

---

## Dématérialisation des documents des ménages

---

### Communauté Intercommunale Reunion Est

28 Rue des Tamarins Zi N°3 Pôle Bois Bp 124

97470 Saint-Benoît

[Voir le site internet](#)

Emilie Nataf

[e.nataf@cirest.fr](mailto:e.nataf@cirest.fr)

[Consulter la fiche sur OPTIGEDE](#)

Auteur :

---

### CONTEXTE

La plupart des foyers reçoit tous les mois ses factures et ses relevés bancaires par courrier papier. Ces documents, même s'ils sont conservés un certain temps, finissent inévitablement à la poubelle. La dématérialisation permet aux entreprises de faire des économies sur l'envoi des courriers, tout en garantissant aux usagers un archivage électronique fiable, rapide et peu encombrant.

Depuis l'année 2, la CIREST mène 2 campagnes de communication par an pour encourager les usagers à remplacer leurs documents papiers par des fichiers informatiques. Pour que le ou les supports choisis pour ces opérations restent cohérents avec le message, nous privilégions les outils de communication dématérialisés : spots radio, spots télé dans les grandes surfaces, envoi de SMS, encarts sur les sites Internet...

En parallèle, la CIREST travaille avec les principales entreprises qui émettent des courriers papier afin de développer le service numérique et suivre le nombre d'abonnements concernés. En effet, parmi les entreprises de téléphonie, les banques, fournisseurs d'eau et d'électricité, certaines proposent déjà ce service, alors que d'autres travaillent uniquement par envoi papier pour le moment.

En année 3, la CIREST a renouvelé son partenariat avec Orange qui a accueilli dans les 2 boutiques de St André et St Benoît les kakémonos réalisés par la CIREST et qui font la promotion de la dématérialisation. Les clients en boutique peuvent alors s'adresser directement à un salarié présent pour lui demander d'adhérer à ce service.

La seconde opération s'est déroulée pendant la SERD 2014 : la CIREST a réalisé un spot animé qui a été diffusé sur les écrans de télévision au-dessus des caisses de 4 magasins du territoire pendant 10 jours.

### OBJECTIFS ET RESULTATS

#### Objectifs généraux

Encourager les usagers à consulter factures et relevés bancaires en ligne plutôt qu'à les recevoir en papier,

Inciter les opérateurs de téléphonie, les fournisseurs d'eau et d'électricité, ainsi que les banques à proposer un service de mise à disposition des documents en ligne,

Communiquer sur les avantages de la consultation des annuaires sur Internet et encourager les usagers à faire une demande pour ne plus recevoir les annuaires papier,

Dématérialiser 20% des documents papiers chez les usagers d'ici l'année 5.

### Résultats quantitatifs

Sur 14 entreprises sollicitées, 9 proposent un service de consultation des factures ou relevés en ligne, dont 2 systématiquement (100% des factures dématérialisées).

D'après notre dernier sondage téléphonique réalisé en décembre 2014, un tiers des habitants du territoire consulte sa facture de téléphone en ligne.

### Résultats qualitatifs

De plus en plus d'entreprises se mettent à la dématérialisation.

## MISE EN OEUVRE

### Planning

Novembre 2012 : mobilisation des partenaires par téléphone et conception du calendrier 2013

Janvier 2013 : 1<sup>re</sup> campagne de communication = envoi du calendrier 2013 à tous les usagers

Aout 2013 : demande de partenariat par courrier officiel

Novembre 2013 : 2<sup>e</sup> campagne de communication = installation des kakémonos dans les agences Orange

Aout 2014 : relance des entreprises

Octobre 2014 : renouvellement du partenariat avec Orange

Novembre 2014 : diffusion d'un spot TV dans 4 magasins pendant la SERD

### Moyens humains

0.1 ETP en année 3 :

- \* service Communication pour la conception du kakémono et du spot TV
- \* chargée de mission prévention pour la mobilisation des partenaires
- \* ambassadeur environnement pour déposer des kakémonos dans les agences

### Moyens financiers

Réalisation et diffusion du spot animé pendant 10 jours : 1 460 €

Acquisition de 10 kakémonos : 1 650 €

### Moyens techniques

Nous avons essayé de privilégier au maximum des outils de communication dématérialisés pour rester cohérent avec le message.

### Partenaires mobilisés

Téléphonie : Orange, SFR, Only, IZI

Banques : Crédit Agricole, BFC OI, Caisse d'épargne, Banque de la Réunion, Banque Postale, BNP, BRED

Fournisseurs d'eau et d'électricité : EDF, VEOLIA Eau et CISE

## VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

### Facteurs de réussites

Cette action est facilement reproductible et s'adapte à tout type de territoire.

## Difficultés rencontrées

Partenariat avec les entreprises.

Action vraiment "gagnant/gagnant"

---

## Mots clés

PREVENTION DES DECHETS | ENTREPRISE | PAPIER

## Dernière actualisation

Octobre 2019

Fiche réalisée sur le site [optigede.ademe.fr](http://optigede.ademe.fr)

sous la responsabilité de son auteur

## Contact ADEME

admin AW

[alexandre.bonne@smile.fr](mailto:alexandre.bonne@smile.fr)

Direction régionale toutes les régions