

## Fournitures

### Savoir-faire

# Du choix des cartouches laser compatibles

Les consommables pour impression représentent en moyenne 35 % du budget fournitures administratives. Si l'achat de cartouches compatibles pour les imprimantes et copieurs laser constitue une très bonne alternative en termes de coût et de qualité, il n'empêche que la démarche peut aussi être risquée.

Réalisé en collaboration avec  
Laurent Mayer de Sérénia.

*Sérénia, société spécialisée dans l'optimisation des coûts et la performance des achats, est notamment éditrice du logiciel Adem d'aide et de suivi du déploiement des contrats cadres.*

[www.serenia.com](http://www.serenia.com)

### Les points clés

- Évaluer le process industriel de fabrication avec des tests de qualité et de performance.
- Une bonne cartouche compatible est évaluée selon les critères suivants :
  - maximum de pièces originales ;
  - même chimie et même respect des critères écologiques ;
  - normes certifiant que les cartouches respectent les caractéristiques techniques des cartouches à la marque (din 33870, norme 19752, ISO 9001, ISO/IEC 19752).
- Vérifier le taux de retours et de mécontentements des produits de chaque fournisseur.
- S'assurer que les produits et les imprimantes sont garantis.



### La théorie

Avec des prix de 30 à 70 % inférieurs à ceux des cartouches de marque, les cartouches compatibles ont le vent en poupe. Pour faire front, les constructeurs d'imprimantes tiennent un discours très critique à l'égard des compatibles pour décourager les utilisateurs, allant parfois jusqu'à menacer d'annuler la garantie d'une imprimante. Cela est contestable quand on sait qu'au nom du développement durable certaines cartouches de marque contiennent des éléments recyclés donc compatibles. La jurisprudence a donné raison aux clients et des laboratoires indépendants ont prouvé que certaines cartouches compatibles sont de qualité équivalente voire supérieure à celles de grandes marques. Certains fabricants de compatibles proposent de ce fait des garanties sur l'imprimante et leurs produits. Pourtant, il n'y a aucune définition pour le terme de compatible. On trouve des cartouches compatibles neuves fabriquées selon le même processus que celui des constructeurs, presque neuves (excepté la coque), de marques concurrentes conçues selon un processus industriel de très bonne qualité ou encore des cartouches à l'origine sans marque conçues sans process industriel rigoureux que l'on peut retrouver sous des marques de distributeurs. Autres difficultés : les cartouches compatibles sont référencées sous des appellations différentes de celles des imprimantes et elles ne répertorient pas toujours sur leur emballage tous les modèles pour lesquels on peut les utiliser. D'où la difficulté de s'y retrouver en termes d'équivalence et de qualité.

### La pratique

De grands groupes français font aujourd'hui confiance aux compatibles et constatent un excellent niveau d'acceptation de la part des utilisateurs. Mais il ne faut pas trop se hâter pour prendre cette décision car il est indispensable d'entrer dans un process extrêmement rigoureux pour faire le bon choix de produits, les utilisateurs n'étant pas toujours ouverts à l'abandon des marques. De plus, si l'on commet une erreur, il sera très difficile de les convaincre de nouveau d'utiliser des cartouches compatibles. Il convient donc de suivre une certaine méthodologie pour choisir les meilleurs produits au meilleur prix. Il faut tout d'abord analyser le parc informatique et les contrats de maintenance, et ensuite évaluer le potentiel des économies réalisables concernant les imprimantes pour lesquelles il n'existe pas de compatibles et celles pour lesquelles il en existe. Pour les premières, on négocie avec le fabricant ; pour les secondes, on va sélectionner les fournisseurs et analyser qualitativement leurs produits d'après des questionnaires et des protocoles de tests portant sur la qualité du produit et du fabricant (type de cartouche, qualité d'impression, performance, durabilité, certifications...), sur les critères écologiques (substances chimiques, processus de la collecte et du recyclage...) et les garanties. Puis on procède à une analyse tarifaire pour obtenir le meilleur rapport qualité/prix. ■