loin des notions théoriques, elle peut se traduire au quotidien par l'économie de matière en général. Par exemple :

- La substitution de matériaux. Au niveau de la production par exemple, l'éco-design permet d'optimiser l'emploi de la matière : sobriété des emballages, emballages résistants de faible épaisseur ou le recours à des matières recyclées.
- La réutilisation et le recyclage afin de rationaliser l'utilisation des ressources : employer des lingettes lavables en tissu au lieu de lingettes jetables.
- La mutualisation de produits et d'infrastructures, l'offre d'un service : ludothèques, vidéothèques, voitures partagées...

La dématérialisation diminue la pression exercée par notre mode de consommation sur les ressources naturelles et sur la qualité de notre milieu de vie. Le constat est alarmant : les pays industrialisés rejettent dans l'environnement sous forme de déchets entre ¼ et ¾ des ressources naturelles qu'ils utilisent. C'est pourquoi, consommer « mieux » passe logiquement par la dématérialisation.

Les limites de la démarche

Dans de nombreux cas, on peut associer l'utilisation de nouvelles technologies à la dématérialisation. Grâce au numérique, pour un nombre de plus en plus important de produits, le contenu devient indépendant de son support habituel. Il n'est plus rattaché à une forme matérielle tangible. Par exemple : avoir un album de musique ne signifie plus posséder un disque, mais avoir accès à des données numériques "immatérielles" par l'intermédiaire d'appareils variables (baladeur MP3, ordinateur...). Mais cet avantage

technologique est contrebalancé par la multiplication des équipements et supports nouveaux mis sur le marché et par leur durée de vie de plus en plus courte. Le remplacement des appareils par de nouveaux modèles suite à des phénomènes de mode augmente le volume et la dangerosité des déchets. C'est ce que l'on appelle « l'effet rebond » où plus de confort engendre plus de consommation.

Si la dématérialisation des biens a des limites, cela n'empêche pas d'être attentif pour améliorer l'efficacité de la démarche. Il est possible de faire des choix et d'opter pour une utilisation judicieuse des produits. Le choix se traduit par l'achat de produits à moindre impact environnemental. L'utilisation, par un usage réfléchi afin d'éviter des surconsommations et des gaspillages inutiles.

Les avantages de la dématérialisation : le cas du papier

Paradoxalement, l'utilisation d'applications informatiques n'a pas engendré de diminution de la consommation de papier. Pire, la consommation mondiale de papier a augmenté de 5% en 20 ans. Le flux d'information ne cesse de croître, les données sont partagées en réseau et les facilités d'impression sont multipliées. Appuyer sur un bouton est devenu tellement facile qu'il illustre malheureusement très bien l'effet rebond en matière d'impression. De plus, les utilisateurs ont encore souvent une mauvaise connaissance des fonctions offertes par les logiciels. Dans un cadre professionnel, une étude réalisée à Bruxelles a montré que la consommation de papier varie d'une organisation à l'autre. Dans les cas extrêmes, 62.000 feuilles sont utilisées par personne et par an, contre 2.500 feuilles/personne/an lorsque le personnel est sensibilisé et participatif.

Les déchets de papier constituent donc le premier flux de matière produit par les activités administratives. Le premier cas de figure évoqué ci-dessus produit 310 kg de papier/personne/an, ce qui est démesuré. C'est également une perte financière qui représente de milliers d'euros dépensés en papier et consommables (cartouches d'encre).

Les avantages liés à la dématérialisation des procédures sont très variés :

- Amélioration de la productivité des employés : grâce au gain de temps passé à créer et à modifier les documents, à la gestion des documents et à éviter les tâches administratives répétitives (recherche, rangement des dossiers) ;
- Economies de matériel, d'énergie et d'espace occupé dans le bureau : ce qui limite également les coûts associés aux photocopies, aux éditions et aux expéditions ;
- Conservation du capital intellectuel et du savoir faire : grâce à une gestion de l'information appropriée. Un document papier mal archivé est une information perdue. De même, la capitalisation des connaissances au travers d'un système informatique permet de sauvegarder le savoir-faire des employés qui serait perdu au moment de leur départ de leur fonction. La gestion électronique de documents permet de maximiser le rendement de l'administration ;
- Amélioration de l'image et de l'efficacité de la société ou de l'administration : vis-à-vis de l'extérieur ;

  Adaptation aux nouvelles technologies : ce qui constitue un atout pour le développement de l'activité.

En pratique, comment faire ?

Un bilan de la situation est indispensable afin de pouvoir fixer des objectifs réalistes. Une dématérialisation complète de l'activité administrative est utopique, mais il est possible de diminuer la consommation de papier de manière optimale. Quelles sont les actions qui peuvent être mises en œuvre ?

- La mise en place de structures adaptées : il faut que les moyens techniques soient en adéquation avec l'objectif de dématérialisation. Par exemple, il est préférable de placer des imprimantes partagées au lieu d'individuelles et de les configurer de manière à imprimer en mode économe, nuance de gris et recto verso. Il s'agit de supprimer l'icône « imprimer » de la barre d'outils Windows, d'effectuer de sauvegardes des fichiers, d'activer la mise en veille automatique...
- L'organisation du travail : au niveau administratif un changement s'impose. Le suivi des dossiers et les transferts doivent se faire de manière informatique. Pour ce faire, une bonne connaissance des applications des logiciels est nécessaire. Dans le cas de structures importantes, il est recommandé d'implanter des systèmes de gestion du flux de travail (workflow) garantissant l'identification de l'émetteur, la confidentialité et la traçabilité des informations transportées. Ensuite, la gestion des impressions, de la réutilisation et du recyclage du papier doit être optimalisée.
- L'implication du personnel : la clé du succès repose sur les employés et la mise en pratique du changement de comportement. La sensibilisation, l'information et la formation aux bonnes pratiques est donc la première étape vers la dématérialisation. Plusieurs outils sont disponibles, du plus formel (formations, guides, chartes...) au plus informel (affiches, mention automatique en bas des mails envoyés incitant à ne les imprimer qu'en cas de nécessité, etc.).

Où trouver plus d'informations ?

Un bien peut consommer peu de ressources lors de sa fabrication et beaucoup pendant sa durée de vie. L'inverse est aussi possible. L'approche « cycle de vie » du produit devient intéressante pour évaluer l'impact global. De ce point de vue les produits labellisés sont une niche intéressante mais de nombreux produits non labellisés peuvent également répondre à des critères écologiques. Pour connaître ces produits, les fournisseurs et comment les utiliser de manière optimale, visitez **www.achatsverts.be**.

- L'administration bruxelloise pour la gestion de l'environnement (Bruxelles Environnement) a réalisé sur son site www.bruxellesenvironnement.be/ un dossier sur la dématérialisation du papier et propose des outils de formation pour le personnel. Visitez la rubrique « Professionnels », thème « déchets ».
- L'Union des Villes et Communes propose depuis 2005 une « Cellule E-communes », pour assister ses membres en matière d'informatique. La finalité de la Cellule est le développement technologique des pouvoirs locaux en vue de l'amélioration des services aux citoyens et aux entreprises. Dans le cadre de projet « CommunesPlone » plusieurs outils sont finalisés et disponibles à l'ensemble des communes.... A consulter sur www.uvcw.be et www.communesplone.org
- Des conseils sur le choix et le réemploi de fournitures au bureau sont disponibles dans la fiche-conseil n°129 « Les fournitures de bureau »
- Aide à la dématérialisation : logiciel servant à optimiser les impressions www.fineprint.com

Source URL:
https://www.ecoconso.be/content/la-dematerialisation-des-activites-administratives