

DOSSIER DEMATERIALISATION

Enjeux et bénéfices de la transformation des supports d'informations matériels !

« Toutes les entreprises sont concernées malgré des freins identifiés comme la culture papier, les changements d'organisation et de processus métiers nécessaires pour une adaptation aux nouvelles prestations de services et aux solutions de dématérialisation. Mais, c'est avant tout une démarche et une volonté de l'entreprise qui doit s'accompagner d'une conduite aux changements et s'inscrire dans une véritable conduite de projets pour aller au bout », Frank Simon.



La dématérialisation est un sujet d'actualité important pour la plupart des entreprises et, notamment, dans le modèle B2C où les volumes documentaires sont significatifs. Les services de dématérialisation concernent les processus comptables et financiers, la logistique et la gestion des contrats. Ils couvrent la numérisation, l'indexation et le stockage de documents, tels que les factures fournisseurs et les bordereaux de livraison. Ils permettent le traitement des transactions comptables et une résolution des réclamations plus rapide, ce qui optimise et améliore les relations avec les fournisseurs et permet de réduire les coûts de traitement de façon significative en supprimant, entre autres, l'ensemble des opérations de saisie des données. L'intégration d'un workflow métier, en lien avec le système ERP (ex : SAP, Oracle) en place, permet d'accélérer et de fiabiliser l'ensemble du processus comptable et financier. Les entreprises ont des avis divergents sur le processus de dématérialisation des documents. Place aux experts...

DOSSIER DEMATERIALISATION

La transformation de documents papier en fichiers et contenus informatiques constitue la « dématérialisation » qui couvre de nombreux domaines : commandes, factures, appels d'offres, marchés publics, etc. Le marché global de la dématérialisation a dépassé en France les deux milliards d'euros en 2007, selon serdaLAB. La dématérialisation se développe de manière significative au sein des entreprises, c'est un facteur qui permet d'améliorer sensiblement les processus métiers. Dans un contexte de crise, elle permet une meilleure compétitivité en accroissant la productivité. Ce processus permet un partage sécurisé de l'information, une mise à disposition plus rapide et l'automatisation des processus de l'entreprise, d'où une meilleure gestion des relations clients et/ou fournisseurs. Il faut distinguer les projets liés à la dématérialisation de la facture client et de la facture fournisseur ; il est nécessaire de proposer des solutions de lecture automatique de documents pour extraire rapidement les contenus et les rapprocher des données métiers (ERP). Cette mise en place intègre nécessairement l'emploi de technologie Workflow pour la gestion automatisée des process métier. Il convient également de souligner que la signature électronique est reconnue légalement comme l'équivalent de la signature manuscrite, dans le cas de documents nativement électroniques (Loi n° 2000-230 du 13 mars 2000). Par conséquent, elle doit être utilisée comme telle et devient ainsi obligatoire dans les projets de dématérialisation intégrant des aspects juridiques importants. Il faut noter les avancées effectuées au niveau du droit fiscal pour encourager cette dématérialisation légale. Exemple : « Facture électronique signée », souligne Philippe Champin, directeur du département numérique d'Everal.



« L'avenir est clairement lié à la mise en œuvre de SAE (Système d'Archivage Electronique) intégrant des systèmes CED, CFE et SGA (Gestion des Archives Physiques) », précise Philippe Champin, directeur du département numérique d'Everal.

intégrés aux outils CRM de type Siebel ou Oracle, via une solution de GED par exemple. L'efficacité est mesurée sur des critères de délais de traitement des documents, de qualité des données (exemple : H+4, J, J+1) et d'accessibilité des informations, ». La mise en place par Xerox des projets de dématérialisation de factures se fonde sur une démarche et des outils éprouvés et comprend trois phases importantes :

- 1/ Une phase d'étude et de conception de la solution ;
- 2/ Une phase de transition : situation initiale vers une situation optimisée et industrialisée ;
- 3/ Une phase de vie courante : dématérialisation industrielle des factures sur des plateformes mutualisées et sécurisées dans le cadre d'un contrat de service pluriannuel.

A cet égard, Patrick Bensemhoun ajoute que : « Il est nécessaire dans un premier temps d'évaluer la valeur des documents ciblés (exemple : légal, technique, sécurité...), ainsi que la durée de conservation visée. Cette première étape permet de définir ensuite une politique d'archivage à l'échelle de l'entreprise. En fonction de ces contraintes, un éventail de solutions peut ainsi être envisagé autour de supports, formats, valeur probante et solutions internes ou de prestataires spécialisés ». Aujourd'hui, les implantations réalisées dans les entreprises s'appuient avant tout sur des enjeux économiques et financiers. Les gains environnementaux sont souvent complémentaires et viennent dans certains cas appuyer le projet. La dématérialisation permet en effet de réduire de façon significative les flux physiques circulants, tant sur le plan interne ou externe à l'entreprise. Elle ne permet pas de sup-

Une avancée technologique majeure

La dématérialisation permet de gagner en efficacité sur les plans financiers (réduction des coûts de 20 à 30 %) et commerciaux (fidélisation clients et développement des ventes). Le potentiel de développement de ce marché reste néanmoins très important dans trois domaines :

- 1/ La dématérialisation et l'archivage électronique de fonds documentaires ;
- 2/ La dématérialisation des processus administratifs et financiers (exemple : factures fournisseurs) ;
- 3/ La dématérialisation des courriers entrants physiques et électroniques (correspondance clients, contrats ou pièces justificatives, par exemple).

Questionné, M. Patrick Bensemhoun, directeur marketing de Xerox Global Services (XGS) précise que : « Les services de dématérialisation des processus et supports de la relation clients permettent d'améliorer le traitement des flux papiers ou numériques et des informations non structurées relatives à la gestion de la relation clients. Ils visent à optimiser les processus métiers critiques tels que les courriers entrants, l'ouverture de comptes clients, la gestion des contrats, ou encore les supports clients



« La dernière version de la norme NF Z 42-013, intégrée dans les plateformes de Services Xerox, définit les règles à respecter pour assurer une intégrité et garantir la valeur des documents à dématérialiser, s'appuyant sur une traçabilité complète des traitements appliqués tout au long du processus. La signature électronique est un élément incontournable pour assurer la valeur probante du document numérisé, notamment, dans le cadre de l'archivage électronique », indique Patrick Bensemhoun, directeur marketing de Xerox Global Services (XGS).

DOSSIER DEMATERIALISATION

INTERVIEW

« Kroll Ontrack permet de garantir l'accessibilité à des données »

Paul Dujancourt, directeur général de Kroll Ontrack France, met en avant le savoir-faire de son entreprise, en tant que spécialiste du processus de dématérialisation.



Dans les PME PMI, l'archivage et la dématérialisation sont rarement des axes prioritaires. D'une part, les enjeux économiques ou juridiques sont considérés comme moins importants, d'autre part, les coûts de mise en place et de gestion peuvent être trop élevés.

Info Buro Mag : Selon-vous, comment se porte le marché de la dématérialisation des documents en France ?

Paul Dujancourt : Les grandes entreprises ont pris en compte les besoins de conservation et de consultation des documents. Les procédures de dématérialisation et d'archivage commencent à être intégrées dans les procédures standard des entreprises.

Elles peuvent concerner des documents existants pour lesquels une numérisation est nécessaire. Ce travail peut être long et sera effectué sur des documents sélectionnés en fonction de critères spécifiques (durée de conservation, fréquence d'utilisation, obligations légales, etc.) De plus, les documents produits par un système informatique (factures, payes, etc.) pourront être stockés en interne ou gérés en externe comme des archives classiques.

Les prestataires de supports de dématérialisation appartiennent aujourd'hui aussi bien au monde traditionnel de l'archivage que de l'informatique. Le principal atout de la dématérialisation est de permettre un stockage de données accessibles facilement. Les informations sont stockées sur des supports informatiques de grande capacité dont le volume physique est incomparable avec celui des archives papiers. Les outils d'indexation et de recherche actuels permettent aux services, en cas de nécessité, de trouver tous types d'informations, de les assembler et de les produire à la demande. L'archivage électronique a pour objectif à moyen ou long terme d'assurer la conservation dans les meilleures conditions (format définis, sécurité, disponibilité, réversibilité, etc.) des documents importants des entreprises.

Cette conservation peut se faire dans un cadre purement patrimonial ou dans un cadre plus légal (durée de conservation, risques de contentieux, contraintes juridiques ou administratives, etc.). Pour des conservations dans un cadre légal, les systèmes d'archivage électronique doivent répondre aux exigences des normes OASIS, AFNOR Z42-013, ISO15489. Il s'agit de conserver un caractère probatoire aux données qui pourront être utilisées dans le cadre d'un litige éventuel. Les normes garantissent les types de supports (WORM), les formats d'enregistrements, des garanties sur la sécurité des accès, des procédures comme l'horodatage, la signature électronique, le coffre-fort électronique, etc...

Info Buro Mag : Dans quels cas une entreprise qui dématérialise ses données peut-elle avoir recours à Kroll Ontrack ?

Paul Dujancourt : Kroll Ontrack permet aux entreprises de garantir l'accessibilité à des données anciennes ou les intégrer dans un système d'archivage ou de stockage actuel, lorsque les supports de stockage ne sont plus accessibles (obsolescence des matériels utilisés, changement de logiciel ou système d'exploitation, problèmes physiques sur les supports, etc.).

Les opérations concernent la migration de supports, la conversion des types et formats de données, la restauration, la récupération de données... La fin de vie des données et des supports d'information fait également partie du périmètre de Kroll Ontrack. Les disques durs ou bandes magnétiques contiennent des données qui sont de la responsabilité de l'entreprise. La dissémination d'informations lors d'une vente de parc informatique, ou du recyclage de vieux matériels, de bandes sont de réels risques pour l'entreprise. Pour s'en prémunir, Kroll Ontrack avec son démagnétiseur ou son logiciel Ontrack Eraser apporte une réponse efficace d'effacement sécurisé des données, en total respect des normes les plus exigeantes de sécurité informatique.

Info Buro Mag : Pourquoi Kroll Ontrack fait-elle référence dans le secteur ?

Paul Dujancourt : Kroll Ontrack est un des leaders mondiaux de la récupération de données. Les technologies développées pour cette activité historique ont été élargies à d'autres champs d'expertises, de l'effacement sécurisé de données à la recherche de preuves numériques, de la gestion des messageries électroniques à l'Electronic Discovery, de l'archivage informatique à l'indexation de message audio... Aujourd'hui, Kroll Ontrack se positionne en partenaire des entreprises, et les soutient pour gérer le cycle de vie de leurs données, de la création à la destruction, garantissant un accès en toutes circonstances.

DOSSIER DEMATERIALISATION

primer systématiquement la masse des documents physiques pour des raisons parfois légales ou techniques (exemple : preuve comptable ou juridique, voire sécuritaire sur des installations techniques sensibles) ».

De gros enjeux sont impliqués !

Aujourd'hui, les entreprises ont conscience que la gestion électronique des documents peut leur apporter des gains de productivité significatifs. Néanmoins, les entreprises ne sont pas prêtes à se lancer dans des projets de dématérialisation à n'importe quel prix. Elles exigent des solutions de dématérialisation faciles à s'approprier et qui bouleversent le moins possible leurs processus internes. La dématérialisation qui est aujourd'hui positionnée sur un marché mûr, a trouvé sa place dans les entreprises mais il reste encore beaucoup de choses à changer. De nouvelles obligations inhérentes à la législation peuvent inciter à approfondir ce type de démarche. Les gains



« La dématérialisation est pour les entreprises une possibilité de gagner en productivité, de maintenir une meilleure compétitivité dans un contexte difficile, ainsi l'aspect environnemental est plus secondaire. Néanmoins, elles y songent de plus en plus et les processus tels que la validation des factures fournisseurs, permettent également de s'en approcher, car nous réduisons la circulation du papier au sein de l'entreprise, voire parfois, avec les fournisseurs lorsque tout est dématérialisé », précise Jean-Louis Sadokh, co-fondateur et PDG d'Azur Technology.

PAROLE D'EXPERT

Des avantages inégalés !

Frank Simon, directeur de l'activité dématérialisation au sein de Dynapost, intervient ici sur la question délicate, mais non moins passionnante, de la dématérialisation qui apparaît comme un processus de circonstances dans un cycle de gestion des documents.



La mise en place d'un projet de dématérialisation de factures implique une démarche et l'acceptation de l'entreprise de modifier ces processus (exemple : processus d'impression, mise en place EDI, gestion des partenaires commerciaux...).

Tout d'horizons des bénéfices de ce processus :

- Gain de temps (compression du cycle d'exploitation) ;
- Meilleure gestion de la relation clients ;
- Accès à l'information rapidement et plusieurs personnes en même temps (fluidification et circulation) ;
- Travail collaboratif ;
- Meilleure traçabilité des documents ;
- Réduction des coûts de d'archivage ;
- Valorisation du patrimoine documentaire.

La finalité après la numérisation et la lecture automatique de la facture est d'alimenter, après les contrôles effectifs le système comptable et d'en assurer l'archivage électronique. Dynapost faisant partie de la BU « BPO » s'appuie sur Xtelia pour la partie technologique et l'hébergement de la solution pour la réalisation par ses agents de la prestation de numérisation et de vidéo codage chez le client. Cette production peut être réalisée sur une plateforme proposée par Dynapost ou la solution dont dispose le client.

Frank Simon, directeur de l'activité dématérialisation au sein de Dynapost.

DOSSIER DEMATERIALISATION

Itesoft ou la consécration d'un savoir-faire !

La mise en œuvre d'une salle du courrier dématérialisé a permis à Gerap Mutavie, spécialiste de l'assurance vie, d'augmenter sa productivité d'un tiers et ainsi d'élargir son périmètre d'activités au traitement de dossiers de crédits. Déclarée « meilleure solution de traitement automatique du courrier entrant », selon le Benchmark Pentadoc Radar 2010, la solution Itesoft⁽¹⁾ offre une performance d'automatisation du traitement des documents jamais atteinte : 97,98 % de tri/classification automatique. ITESOFT fixe ainsi une nouvelle référence sur le marché et ouvre des perspectives de gains de productivité sans précédent pour ses utilisateurs, parmi lesquels : Allianz Banque, April Assurances, Carglass, CNAMTS, LCL, Siemens Enterprise Communications, SMIP, Sofinco, SwissLife...

⁽¹⁾ Itesoft l'un des leaders en France et éditeur européen majeur de solutions de capture du traitement et de la gestion automatique de documents entrants, était présent sur le FAN 2010 - le Forum des acteurs du numérique - le 15 septembre dernier au Carrousel du Louvre à Paris, à travers deux ateliers exposants.



« La signature électronique est un élément essentiel de la dématérialisation. Toute entreprise qui souhaite dématérialiser doit obtenir auprès d'une autorité de certification un certificat électronique. Ce certificat contient toutes les informations sur son propriétaire et sur l'autorité de certification qui l'a émis. Ce certificat permet d'identifier le signataire et de confirmer la volonté d'engagement lorsque la signature est apposée. Par ce fait, la signature électronique implique automatiquement une obligation de respecter l'engagement associé à celle-ci », indique Nadia Bensalah, directrice marketing Europe du Sud de StreamServe.

en efficacité pour les entreprises sont doubles. Ils peuvent être structurels du fait d'une refonte de l'organisation de l'entreprise, chaque collaborateur s'appropriant des tâches à valeur ajoutée et non plus des tâches fastidieuses, telles que la saisie manuelle, mais également financiers en permettant un ROI rapide (traitement plus rapide, paiement des fournisseurs dans les temps...). Les entreprises exigent que les solutions soient rapidement déployées, opérationnelles et faciles à prendre en main à travers une approche pragmatique et ceci dans le cadre de projets clairement définis. Elles souhaitent des solutions beaucoup plus fonctionnelles, moins techniques. L'objectif est de maîtriser les solutions afin de gagner en productivité. Cette démarche impacte moins l'organisation de l'entreprise.

Pour répondre à ce type de problématique, il est nécessaire de mettre en œuvre un processus global de dématérialisation impliquant plusieurs technologies complémentaires : numérisation, lecture automatique des documents, gestion électronique des documents, workflow. A ce propos, M. Jean-Louis Sadokh, co-fondateur et P.D.G. d'Azur Technology précise : « Notre approche consiste à prendre en compte les besoins du client, son organisation et ainsi adapter notre projet en fonction de ses contraintes. Chez nous, la mise en œuvre d'un projet de dématérialisation dépasse rarement les trois mois. Nous avons l'avantage de proposer une offre cohérente couvrant l'ensemble de ces technologies. Nous en sommes les éditeurs et les distributeurs. Les briques technologiques à mettre en œuvre pour un projet de dématérialisation des factures sont donc cohérentes et parfaitement compatibles. Cela nous permet de déployer rapidement nos solutions et de les rendre immédiatement opérationnelles. Nous accompagnons par ailleurs chacun de nos clients sur l'ensemble des phases du projet, depuis la définition des besoins si cela n'est pas déjà fait, jusqu'à la formation des utilisateurs et l'accompagnement sur l'avenir ». Par ailleurs, les processus d'achats informatiques évoluent et les entreprises préfèrent désormais le SaaS ainsi que le paiement à l'usage qui font également leur apparition dans le domaine de la GED et du BPM.

Une prise de conscience écologique ?

Dans le contexte économique actuel, les entreprises doivent à la fois être compétitives, rentables et contrôler très strictement leur budget. Selon Mme Nadia Bensalah, directrice marketing Europe du Sud de StreamServe : « La satisfaction clients est essentielle pour les entreprises qui veulent fidéliser leur clientèle et accroître leurs revenus. Parallèlement, les pressions commerciales impliquent que les entreprises soient constamment à la recherche de moyens pour réduire leurs coûts et augmenter leur productivité. D'une part, afin de répondre à toutes ces exigences, la plupart des entreprises cherchent à ne plus matérialiser les documents, qui sont à l'origine au format électronique, et, pour cela, les opérateurs offrent à leurs clients des solutions de diffusions multi canal (sms, web, mail, etc.) afin d'aller de plus en plus vers la politique du zéro papier. Je dirais donc qu'au-delà de la dématérialisation c'est là non matérialisation qui a trouvé sa place au sein de l'entreprise. D'autre part, les entreprises souhaitent de plus en plus mettre en place des pratiques commerciales durables notamment au travers de la dématérialisation et de la politique zéro papier afin de réduire leurs empreintes environnementales. Ce phénomène constitue une priorité dictée par les exigences réglementaires mais aussi par les demandes des consommateurs qui souhaitent de plus en plus faire un choix environnemental responsable dans leurs achats et dans leurs manières de consommer ».

DOSSIER DEMATERIALISATION

INTERVIEW

M. Pierre Patuel, co-fondateur de la société DPii, revient sur la valeur ajoutée de son entreprise, dans le processus de dématérialisation d'un document

Info Buro Mag : *Considérez-vous que la dématérialisation des documents ait trouvé sa place au sein des entreprises ?*

Pierre Patuel : En effet, chaque entreprise rencontrée trouve un axe de dématérialisation, parfois même nouveau, par rapport à notre offre qui, ainsi, peut évoluer à chaque nouveau RDV. La dématérialisation doit s'adapter à une méthodologie existante au sein de l'entreprise. Elle facilite le traitement de documents et trouve sa place dans différentes fonctions de l'entreprise. De plus, l'automatisation des envois et leur suivi en temps réel, permet pour l'émetteur comme pour le récepteur, un traitement en temps réel des échanges : clients et fournisseurs améliorent leurs relations car ces échanges permettent une réelle transparence. Le fait de pouvoir suivre son document tout au long de son transport, de sa légalisation (signature et horodatage) à sa lecture par le destinataire permet d'éviter les litiges (délais ou pertes) dus à la Poste, à la réception du courrier dans les entreprises.

Info Buro Mag : *Comment mettez-vous en place un projet de dématérialisation de factures ?*

Pierre Patuel : Dès le premier contact, nous demandons au client son outil de facturation (Sage, SAP, Cegid, outil interne), sa méthode de travail (impression ou routeur) et les formats existants sur son application (DOC, PDF, XML...). Nous demandons ensuite une dizaine d'exemples de documents (factures, traites, courriers, BL...), afin de mettre en place une démonstration à distance dans un délai inférieur à cinq jours. Car, quelque soit le projet, la solution retenue devra apporter tous les avantages de la dématérialisation, en gardant globalement, la méthodologie existante.

Info Buro Mag : *Quelle solution d'archivage électronique pour quels enjeux ?*

Pierre Patuel : L'archivage électronique est obligatoire lorsque les documents sont sous la forme électronique depuis leur origine. Par exemple, un document scanné n'entre pas dans cette catégorie et il doit être conservé sous sa forme papier. Pour qu'un document électronique soit archivé légalement, il doit présenter plusieurs éléments : une garantie d'identité et d'intégrité par la signature électronique (norme X509 V3) et une traçabilité dans le temps par un horodatage légal (norme RFC 3161). De plus, l'archivage des documents doit être réalisé par une entreprise pérenne pour une durée de conservation des données fixée à 10 ans par exemple pour les factures, compte tenu des contraintes légales. La solution d'archivage doit fournir un système de stockage et doit également mettre en œuvre des systèmes d'acquisition, de classement et de recherche des documents. Enfin, nous intégrons en base un GED EDC (Gestion Electronique de Documents) pour l'archivage légal des données.



« Horodateur certifié par le cabinet Alain Bensoussan spécialisé pour le droit de l'informatique, télécom, internet & technologie avancée, DPii a obtenu la certification ISO 9001 en 2008 et possède deux sites distants de sauvegarde », précise Pierre Patuel.

Info Buro Mag : *Pensez-vous que les entreprises ont intégré l'aspect environnemental de la dématérialisation ?*

Pierre Patuel : Certaines entreprises arrivent à comprendre cet enjeu lorsqu'elles ont déjà entrepris cette démarche pour d'autres services de leur entreprise. La plupart sont plus concernées par l'économie réalisée et la possibilité d'avoir un suivi en temps réel de leur courrier, néanmoins, en faisant cela, la démarche écologique reste induite.

Info Buro Mag : *A travers ses apports fonctionnels, juridiques et organisationnels, la signature électronique constitue un aspect incontournable des projets de dématérialisation. Aussi, la signature électronique engage-t-elle à respecter une obligation ?*

Pierre Patuel : DPii utilise la signature électronique de Chambersign (CCI) personne morale ou physique pour la garantie d'identité et d'intégrité. La signature électronique engage fortement l'émetteur car ces documents peuvent servir pour la Direction Générale des Finances publiques (DGFIP) ou lors d'une procédure juridique. Elle doit être accompagnée d'un horodatage légal afin de pouvoir mettre en place un stockage légal (norme Z42-013) permettant une récupération du document rapide pouvant se faire par le biais d'une GED incluant une traçabilité.