

n°55
97 euros

archimag.com
[STRATÉGIES & RESSOURCES DE LA MÉMOIRE & DU SAVOIR]

guide pratique



dématérialisation
et pérennité
de l'information

préface

à la question de l'entreprise digitale, la dématérialisation apporte bon nombre d'éléments de réponse. Côté technologies, cela se traduit par la remarquable tenue du marché français du management de l'information, secteurs de la dématérialisation-gestion de contenu et de l'archivage en tête. C'est ce que révèle une enquête exclusive réalisée par SerdaLab. Des chiffres qui montrent bien le basculement établi entre un monde encore tributaire du papier et un autre qui s'en détache. L'entreprise est donc libre de conduire sa dématérialisation - elle y a tout intérêt. Ses choix peuvent être guidés par différentes tendances de fond, notamment organisationnelles, liées à l'environnement économique ou aux nouvelles pratiques des usagers. Elle peut s'informer sur le sujet et échanger par le biais de nombreuses organisations, cabinets d'analystes, associations professionnelles, et participer à des manifestations mêlant congrès et exposition. Le feu vert juridique lui est donné, les obstacles légaux à la dématérialisation sont levés un à un.



Michel Remize

L'essentiel des conseils nécessaires peut être puisé dans une approche par la gouvernance de l'information et en s'appuyant sur les normes du domaine. Vous souhaitez vous débarrasser d'une application obsolète : êtes-vous sûr de vous être posé toutes les bonnes questions avant de la fermer ? En pratique, réussir sa dématérialisation revient souvent à réussir sa réinformatisation. C'est l'occasion d'auditer son organisation, de viser une meilleure efficacité et

de rechercher l'innovation. Il faut aussi agir en tenant compte de nombreux niveaux et paramètres de sécurité. La composante processus peut aussi être priorisée. Place aux problématiques transversales ou métier ! Les cas sont nombreux dans ce guide pratique : dématérialisation du courrier, des factures, des contrats, de la signature, du bulletin de salaire, du dossier santé, etc. Méthodes, conseils et retours d'expérience sont proposés. Il faut pouvoir s'outiller. L'essentiel des logiciels et scanners du marché est présenté. Enfin, si le mouvement de dématérialisation est irréversible, il faut pouvoir le conduire sur la durée. Le recours au cloud s'affirme de plus en plus comme solution de conservation. Un panorama de prescripteurs de solutions de conservation et d'archivage est également dressé. ■

Michel Remize
[Rédacteur en chef]

nous faisons les guides pratiques Archimag

Serda édition-IDP
24, rue de Milan, F-75009 Paris
Tél. : +33 (0)1 55 31 92 30
Fax : +33 (0)1 44 53 45 01
infos@archimag.com
www.archimag.com

contacts e-mail
prenom.nom@archimag.com

rédaction
rédacteur en chef
Michel Remize
directrice de la rédaction
Louise Guerre
directeur de la publication
Pierre Fuzeau

l'équipe de rédacteurs
Pierre Ferrière, Clémence Jost,
Éric Le Ven, Bruno Texier
ont collaboré à ce numéro
Polyanna Bigle, Caroline Buscal,
Christophe Duthel, Jean-Joseph
Thibault
site web, newsletter
Clémence Jost
conception graphique
Julio Arias-Arrenz Amcoff
maquette
Bruno Daléle. Exeterra
Solutions Graphiques

publicité
Cathy Potel
01 55 31 92 30
responsable marketing
et commercial
Alexandre Corbier
01 44 53 45 00
vente au numéro
service abonnement
Suzanne Amia
suzanne.amia@archimag.com
réclamations
suzanne.amia@archimag.com
BP 95-92244 Malakoff Cedex
tarifs et conditions
d'abonnement
tarifs et conditions d'abonnement
valables jusqu'au 31-12-2016
France : 1 an, 118 euros
France : 2 ans, 222 euros

Tarif étudiant : 1 an, 28 euros
Tarif demandeur d'emploi :
1 an, 54 euros
Vente au numéro : 18 euros
Plus d'informations :
www.archimag.com/boutique
imprimeur
Inore Groupe Impression
4 rue Thomas Edison
58640 Varennes Vauzelles
éditeur
IDP Sari, au capital
de 40 000 euros Information,
documentation, presse
N° de commission paritaire :
1216 T 85484
ISSN : 2260-1708
Dépôt légal à parution
du numéro

crédits photos
Couverture : Fotolia
Intérieures : droits réservés,
sauf mentions différentes
annonceurs
Accelya : 39
Archimed : 4° de couverture
IDP : 2° de couverture, 29, 35,
40, 43, 47, 3° de couverture
Iron Mountain : 45, 49
Locarchives : 2
Opex : 33
Pro Archives Systèmes : 91
Tessi : 43



Archimag est une publication
du groupe Serda.
Toute adaptation ou reproduction
même partielle des informations
parues dans Archimag est
formellement interdite sauf
accord écrit d'IDP SARL.
© IDP mai 2016



Ce document est imprimé
sur papier certifié PEFC

Annoncez-vous sur Archimag et Archimag.com
Contactez Cathy Potel : 01 55 31 92 30, cathy.potel@archimag.com
Abonnez-vous à Archimag : www.archimag.com/boutique

sommaire

[fondamentaux]

- 04 de la dématérialisation à la digitalisation
- 08 les 7 tendances de la dématérialisation
- 10 la dématérialisation en 20 mots
- 12 les organisations et les salons qui comptent
- 14 papier ou numérique : je supprime, j'archive ou je jette ?

[stratégie]

- 18 la gouvernance de l'information, un impératif pour les organisations
- 21 gérer le décommissionnement des applications
- 22 archivage et records management : l'essentiel des référentiels

[méthode]

- 24 réussir sa réinformatisation
- 27 quelle sécurité pour les échanges dématérialisés ?
- 30 ajouter du processus à sa démat

[les démat]

- 32 soyez le bon facteur de votre gestion électronique de courrier
- 34 Saint-Germain-en-Laye se simplifie le courrier
- 37 Jardiland cultive les factures fournisseurs dématérialisées
- 38 Groupe Rocher : la démat pour le bien-être des factures

- 39 dématérialiser les bulletins de salaire
- 41 Nestlé croque les RH dématérialisées
- 42 groupe Bolloré : bulletins de paie dématérialisés
- 44 les RH candidatent pour la dématérialisation
- 46 fiabilité de la signature électronique
- 48 signature électronique : bien vu Alain Afflelou !
- 49 hôpitaux : la dématérialisation en ordre dispersé
- 51 le CHU d'Amiens se prépare à tester le Chorus Portail Pro

[solutions]

- 52 sur la piste de sa solution de démat
- 54 panorama des prestataires en dématérialisation
- 73 6 questions à se poser pour bien choisir son scanner
- 75 panorama des scanners

[archivage et cloud]

- 82 la pérennité de l'information et le cloud : une question de confiance
- 84 le cloud, un boulevard vers l'externalisation et la dématérialisation
- 86 coffre-fort numérique : une brique multifacette de l'archivage électronique
- 88 panorama des prestataires cloud
- 92 archivage des documents à temps plein pour Pixid

de la dématérialisation à la digitalisation

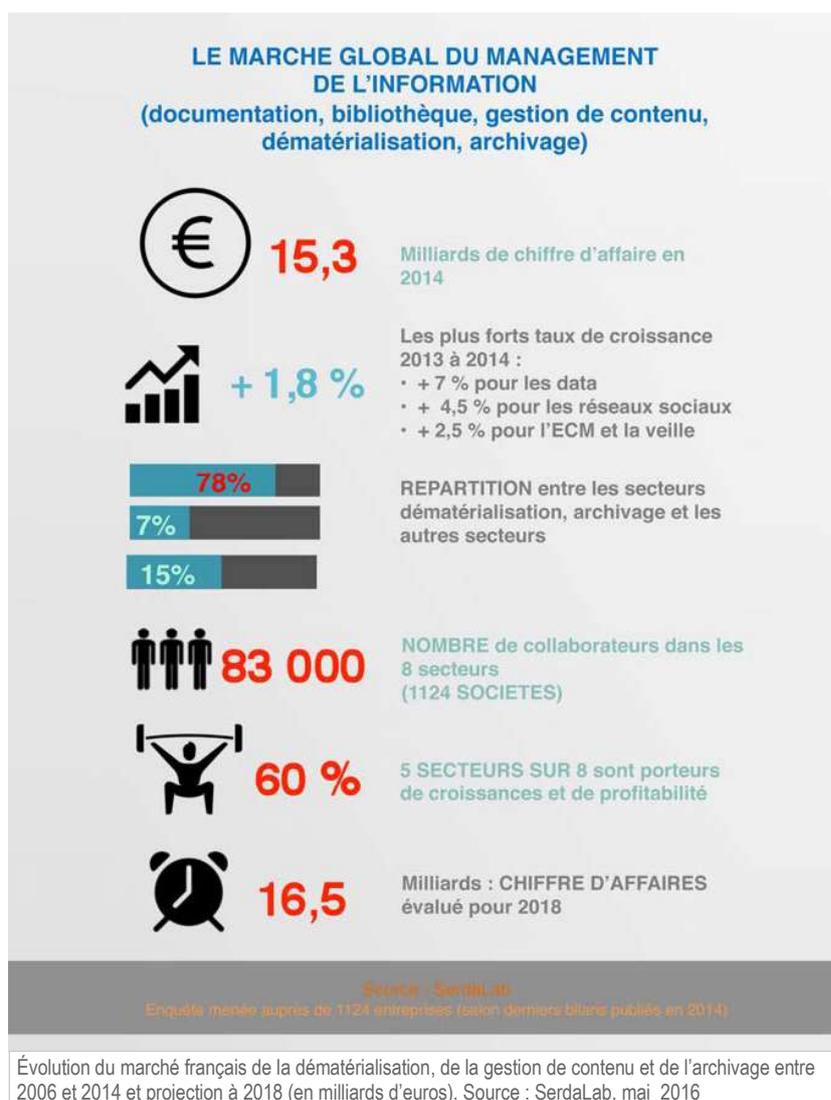
Le marché du management de l'information est tiré par les secteurs de la dématérialisation-gestion de contenu et de l'archivage. Face à la digitalisation galopante, services en numérisation et archivage physique vivent la fin de leur âge d'or. À chacun de développer une stratégie désormais gagnante.

1124! C'est le nombre de sociétés scrutées et analysées par SerdaLab pour son étude 2016 du marché français du management de l'information. Cette approche exhaustive opérée par l'entité innovation et prospective du groupe Serda-Archimag porte sur la période 2006-2018. Si les acteurs de ce marché ont été répartis en huit secteurs (1), deux d'entre eux dominent l'ensemble : la dématérialisation-gestion de contenu et l'archivage. Ces poids lourds représentent 90 % du chiffre d'affaires généré et 65 % du nombre de sociétés du marché du management de l'information. Ils pèsent aujourd'hui 12,6 milliards d'euros et représenteront à l'horizon 2018 14 milliards d'euros. En 2014, ils tirent la croissance avec + 2,3 % contre + 1,8 % pour le marché du management de l'information en général. L'écart est encore plus important quand on compare

avec le secteur des services en IT qui n'a cru que de 1,1 % (chiffre Syntec 2014). Le management de l'information et en particulier les secteurs de la

dématérialisation-gestion de contenu et de l'archivage sont très dynamiques au regard des autres secteurs des systèmes d'information.

lire la suite en page 6 ■■■■



Saint-Germain-en-Laye

se simplifie le courrier

En 2011, constatant que son système de gestion du courrier ne correspondait plus à ses besoins, la mairie de Saint-Germain-en-Laye a décidé de tout revoir et d'adopter Maarch Courrier. Cinq ans après, la solution donne toujours pleinement satisfaction.

avec 41 000 habitants à satisfaire, 745 agents à gérer et un budget annuel global de 120 millions d'euros, la ville de Saint-Germain-en-Laye ne pouvait pas faire l'impasse sur un système de gestion de courrier opérationnel et efficace. Le maire a donc demandé à la DSI et à son nouveau responsable d'alors, Sylvain Gibassier, de chercher une solution plus adaptée et plus pérenne. « *La ville disposait, depuis longtemps, d'un système de gestion du courrier développé spécialement pour elle, explique le directeur des systèmes d'information et des télécommunications de la ville. Sauf, qu'au fur et à mesure des années, des problèmes de maintenance en condition opérationnelle de l'outil se sont posés* ». Les performances de l'application n'étaient plus satisfaisantes, elle était devenue très lente. « *C'est tout le problème quand on développe des solutions en interne : soit on arrive à garder le contact avec les gens qui développent, soit le lien est rompu et l'organisation ne peut plus évoluer* ».

les besoins

Le maire souhaitait, en effet, assurer une traçabilité des courriers reçus et envoyés

afin de pouvoir enrichir et compléter les dossiers en cours (y compris ceux qui se déroulent sur plusieurs mois ou plusieurs années). « *Il souhaitait disposer d'un moteur de recherche puissant permettant de retrouver les réponses apportées dans le cadre d'un dossier particulier, précise Sylvain Gibassier. Il souhaitait également que*



Dès son arrivée en poste, Sylvain Gibassier a pris en main ce projet de modernisation du système de gestion du courrier. DR

la direction générale ait la garantie que les réponses aux courriers soient apportées dans un temps donné ». Le fait d'informatiser le suivi du courrier devait par ailleurs faciliter l'émission de tableaux de bord permettant de savoir immédiatement si les engagements contractuels pris par les différents services de la mairie en terme de délai de réponse étaient tenus ou non.

le choix

« *Début 2011, nous avons donc commencé à chercher une nouvelle*

solution, se souvient le DSI. Nous avons effectué un benchmark des différents outils existants, mais nous voulions surtout une solution simple et ergonomique. Le problème des logiciels trop compliqués, c'est que l'adoption par les agents se révèle finalement faible et qu'ils finissent généralement sur l'étagère. On appelle cela des "shelfwares" en anglais. Il y a beaucoup de logiciels trop compliqués qui, au bout du compte, ne sont pas utilisés ».

une solution clé en main

Le DSI souhaitait également que ce logiciel soit doté d'une chaîne de numérisation complète. L'idée étant que le service courrier n'ait plus qu'à placer le courrier dans le scanner et que les documents apparaissent directement dans le logiciel. À charge ensuite pour l'agent responsable du courrier de saisir les métadonnées : l'émetteur, les dates, l'objet, le destinataire, etc. « *Nous voulions aussi avoir de la reconnaissance de caractères pour que l'agent n'ait plus qu'à faire du copier-coller, renchérit Sylvain Gibassier. C'est un sacré gain de temps* ». Et Maarch a proposé une solution clé en main répondant parfaitement à ces attentes.

le déploiement

Maarch Courrier a donc été adopté. Et comme il s'agit d'un logiciel en mode web, il n'y a pas de déploiement particulier à réaliser. « *Une seule installation doit être faite au niveau de la chaîne de numérisation sur le poste de*

lire la suite en page 34 ■■■■

panorama des prestataires en dématérialisation

Société	Accelya France	Adoc Solutions	Adullact Projet	AM Trust
Année de création, chiffre d'affaires	1966, 16,8 M€	1996, 2,7 M€	2006, 2 M€	1995, 55 M€
Nom des solutions	Clear' Invoice	Connexion LdapActive Directory (AD)		AM v@ult
Types : licence (L), Saas, open source (OS), propriétaire (prop)	Non, Saas, NA, NC	L, Saas, OS, prop	L libre, Saas, OS, non	L, Saas, non, prop
Fonctionnalités				
Interfaçage avec les scanners	Oui	Oui	Non	Non
Acquisition OCR, ICR, Lad, Rad, vidéo codage (VC)	OCR, ICR, Lad, Rad, VC	OCR, ICR, Lad, Rad, VC	Non, non, non, non, non	OCR, ICR, Lad, Rad, VC
Acquisition : code barres	Oui	Oui	Non	Non
Acquisition : EDI	Oui	Oui	Oui	Non
Signature électronique	Oui	Oui	Oui	Non
Connexion Ldap, Active Directory (AD)	Ldap, non	Ldap, AD	Ldap, AD	Non, non
Interface multilingue	Oui	Oui	Non	Non
Thésaurus	Oui	Oui	Oui	Non
Recherche en texte intégral (TI), sémantique (S), historisation (histo)	TI, S, non	TI, S, histo	Non, NC, NC	TI, non, non
Stats par catégories de doc, par utilisateurs-administrateurs	Oui, oui	Oui, oui	Oui, oui	Oui, oui
Ged				
Gestion des dossiers-ss-dossiers, modèles de doc., versions, modif des doc. en ligne	Non, Oui, Oui, Non	Oui, Oui, Oui, Oui	NC, NC, NC, NC	Oui (gestion logique), Non, Non, Non
Workflow : gestion des corbeilles et des tâches	Oui	Oui	NC	Non
Spécialités, modules				
Courrier	Non	Oui	NC	Non
Factures	Oui	Oui	NC	Non
Bons de commande, de livraison	Oui, Oui	Oui, Oui	NC, NC	Non, Non
Contrats	Oui	Oui	NC	Non
Bulletins de paie, RH	Non, Non	Oui, Oui	NC, NC	Non, Non
Projets	Non	Oui	NC	Non
Dossier médical	Non	Oui	NC	Non
Immobilier	Non	Oui	NC	Non
Photo, audio, vidéo	Non	Oui	NC	Non
Parapheur	Non	Oui	NC	Non
ECM				
Gestion de contenus web	NA	Oui	NC	Non
Gestion en mode déconnecté	NA	Oui	NC	Non
Gestion d'espaces collaboratifs, de réseaux sociaux, de forum	NA, NA, NA	Oui, Oui, Oui	NC, NC, NC	Non, Non, Non
Records management				
Plan de classification	Non	Oui	NC	Oui
Gestion physique des documents papier	Oui	Oui	NC	Non
Gestion du cycle de vie des documents, durée de conservation, etc.	Oui	Oui	NC	Oui
Conformité à la norme Iso 15489	Non	Oui	NC	Non
Archivage électronique				
Fonctions exigées par NF Z 42-013	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion d'espaces de coffres-forts électroniques NF Z 42-020	Oui	Oui	Non (SAE)	Non
Spécificités				
Accès mobile	Non	Oui	Non	Oui
Interfaçage ERP (lesquels), API (bib. de web services ?), support protocole CMIS	Oui (SAP, Oracle), NC, Non	Oui, Non, Oui	Oui (via bus service, offre complémentaire), Oui, Non	Oui (via web services), NC, NC
Cliantèle				
Banq-assur, santé, immob, jur, admin, collec, autres	Oui, Non, Non, Non, Non, Oui, Oui	Oui, Oui, Oui, Oui, Oui, Oui, Oui	Non, Oui, Non, Non, Oui, Oui, Oui	Oui, Non, Oui, Oui, Oui, Non, Non
Références	Groupe Rocher - Yves Rocher, ValFrance coopérative, O2 Home Services, Alpha Taxis, Hotel Corporate System-Hcorpo	SSTRN, Caisse d'Epargne Bretagne Pays-de-Loire, Prêt d'Union, GEPSA, Bibliothèque Nationale de France	Conseil départemental de Loire Atlantique, Conseil départemental de la Vienne, Conseil départemental de l'Ain, Commune de Limoges, Commune de Cannes	Ammonitia, Acteis, Compagnie Générale d'Affacturage, Ordre des Avocats de Paris, Fromagerie Grain d'Orge

6 questions à se poser pour bien choisir son scanner

Le scanner de document est le point d'entrée de tout projet de dématérialisation. Son choix est d'une importance capitale pour que la numérisation soit précise, rapide, efficace, facile à gérer pour les collaborateurs et surtout adaptée aux besoins réels de l'organisation. Certes, il n'est que le composant hardware du projet et la partie software reste le pilier central, mais autant partir du bon pied !

1. quel type de scanner ?

Cela dépend évidemment de vos spécialisations métier et du type de document que vous avez à numériser le plus fréquemment : document papier classique, carte d'identité en plastique, carte professionnelle, document en papier épais, plan, microfilm, chèque, etc.

À chaque type de document, son type de scanner.

2. pour quelle volumétrie ?

Le volume de documents qui sera soumis chaque jour au scanner conditionne aussi le choix. Car, entre les modèles dédiés aux petits groupes de travail capables de numériser 2 à 5 000 pages par jour, et les modèles de production haut volume aux capacités de traitement quasiment illimitées (100 000 pages par jour et plus), il y a un fossé énorme, à la fois en termes de gabarit, de vitesse de numérisation, de gestion du papier, de fonctionnalités et de prix. D'où l'utilité pour les volumes importants du chargeur automatique de documents qui permet de numériser par lots. Le principe est simple : l'utilisateur place ses pages dans le chargeur, dont la capacité varie de quelques feuilles à plusieurs centaines, voire 1 500 pour les plus généreux, et un système fait glisser automatiquement les pages devant la plaque de numérisation.

3. avec quelle résolution ?

Chaque scanner est capable de voir et de numériser un certain nombre de points par pouce (1 pouce est égal à

2,54 cm). Cette valeur exprimée en dpi (dot per inch) correspond à sa résolution optique. Ainsi pour l'archivage de documents texte en noir et blanc, une résolution de 200 ou 300 dpi suffit, mais pour conserver une bonne qualité et pouvoir imprimer le document par la suite, une résolution de 600 dpi est recommandée. Pour la numérisation de photo couleur en haute qualité, une résolution d'au moins 1 200 dpi est requise. Mais attention, la résolution conditionne aussi la vitesse de numérisation. Plus les exigences en termes de qualité augmentent, plus la vitesse de numérisation diminue.

4. à quelle vitesse ?

La vitesse de numérisation d'un scanner est éminemment importante. Elle est mesurée en nombre de pages par minute (ppm). Gare toutefois à la valeur fournie par le fabricant, car elle dépend du type de document numérisé, de son format, de la présence (ou non) de couleurs et surtout de la résolution choisie. En 200 dpi, la vitesse de numérisation est en effet beaucoup plus élevée (30 à plus de 100 ppm) qu'en 600 dpi (moitié moins). Il faudra donc choisir le scanner adapté à la quantité et à la nature de vos documents.

