

# Avec l'e-relevé, Cofinoga allège ses propres comptes

Le spécialiste du crédit à la consommation a entrepris de convertir ses relevés papier en envois électroniques. Au-delà d'un geste « écolo » discutable, l'opération se révèle tout bénéfique pour l'établissement.

Par EMMANUELLE VIBERT

« **F**aites un geste pour la planète, passez aux factures en ligne », vous susurre régulièrement quelques enveloppes de votre pile de courrier. Comme les banques ou les fournisseurs d'électricité, Cofinoga a entrepris sa conversion au numérique. Depuis juillet 2009, le spécialiste du crédit à la consommation glisse, dans ses envois de relevés de compte mensuels, une feuille qui clame : « Connectez-vous au relevé écologique. » En illustration : un ordinateur relié à une branche d'arbuste. Le numérique rend-il Cofinoga et ses clients plus verts ? A voir.

## Stratégie

Plusieurs avantages y sont listés, pointés par des feuilles bien vertes en guise de tirets : le service est gratuit, vos relevés archivés pendant six mois sur le site de Cofinoga... Mais surtout, « c'est bon pour la planète ! », affirme le prospectus, chiffres à l'appui. Pour 100 000 relevés papier évités, assure la société en se référant à des estimations de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe), 1,2 tonne de papier et 2,4 tonnes de CO<sub>2</sub> sont économisées. Or, Cofinoga envoie 1 250 000 relevés chaque mois à ses clients, ce qui laisse entrevoir un beau potentiel d'économies de paperasse et de gaz à effet de serre. « Aujourd'hui,



150 000 clients ont adopté l'e-relevé, explique Fanny Lapègue, du service communication du groupe LaSer, dont Cofinoga est une filiale. Nous avons un plan très important de développement de la dématérialisation avec pour objectif de doubler le nombre d'e-relevés envoyés en 2012 par rapport à 2010. »

## Cas d'école

Si le passage au numérique est bon pour l'environnement, certains rétorquent qu'il est aussi et surtout bénéfique pour l'entreprise. Ainsi s'exprimait la Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie (CLCV) dès 2009 dans un communiqué : « Au-delà de cette louable volonté de préserver la planète, on constatera que la dématérialisation de ces documents permet, avant tout, de faire des économies tout court (économies de personnel, suppression de l'impression des factures et des frais d'af-

franchissement...). » Chez Cofinoga, on préfère rester discret : le coût des envois demeure une « information interne ». Mais certains professionnels du secteur de la facturation avancent une économie d'au moins 50 centimes d'euro par relevé quand on passe au numérique. Chez Cofinoga, la conversion de tous ses relevés envoyés permettrait donc d'épargner 625 000 euros chaque mois ! Le consommateur est-il pour autant récompensé ? Du tout. Et la CLCV trouve ça fort dommage : « C'est désormais au client d'imprimer sa facture ou ses relevés de compte s'il souhaite en conserver une trace papier. Il serait donc normal qu'il trouve un intérêt financier à choisir cette alternative. »

Et puis, à cause de ce transfert de l'impression aux clients, on n'est même plus certain que la nature s'y retrouve... Pocheco, fabricant d'enveloppes pour les envois en masse de relevés et factures, a fait comparer l'impact environnemental d'une facture électronique et celui d'une en papier. Résultat ? L'e-envoi consommerait trois fois plus de CO<sub>2</sub> que l'envoi papier ! Certes, Pocheco n'est pas neutre dans le débat. Mais la société a confié le travail à un cabinet très sérieux, Eeva Conseil, spécialisé dans l'analyse des cycles de vie. Et Eeva a tout passé au peigne fin : d'un côté, la gestion des forêts, la fabrication du papier, son transport, son recyclage... De l'autre, la consommation d'énergie

Pour profiter  
du Relevé de Compte Électronique,  
rien de plus simple :

- 1 **Rendez-vous** dans votre "Espace Client" sur [www.cofinoga.fr](http://www.cofinoga.fr).
- 2 **Sécurisez** votre connexion en vous identifiant avec votre numéro de carte Cofinoga et votre date de naissance ou votre code secret.
- 3 **Entrez** dans l'espace "Relevé Électronique" pour vous inscrire.
- 4 **Complétez** l'ensemble des informations personnelles requises.
- 5 **Vérifiez** les informations saisies puis confirmez votre inscription.
- 6 **Vous recevez** dans les minutes qui suivent un e-mail de confirmation d'inscription.

Une question, un renseignement  
complémentaire ?



05 56 55 76 00



LASER COFINOGA SA au capital de 100 000 000 €  
SIREN 682 016 332 RCS Paris  
66 rue des Archives, 75003 Paris - tél : 05 56 55 56 00

RELEVÉ DE COMPTE  
ÉLECTRONIQUE

Connectez-vous  
au relevé  
écologique !



Photo: Gettyimages  
COPIERZ

des serveurs, des ordinateurs, les 35 % de personnes qui impriment leur facture chez eux... Face à ceux qui objecteraient qu'on n'achète pas seulement son ordinateur pour consulter ses factures, Eeva précise n'avoir pris en compte que les quelques instants nécessaires à la consultation du document.

#### Verdict

Voilà une étude qui sème le trouble sur un geste qui semblait écolo. Comme elle vient de sortir, on ne reprochera pas à Cofinoga de l'ignorer. On peut, en revanche, critiquer l'excès de verdure sur le prospectus – encore ce feuillage évoquant l'écologie ! – et s'interroger sur l'envoi de millions de prospectus pour vanter l'économie de papier, d'autant que Cofinoga ne nous époustoufle pas par une politique de développement durable tous azimuts.

**Personnel,  
impressions,  
affranchissement :  
Cofinoga pourrait  
économiser  
625 000 euros.**

Et puis, on regrette que le client ne profite pas des économies réalisées par l'entreprise. D'ailleurs, pour ceux qui voudraient réclamer, la CLCV propose une lettre type (1). A envoyer par courrier papier ou électronique, à vous de voir ! —

(1) [www.clcv.org/Modele-de-lettre.6B12.0.html](http://www.clcv.org/Modele-de-lettre.6B12.0.html)

#### Avis de l'expert : 2/5

**Frédéric Petit, de l'agence de communication responsable**

**Sidièse :** « Associer à un service *online* le mot "écologique" fait débat compte tenu des impacts environnementaux non négligeables de l'électronique. Sur la forme, à côté de la branche, il manquait juste : "1 relevé écologique = 1 arbre planté" et le cliché était complet. Enfin, la prise de parole de LaSer-Cofinoga sur les enjeux environnementaux étant absente des débats, on peut regretter ce simplisme dans le traitement de la dématérialisation. *Greenwashing* ? Plutôt une maladresse de communication. »