

# Destructeurs : les ventes se déve- reste important

*Bien que les ventes de destructeurs progressent depuis quelques années, le taux d'équipement français reste un des plus bas en Europe. Particuliers et entreprises continuent à sous-estimer les risques liés à l'espionnage économique et à l'usurpation d'identité, bien qu'ils disposent de matériels de destruction de documents de plus en plus performants, fiables et faciles à utiliser.*



*Le marché du destructeur de bureau de petite capacité à coupe croisée démarre très bien. (Fellowes)*

Depuis quelques années, le marché des destructeurs enregistre de fortes progressions. Il faut y voir les effets d'une certaine prise de conscience que nos poubelles regorgent d'informations confidentielles dont le vol peut nous porter préjudice. La sensibilisation aux risques encourus progresse ainsi que la prise de conscience du besoin de matériels garantissant la sécurité des informations. Les ventes de destructeurs en bénéficient et enregistrent une progression estimée globalement à près de 10 % en volume, mais qui pour certains acteurs et avec certaines gammes peut atteindre 20 %. Ainsi la croissance des ventes d'appareils à usage personnel reste plus rapide ainsi qu'à l'autre bout de la gamme celle des destructeurs collectifs qui est estimée à 8 %.

## Un besoin latent de confidentialité

Le taux d'équipement s'améliore bien que le potentiel reste immense. Car si d'indéniables progrès ont été faits, nombre d'entreprises, et plus encore de particuliers, sous-estiment les risques liés à l'espionnage économique et à l'usurpation d'identité, comme le prouve l'enquête réalisée cette année par le CREDOC pour Fellowes – voir l'encadré. Trop souvent encore, c'est une mauvaise expérience qui incite à s'équiper et, même s'ils sont informés, les utilisateurs potentiels de destructeurs ont encore trop tendance à repousser à plus tard la décision de s'équiper. Certaines institutions comme la police, l'armée, les ministères ou les administrations sont équipés depuis longtemps, mais les sociétés privées sont toujours aujourd'hui plutôt sous-équipées. Il en résulte un taux d'équipement des entreprises encore peu élevé en France par rapport aux pays anglo-saxons où la culture de la destruction est ancrée dans les mentalités. Dans d'autres pays comme en Allemagne, les ventes de destructeurs ont également été stimulées par la contrainte réglementaire faisant obligation aux entreprises de s'équiper. En France, la loi Informatique et Libertés, modifiée en août 2004, oblige toute entreprise, quelle que soit sa taille, à protéger la confidentialité des données personnelles de ses clients et de son personnel. Sa responsabilité est engagée en cas de malveillance de la part de ses employés, de négligence ou d'imprudence avec des données non sécurisées. Mais force est de constater que, en France, la réglementation n'a pas eu l'impact attendu sur les équipements en destructeurs. Faute d'être précis, cet article est largement méconnu et, en tout cas, peu ou mal appliqué. La croissance des ventes est plus le résultat des campagnes d'informations et de sensibilisation réalisées par les fournisseurs et d'une meilleure visibilité des produits dans les points de vente. A cet égard, la proposition de destructeurs dans les linéaires de la grande distribution a contribué à l'éducation du marché, même si, pour l'essentiel, il s'agit de modèles d'entrée de gamme qui n'ont pas forcément satisfaits leurs acquéreurs, que ce soit de terme de qualité ou de résultat. Mais les ventes

# loppent mais le potentiel

spectaculaires réalisées dans ces magasins prouvent qu'aujourd'hui l'idée de la destruction a fait son chemin et qu'il existe un besoin latent de confidentialité.

Si la baisse des prix, l'évolution de l'offre et la meilleure visibilité des destructeurs dans les points de vente jouent en faveur du développement des ventes, celles-ci sont également alimentées par un marché de renouvellement précoce lié à une sous-estimation des besoins lors du premier équipement. «Aujourd'hui les ventes montent en gamme et les utilisateurs recherchent des produits plus performants», estime Fanny Gardel, chef de produits chez Acco, qui désormais étend son offre à des destructeurs destinés à une utilisation partagée et qui va lancer en janvier 2009 une gamme sur le segment du «large office» pour des usages intensifs. «En utilisant notre expertise, notre but est d'accroître notre offre sur ce segment qui est appelé à se développer», ajoute-t-elle.

Sur le marché Soho, à travers notamment les superstores, le panier moyen tend à augmenter. «Les clients qui

*Plus on monte en gamme, plus le champ d'application des destructeurs s'élargit.*

*Ils acceptent par exemple, les CD, les cartes bancaires et les badges magnétiques, et certains sont équipés de bacs séparés pour trier les déchets.*

*(Martin Yale)*



achetaient un destructeur à 20 € il y a deux ans, sont passés aujourd'hui à un niveau d'équipement supérieur et optent pour l'achat de machines plus qualitatives», confirme Olivier Thoor, responsable commercial de Dahle en France. «Les produits d'entrée de gamme à prix attractifs mais souvent peu performants, ont servi à éduquer le marché en prouvant aux utilisateurs l'utilité d'un destructeur et en les incitant à mieux s'équiper.»

faible capacité qui généralement ne dépasse pas 30 litres. La seconde famille est celle des destructeurs de bureau, des matériels professionnels de capacité supérieure, destinés à être utilisés par trois ou quatre personnes et dotés de dispositifs améliorant leur confort d'utilisation.

Les destructeurs de grande capacité et à usage collectif constituent le troisième segment. Ils sont également qualifiés de destructeurs d'étage et ils sont conçus pour être utilisés de manière intensive.

Plus on monte en gamme, plus le champ d'application des destructeurs s'élargit. Ils acceptent par exemple les CD, les cartes bancaires et les badges magnétiques, et certains sont équipés de bacs séparés pour trier les déchets.

Si le prix reste un critère de choix décisif, en particulier pour les premiers équipements, lorsque l'utilisateur est peu averti et peu conscient de ses besoins, la sécurité et la volonté de réduire le volume des papiers sont les premiers facteurs qui véritablement incitent à s'équiper d'un destructeur.

«Actuellement il y a deux critères importants qui sont la confidentialité et l'environnement», précise Pascal Lux, directeur commercial de HSM. «L'on voit ce deuxième critère se développer progressivement et apparaître

## Confidentialité et environnement

Le marché des destructeurs est segmenté entre trois grandes familles de produits. La première est celle des destructeurs personnels destinés à un usage occasionnel et qui acceptent un nombre restreint de feuilles à chaque passage. Ils sont également équipés d'une corbeille de

*La nouvelle gamme Sécurio est équipée d'un mode veille qui permet de ne plus consommer d'électricité et après 11 minutes le destructeur s'éteint complètement. (HSM)*





*La gamme SafeTec apporte plus de confort d'utilisation, mais également plus de sécurité à l'utilisateur avec un système 100 % anti-bourrage. (Dahle)*

dans les catalogues de l'ensemble des distributeurs. Cette touche environnementale se traduit en particulier par des dispositifs d'économie d'énergie. Ainsi notre nouvelle gamme Sécurio est équipée d'un mode veille qui permet de ne plus consommer d'électricité et après 11 minutes, le destructeur s'éteint complètement», indique-t-il.

La première étape du choix consiste à bien définir le besoin en terme de destruction. «Des critères cruciaux

sont la capacité de destruction, le degré de sécurité, le niveau sonore, la capacité de la corbeille ainsi que tous les aspects liés à la robustesse et à la qualité de l'appareil, sans oublier les systèmes anti-bourrages. Viennent ensuite d'autres critères comme la simplicité d'utilisation, l'encombrement, le design et la vitesse de destruction», précise Fanny Gardel, chef de produit chez Acco.

Le niveau de sécurité des destructeurs se définit en référence à la norme

DIN. Actuellement le gros des ventes se porte sur les appareils de niveaux de sécurité 2 et 3 qui, à eux deux, concentrent près de 90 % des ventes. Rien d'étonnant dans ce constat puisque l'on estime que la confidentialité des documents est préservée à partir du niveau 2, soit une coupe en fibres de largeur inférieure à 6 mm suffisante pour rendre illisibles les documents usuels. Plus limitées, les demandes de destructeurs de niveaux 5 et 6 émanent essentiellement d'administrations ou d'entreprises traitant des informations confidentielles. La tendance est à une orientation des achats vers des niveaux de sécurité supérieurs accompagnant la montée en gamme dans le choix des matériels. Cette tendance se traduit notamment par le choix de destructeurs à coupe croisée qui démarre au niveau 3. «Le marché du destructeur de bureau de petite capacité à coupe croisée démarre très bien. C'est un signe positif pour la protection des données et aussi pour la distribution car ce sont des produits à plus forte valeur ajoutée», explique Anne Yagoubian, responsable marketing de Fellowes, qui cite l'exemple du Microshred qui détruit une feuille A4 en 4 000 particules.

## Usurpation d'identité : un fléau qui progresse

En octobre dernier, Fellowes a présenté les résultats d'une enquête du CREDOC qui pointe un fléau méconnu : les risques liés à l'usurpation d'identité. Le CREDOC, qui a étudié le contenu des poubelles des entreprises et des ménages en Ile-de-France, fait un constat alarmant. 2/3 des poubelles en entreprises contenaient au moins un document sensible et près de 30 %, un document pouvant servir à l'usurpation d'identité, et chez les ménages, 80 % des poubelles contenaient un document pouvant servir à l'usurpation d'identité.

En effet, subtiliser l'identité d'un tiers se révèle une opération très facile. Il suffit de connaître le nom, la date et la localité de naissance avec lesquels le fraudeur peut faire une demande par courrier à la mairie de naissance de la victime pour obtenir un acte de naissance authentique. Il déclare ensuite la perte ou le vol de l'ensemble de ses papiers dans un commissariat de police et, muni de l'acte de naissance, de la déclaration de vol et de quelques factures, il peut alors obtenir

un passeport, un permis de conduire et une carte d'identité.

L'usurpation d'identité est un fléau en pleine progression en France, souligne cette étude citant à l'appui quelques chiffres. En 2004, la fraude documentaire a coûté 1,4 milliard d'euros à la sécurité sociale. Chaque mois, 30 000 faux permis de conduire sont mis en circulation dans l'Hexagone. Et selon le ministère de l'intérieur, les obtentions frauduleuses sous une identité créée ou empruntée ont fortement augmenté, de 175 % pour les titres de séjour, de 20 % pour les permis de conduire, de 10 % pour les cartes d'identité et de 3,5 % pour les passeports. Des chiffres à mettre en rapport avec la multiplication par 68 du nombre de déclarations de vols et de pertes des papiers. Entre 1999 et 2005, ces déclarations sont passées de 660 à 45 177 montrant l'ampleur d'un phénomène lié au fait qu'il est de plus en plus difficile de falsifier les documents français et qu'il est donc beaucoup plus facile d'usurper l'identité de quelqu'un. Résultat, en France,

plus de 6 000 dossiers de suspicions de fraude à l'état civil sont en souffrance au ministère de l'intérieur.

Ce phénomène n'est pas propre à la France. En 2002, le préjudice planétaire des crimes d'identité s'est élevé à 73,8 milliards de dollars, soit 63 milliards d'euros, dont 24,6 milliards pour les Etats-Unis. Une étude menée par Fellowes en Grande-Bretagne montre que 18 millions ménages britanniques seraient susceptibles d'être concernés par un vol d'identité, soit 75 % de l'ensemble des foyers du pays. Globalement, on constate que cet usage continue à progresser au rythme de + 40 % par an en France, aux Etats-Unis et en Grande-Bretagne. Quant aux délinquants, pour eux le risque pénal est très faible, deux ans environ pour escroquerie avec faux et usage de faux. D'autant que les taux de découverte sont faibles, une infraction révélée pour 25 commises, ainsi que les taux d'élucidation : une condamnation pour cinq infractions révélées.

# SECURIO®

LA SÉCURITÉ A DU BEAU.

Changez de point de vue sur  
la destruction de données et  
documents.

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

HSM GmbH + Co. KG  
Parc de Genève - 240 rue F. Perrier  
69800 SAINT-PRIEST  
Tél. +33 (0) 810 12 26 33 (coût appel local)  
Fax +33 (0) 4 72 51 74 81  
France@hsm.eu  
[www.hsm.eu](http://www.hsm.eu) • [www.v-press.com](http://www.v-press.com)

## HSM®

### Simplification et sécurisation

Le niveau sonore du destructeur est un autre critère de choix parmi les premiers cités par les utilisateurs et, accessoirement, leur première cause d'insatisfaction. Dans la mesure où ces appareils sont destinés à être implantés à proximité du bureau, ils ne veulent plus devoir choisir entre téléphoner et détruire des documents. C'est également un axe sur lequel les fabricants ont progressé et continuent à le faire. Ainsi les modèles de la gamme Mercury d'Acco Rexel sont deux fois moins bruyants à capacité égale grâce au choix de moteurs à induction permettant une performance de 51 décibels pour les petits modèles. Intimus a équipé sa gamme Pro de la technologie Silentec, un nouveau concept au niveau de la tête du destructeur permettant d'absorber les vibrations. Et Fellowes développe la technologie Silent Shred sur ces modèles destinés à un usage intensif. Même démarche chez HSM avec des appareils dont le niveau sonore se situe entre 52 et 60 dB, indique Pascal

Lux, directeur commercial, ainsi que dans la gamme Idéal. «Dès l'origine, nous avons travaillé à réduire le niveau sonore de nos machines. Aujourd'hui le niveau sonore de l'ensemble de notre gamme bureau se situe dans une fourchette de 52 à 55 décibels»,

indique Guillaume de Sevin, directeur des ventes de Clementz Euromégas, soulignant l'importance de la conception même du destructeur, notamment la présence d'un bloc de coupe en acier massif mono-bloc moins bruyant que les outils de coupe



*Idéal équipe ses destructeurs d'un volet de sécurité placé au niveau de l'ouverture des machines qui permet d'arrêter instantanément le destructeur en cas d'urgence et qui a également une fonction anti-bourrage. (Clementz - Ideal)*

constitué d'un axe sur lequel sont fixés les couteaux.

Reste à l'utilisateur à savoir apprécier le niveau sonore indiqué sur les destructeurs. Sur le papier, la différence entre 55 dB et 70 dB peut paraître minime. Mais parce que l'échelle des décibels est logarithmique et non pas linéaire, une augmentation de 10 dB correspond en fait à une multiplication par deux du niveau sonore perçu.

D'une manière générale, les innovations apportées par les fabricants vont dans le sens d'une simplification et d'une sécurisation de l'emploi des destructeurs. La plupart équipe aujourd'hui leurs appareils de dispositifs permettant de les mettre en sécurité en cas d'incident. Ainsi Dahle a développé une gamme de destructeurs «intelligents», qui obéissent à la voix. Il suffit à l'utilisateur d'élever la voix ou de taper sur le matériel pour qu'il s'arrête automatiquement. Sur les appareils Fellowes, le système Safe Sense arrête automatiquement le destructeur lorsqu'une source de chaleur s'approche de sa fente d'introduction. «Ce dispositif rassure les utilisateurs inexpérimentés qui peuvent être effrayés par un appareil «qui broie», notamment s'il doit être installé dans un environnement domestique», explique Anne Yagoubian. Et Idéal équipe ses destructeurs d'un volet de sécurité. «Ce volet de sécurité en plastique transparent, qui est placé au

## Les Français sous-estiment le risque

*Pour réaliser l'enquête sur «Les poubelles des Français», le CREDOC a mené deux études, l'une dans les entreprises - 200 TPE, PME et administrations d'Ile-de-France ont été interrogées par téléphone et en face à face du 15 mars au 15 avril 2008 - l'autre chez les particuliers, soit 301 ménages représentatifs interrogés du 15 mai au 15 juin 2008.*

*Les conclusions de cette enquête sont édifiantes. Même si elles sont sensibilisées, les entreprises françaises ne surveillent pas leurs poubelles. La quasi-totalité des responsables interrogés connaît bien les trois risques étudiés, soit la fraude à la carte bancaire, l'usurpation d'identité et l'espionnage économique, mais seule une minorité se déclare préoccupée par les risques que représentent l'usage frauduleux des données clients ou de personnels ou encore l'espionnage économique. Ces risques sont jugés faibles : la quasi-totalité des responsables d'établissements considère qu'ils sont nuls ou peu élevés dans leur établissement. D'où des actions de protection mises en place insuffisantes et très peu d'actions engagées. Au final, on constate un faible équipement en destructeurs. 41 % déclarent en utiliser un et seulement 19 % des entreprises en possèdent plus d'un. C'est-à-dire que*

*plus de la moitié des établissements interrogés mettent leurs documents à la poubelle sans les détruire suffisamment pour les rendre inutilisables. Et pourtant, 2/3 des poubelles analysées contenaient au moins un papier confidentiel.*

*Quant aux ménages, ils se révèlent très désinvoltes face au risque. Près des ¾ des personnes interrogées connaissent le risque d'usurpation d'identité. Une bonne connaissance qui s'explique par le fait que plus de la moitié des personnes interrogées a été victime ou connaît une victime d'usurpation d'identité ou de fraude à la carte bancaire. Plus des 2/3 savent également que les documents de la CAF ou les CV contiennent des données personnelles à risque. Mais les Franciliens ne pensent pas que le contenu de leurs poubelles soit sensible estimant que les papiers contenant des données personnelles ne sont généralement pas jetés. Et seulement 8 % des personnes interrogées déclarent être équipées d'un destructeur.*

*Pourtant le risque d'usurpation d'identité est bien plus fort que ne le perçoivent les Franciliens. En effet, près de 80 % des poubelles contiennent au moins un document pouvant être utilisé de manière frauduleuse.*

*niveau de l'ouverture des machines, a deux fonctions», précise Guillaume de Sevin. «Il permet d'arrêter instantanément le destructeur en cas d'urgence et il a également une fonction anti-bourrage en empêchant que l'utilisateur introduise trop de feuilles dans la machine par rapport à sa capacité».*

### Bourrage : mieux vaut prévenir que guérir

Parce que 90 % des pannes nécessitant le recours au SAV ont pour origine une mauvaise utilisation du destructeur et notamment son bourrage, les constructeurs ont cherché à éradiquer cette cause de panne en développant des systèmes anti-bourrage qui se

généralisent désormais dans toutes les marques. Tous ces systèmes ont le même objectif : prévenir l'incident en empêchant l'introduction d'une trop grande quantité de feuilles qui bloqueraient le fonctionnement de l'appareil. Le principe consiste en un capteur au niveau de la fente d'introduction qui détecte l'épaisseur de la liasse et qui bloque son introduction s'il y a trop de feuilles de papier. L'utilisateur est alerté par un système de diodes lumineuses qui lui indique si la capacité de destruction de la machine est dépassée.

Autre dispositif visant à améliorer le confort d'utilisation qui est de plus en plus souvent présent sur les destructeurs, une alarme indiquant quand il est nécessaire de huiler le bloc de coupe.

«Ces dispositifs permettent d'éviter des pannes. Ils ont également l'avantage d'éduquer l'utilisateur en lui faisant prendre conscience qu'un destructeur est un outil qu'il faut entretenir correctement et dont



*Rexel s'étend avec la gamme «Large Office» destinée à une utilisation partagée qui va être lancée en janvier 2009. (Acco)*

1908  
2008

**Biella**  
With a smile

Le classeur à levier Biella  
fête ses 100 ans

[www.classeurfederal.ch](http://www.classeurfederal.ch)  
[www.biella.eu](http://www.biella.eu)

Depuis un siècle Biella fabrique des classeurs à levier, en misant sur la qualité et sur la solidité des produits... et de l'entreprise... Rassurant de nos jours, n'est-ce-pas?

*Biella, concepteur et fabricant européen – classement, scolaire, time management, produits individualisés*

Pour plus de renseignements: [info-france@biella.eu](mailto:info-france@biella.eu) – [www.biella.eu](http://www.biella.eu)

il faut respecter les préconisations techniques», explique Olivier Thoor, responsable commercial de Dahle en France.

Dans les gammes Ideal et HSM, ce dispositif de lubrification est automatique. «Nous en avons équipé le dernier destructeur que nous avons

mis sur le marché qui est un modèle de forte capacité destiné à être utilisé en libre-service parce que l'expérience nous a montré que les machines partagées étaient souvent les moins bien entretenues par leurs utilisateurs», indique Guillaume de Sevin, directeur des ventes de Clementz

Euromégras. «Pendant son fonctionnement, les cylindres de coupe sont automatiquement lubrifiés». «Auparavant cette possibilité était réservée à quelques uns de nos gros modèles. Maintenant nous en avons équipé nos modèles de bureau afin d'apporter davantage de confort pour l'utilisateur qui n'a plus à penser à mettre quelques gouttes d'huile tous les 15 jours», explique Pascal Lux, directeur commercial de HSM.

## Les niveaux de sécurité des destructeurs

Les niveaux de sécurité des destructeurs sont définis par la norme DIN, la référence allemande et internationale qui définit la taille des particules. Le niveau S1 correspond à une découpe en fibres du 11 mm maximum et le niveau S2 à des fibres d'une largeur inférieure à 6 mm. A partir du niveau S3, l'utilisateur a le choix entre coupe droite et coupe croisée. Les particules doivent être inférieures à 4 x 60 mm et les fibres à une largeur de 2 mm. Avec le niveau S4, les dimensions maximum sont de 2, 15 mm et elles sont inférieures à 0,8 x 11 mm avec le niveau S5.



Les niveaux de sécurité des destructeurs sont définis par la norme DIN.