

Les coûts cachés de l'impression: à qui faire la leçon?

Il est un domaine où Hewlett Packard dispose d'une notoriété certaine: les imprimantes en réseau. Des systèmes lasers aux modèles à jet d'encre, le constructeur dispose de gammes qui répondent aux attentes de la majorité des utilisateurs.

Mais ces derniers maîtrisent-ils leur TCO (*Total cost of ownership*), ou coût global de possession ? Pour HP, la réponse est non. Le fabricant pointe quatre « coûts cachés » qui échapperaient à la vigilance des entreprises: – Le **réseau** : une imprimante partagée demande une connexion au réseau et la gestion de cette liaison. Si ce coût est marginal lorsqu'il s'agit de connecter quelques imprimantes, il n'est plus négligeable lorsque le parc des imprimantes et de leurs utilisateurs grandit. – L'**infrastructure**: une imprimante occupe une place physique, de l'espace au sol ou sur un bureau. Lorsqu'elle est placée dans une salle spécialisée, le coût immobilier doit aussi être pris en compte, ainsi que l'électricité et le conditionnement de l'air, autant d'éléments qui seraient souvent oubliés dans le calcul du prix de revient... – L'**usage** : le coût des consommables ? papier et cartouches ? est généralement connu (pour être peu concurrentiel, donc très cher!). Alors, le modèle de l'imprimante utilisé est-il adapté à l'usage pour lequel on le destine ? Par exemple, une imprimante d'entrée de gamme connectée à un poste qui imprime des volumes importants de documents nécessitera des interventions régulières pour recharger en papier, extraire les documents, changer les cartouches, etc. – Les **logiciels** : la plupart des logiciels reconnaissent les imprimantes standard du marché, dont les logiciels pilotes ('drivers') sont souvent fournis avec les systèmes d'exploitation ou avec l'imprimante. Mais il arrive parfois qu'un projet demande des logiciels particuliers qui requièrent des logiciels ou 'drivers' spécifiques au risque de grever le budget de l'impression, sans oublier le coût éventuel de formation. Bref, pour ceux qui ne le savaient pas, HP rappelle que l'impression a un coût et ce coût ne se limite pas à l'amortissement ni aux consommables? Mais au fait, combien coûtent les consommables d'imprimantes? Pourquoi IBM a-t-il annoncé la livraison de cartouches pour imprimantes HP? Et où en est la procédure de Bruxelles contre le prix exorbitant de certaines cartouches pour imprimantes, et contre des pratiques d'entente entre les constructeurs? Et qui ignore que l'activité imprimantes dégage l'une des plus fortes marges nettes de HP?