

Diminution des envois postaux



Objectif	Nouveau service permettant de diminuer les émissions CO2
Type de projet	Papier et envois
Nom de l'entreprise	Anonyme
Nombre employés	200
Secteur d'activité de l'entreprise	Banques et assurances
Coût du projet	2'000'000 CHF
Réduction tCO2	3,3
Réduction CHF	708'000 CHF

Situation de départ / objectifs

Suite à la réalisation d'un bilan CO2, une entreprise de service a constaté que les envois postaux étaient responsables de 2% de ses émissions de CO2. L'entreprise a lancé un projet pour diminuer les envois postaux afin de répondre à différents objectifs :

- Diminuer les émissions CO2
- Diminuer les coûts de gestion internes
- Développer un nouveau service de consultation des documents online
- Communiquer avec ses clients sur l'engagement pris par la banque pour la protection de l'environnement

Etapes pour la mise en place du projet

1. Analyse détaillée des types de courrier envoyés aux clients
2. Description des modifications à amener sur les processus internes
3. Réalisation du projet avec la création d'un nouveau service online (développement IT), le regroupement de certains courriers, la formation des collaborateurs à la gestion
4. Communication avec les clients sur le nouveau système de gestion documentaire et les objectifs de réduction du CO2
5. Nouveau bilan pour constater la diminution des émissions CO2 et communiquer avec des chiffres concrets sur les progrès réalisés (interne et externe)

Risques / difficultés rencontrées

- Difficulté à estimer le retour sur investissement d'un tel service (une enquête de satisfaction client aurait pu être menée)
- L'aspect juridique avec la sécurité de l'information lié à ce projet ne doit pas être oublié
- Une partie des coûts concerne le système de gestion documentaire qui a dû être remanié pour assurer l'implémentation du nouveau service
- La modification des processus internes a entraîné la suppression d'un poste mais la personne a pu être placée dans un autre service
- Quelques utilisateurs n'ont pas apprécié le changement car ils n'utilisent pas Internet. La possibilité de recevoir la documentation par la poste a donc été maintenue moyennant un paiement (pour dissuader les clients de recourir à ce service).

Résultats obtenus

- Avec 830'000 courriers envoyés chaque année, le retour sur investissement de ce projet a été vite atteint (après 3 ans)
- Les émissions de CO₂ liées aux envois ont diminué de 85% et ne représentaient plus que 0,3% des émissions totales de l'entreprise
- Le positionnement de l'entreprise en tant que respectueuse de l'environnement a été renforcé et la communication avec des chiffres/faits concrets a été valorisée

Si vous souhaitez en savoir plus sur ce projet, vous pouvez envoyer un email à info@climate-services.ch ou téléphoner au 026 508 58 35.