



SUJET

# DE L'EDITIQUE Á L'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE

## UNE CHAÎNE COMPLÈTE POUR VOIR L'AVENIR AVEC AMBITION

DATE

2017

FORMAT

LIVRE BLANC

# TABLE DES MATIÈRES

## 1. LA GESTION DU COURRIER ET L'IMPACT SUR LA RELATION CLIENT

- LA GESTION DU COURRIER
- DES FLUX ENTRANTS & SORTANTS
- L'IMPACT SUR LA RELATION CLIENT
- RETOUR D'EXPÉRIENCE (LE GROUPE BOURRASSÉ)

## 2. LE DOCUMENT PAPIER DEMANDE À ÊTRE MODERNISÉ ET INDUSTRIALISÉ

- LE DOCUMENT PAPIER N'EST PAS ENCORE MORT
- VERS UNE NÉCESSAIRE MODERNISATION
- RETOUR D'EXPÉRIENCE (ACTEÏS)

## 3. DÉMATÉRIALISATION : UN SEUL INTERLOCUTEUR, DE MULTIPLES AVANTAGES

- DÉMATÉRIALISATION : PASSAGE OBLIGÉ
- LES 3 RAISONS DE PASSER À LA DÉMAT'
- DES NORMES ET DES LOIS POUR RÉTABLIR LA CONFIANCE
- DU PAPIER AU CLOUD AVEC UN SEUL INTERLOCUTEUR
- 3 QUESTIONS À JEAN-LOUIS DE LA SALLE (XPLOR)



# INTRODUCTION

Le déclin inexorable du courrier a des conséquences à la fois sur le coeur de métier du groupe La Poste (qui tire près de 50% de son chiffre d'affaires des services de courrier & colis), mais aussi sur l'activité des professionnels de l'édition.

Dépassée par la dématérialisation des échanges, l'activité courrier est aujourd'hui en perte de vitesse. Entre 2009 et 2014, le nombre annuel de plis distribués est, en effet, passé de 15,9 à 12,9 milliards, soit une baisse de 22% (source : Cour des comptes) et cette baisse pourrait encore s'accélérer dans les années à venir.

**« En 2016, le métier Courrier a généré  
11,4 milliards d'euros de chiffre d'affaires »**

D'où l'importance pour les acteurs de l'édition d'améliorer la qualité de services et d'en proposer de nouveaux, afin de dénicher de nouvelles sources de revenus. Les prestations d'archivage électronique, de coffre-fort numérique, mais aussi de signature et de vote électroniques, font partie des filons déjà ouverts.

À l'heure de la dématérialisation au sein des organisations, le secteur de l'édition est contraint de s'adapter et d'opérer, lui aussi, sa mue digitale et de proposer une chaîne complète de prestations, mixant flux papier et flux électronique.





# 1. LA GESTION DU COURRIER ENTRANT & SORTANT ET L'IMPACT SUR LA RELATION CLIENT



# LA GESTION DU COURRIER

**Votre service courrier s'est-il mis à la gestion électronique ? Son processus prend-il en compte les courriers entrants et sortants ? Les courriers internes ?**

Aujourd'hui, la qualité et l'efficacité des relations avec les usagers, clients et partenaires sont largement dépendantes d'une gestion bien maîtrisée du courrier. Si ce n'est pas encore fait, il est plus que temps de s'organiser ou de se réorganiser. 8 organisations sur 10 estiment, en effet, que la gestion du courrier est une part "importante" de leur fonctionnement.

Aussi, comme beaucoup d'autres, le service « courrier » a dû se transformer pour répondre aux défis de la dématérialisation. Reste que pour alléger sa tâche et la rendre plus rapide et plus efficace, il n'existe que deux solutions :

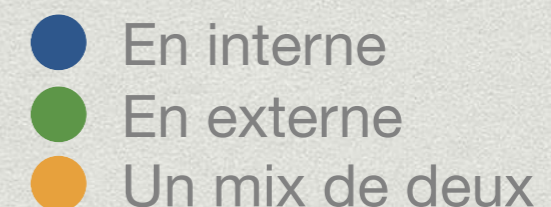
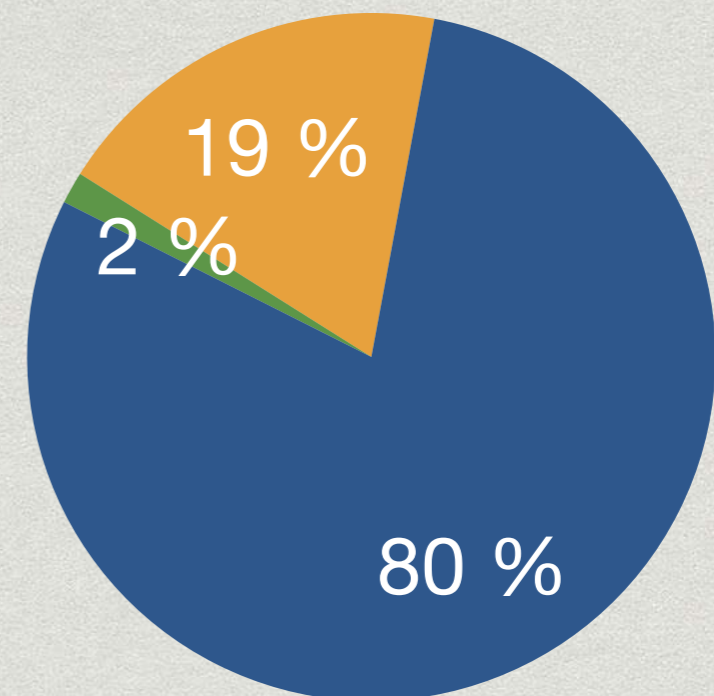
. **la dématérialisation en interne** avec la mise en place d'une GEC (Gestion Electronique du Courrier). Cela limite le risque de perte de documents et c'est une garantie de sécurité pour certains documents confidentiels. Toutefois, cela n'est envisageable que si l'organisation possède les compétences nécessaires en interne.

. **l'externalisation** dans le cas où la volumétrie est importante. En effet, le prestataire dispose des outils et des compétences nécessaires à la gestion et à la dématérialisation « industrielle » du courrier. L'organisation n'a alors pas besoin de former en interne ni de s'équiper en matériels ou logiciels spécifiques.

Le mix des deux est aussi possible, pour ne sous-traiter que les factures ou les abonnements, par exemple.

En attendant, 80% des organisations interrogées par SerdaLAB\* gèrent leurs flux en interne (papier & numérique). Une sur cinq seulement externalise.

**« 8 organisations sur 10 gèrent leurs flux (courrier, documents RH, factures, etc.) en interne »**



\*Enquête SerdaLAB menée en septembre 2016



# DES FLUX ENTRANTS & SORTANTS

**La gestion des courriers entrants est pourtant une tâche particulièrement chronophage et gourmande en ressources.** Aussi, dans un souci d'optimisation de la productivité et d'amélioration de la relation client (le respect des délais de réponse notamment), les organisations de taille importante se tournent aujourd'hui volontiers vers des solutions de GED ou de GEC. Le courrier est alors scanné à son arrivée sur site, puis classé dans des dossiers informatiques et injecté dans le circuit de distribution dématérialisée du courrier.

**L'opération peut évidemment être externalisée** avec une mise à disposition des courriers reçus, triés et scannés chez le prestataire par le biais d'une plateforme électronique accessible en SaaS. Cela a du sens notamment pour les retours d'enquêtes ponctuelles ou/et récurrentes, les bulletins d'adhésion, les opérations promotionnelles, les réponses aux questionnaires, les jeux-concours, mais aussi pour tous les documents de gestion (bons de commandes, factures, relevés, etc.). Les données sont extraites du document avec un logiciel de LAD (Lecture Automatique de Document), puis contrôlées, complétées si besoin, indexées, injectées dans la GED, voire intégrées au sein des logiciels métiers (ERP, CRM, logiciel de comptabilité, etc.). Cette dématérialisation initiale facilite ensuite la circulation et la consultation des documents qui, en bout de chaîne, sont archivés électroniquement.

**Le courrier sortant.** En cas d'importants volumes, l'externalisation et le passage par l'édition coulent de source. L'édition est un moyen toujours efficace pour créer et plébisciter de nouveaux produits/services plus vite et valoriser ses offres auprès d'un large public. Sa dimension industrielle permet de répondre aux besoins de gros volumes (pour les secteurs de la banque, de l'assurance et de la grande distribution, par exemple).

Les documents (jusqu'à 700 000 par jour pour certains centres de traitement) sont ainsi déposés par l'organisation au sein d'un espace sécurisé en ligne et transmis par voie électronique aux sites de production pour être imprimés, mis sous pli, affranchis et postés.

Cela permet aux destinataires de recevoir leurs courriers au format papier, et à l'organisation d'assurer leur **traçabilité** et de les retrouver facilement (en cas de besoin) dans son **Système d'Archivage Electronique**.



# L'IMPACT SUR LA RELATION CLIENT

**« Le mail est aujourd'hui le canal de communication privilégié dans le cadre de la relation client »\***



La relation client va bien au-delà du courrier papier. Les canaux de communication se sont, en effet, multipliés et il faut désormais aussi gérer les mails, le téléphone, les SMS, voire la messagerie instantanée. L'objectif pour les organisations étant de maintenir une forte personnalisation dans la réponse pour contenter le client et valoriser son image.

Le **mail** est aujourd'hui le canal de communication privilégié dans le cadre de la relation client, devant le **courrier papier** et le **téléphone**. Avec la mobilité, le SMS se développe. Mais pour que la relation client soit optimale, il est important d'assurer une parfaite complémentarité entre tous ces différents canaux et d'adapter sa relation aux préférences et habitudes du client. Certains apprécient de recevoir des informations par mail, d'autres par SMS, certains encore les deux et certains continuent de ne miser que sur le courrier postal. Et demain ? Ce qui est sûr, c'est que dans tous les secteurs d'activité, la part du papier et du courrier tend à diminuer au bénéfice de canaux moins coûteux et plus immédiat.

**« Mettre en place le multicanal et l'interconnexion entre les documents sortants et la GED ».**

La production documentaire ne doit donc pas être vue comme un processus à part, déconnecté du système d'information. Elle doit, au contraire, s'inscrire de manière fluide dans les différents processus métier de l'entreprise, ce qui implique une intégration avec l'ensemble du système d'information et des applications métiers. Et ce, pour aller vers une composition documentaire à distance et en mode Web, afin d'alléger les postes de travail et de permettre aux utilisateurs métiers de gagner en autonomie (en créant et en gérant eux-mêmes les modèles de documents).



# LE GROUPE BOURRASSÉ PASSE À LA FACTURE ÉLECTRONIQUE

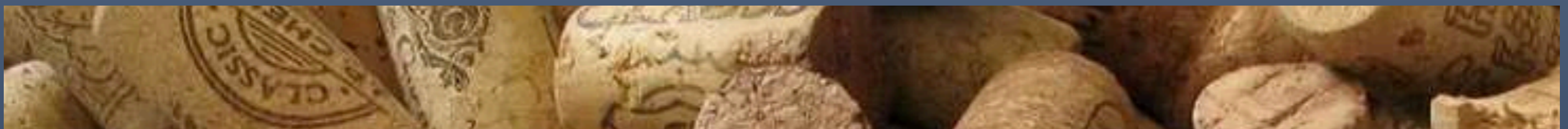
Spécialiste du bouchage en liège depuis plus d'un siècle, le groupe Bourrassé s'adresse au monde viticole, du petit producteur jusqu'au grand négociant. Il possède un site de production au Portugal, mais toute la partie commerciale et logistique est implantée à Tosse dans les Landes. Tous les clients du groupe (environ 9000) sont donc facturés à partir du site français. « *Nous émettons entre 1 000 et 1 200 factures par mois, certaines de plusieurs pages et relativement complexes, puisqu'elles comportent des détails concernant le marquage*, explique Jean-François Rouanet Labé, Directeur Administratif et Financier du groupe. *Jusqu'à présent, ces factures nous les imprimions nous-mêmes, les mettions sous pli, les affranchissions et les envoyions* ». Ce qui représentait un travail à mi-temps. « *Nous ajoutions également pour chaque facture deux impressions papier : l'une pour l'archivage et l'autre pour la communication à nos commerciaux et nos agents (revendeurs, prescripteurs)* » ajoute le DAF. Ce qui, évidemment, générait beaucoup de travail et occasionnait des frais importants. Suite à un appel d'offres, le groupe Bourrassé s'est donc tourné vers un prestataire externe afin d'externaliser la totalité de ces flux de facturation. L'analyse économique réalisée en amont du projet montrait qu'ainsi le groupe réaliserait des économies rien que sur les frais d'impression (sans tenir compte de la main-d'oeuvre).

Le prestataire opère donc aujourd'hui la fusion entre le masque de la facture (fourni par Bourrassé) et les données de facturation transmises, puis gère ensuite l'intégralité du processus d'envoi. « *Toutes les factures sont ensuite déposées et archivées au sein d'un coffre-fort numérique* » ajoute M. Rouanet Labé. L'étape suivante a été le développement d'un accès distant intelligent dédié au réseau commercial du groupe. « *Au sein du portail sur lequel nous déposons des factures, nous avons défini des accès pour notre force de vente, afin que chacun puisse retrouver les factures qu'il a générées ou celles qui le concernent* » précise le responsable. Et puisque les documents sont au format PDF, seules la lecture, l'impression et l'enregistrement sur le poste de travail sont autorisés.

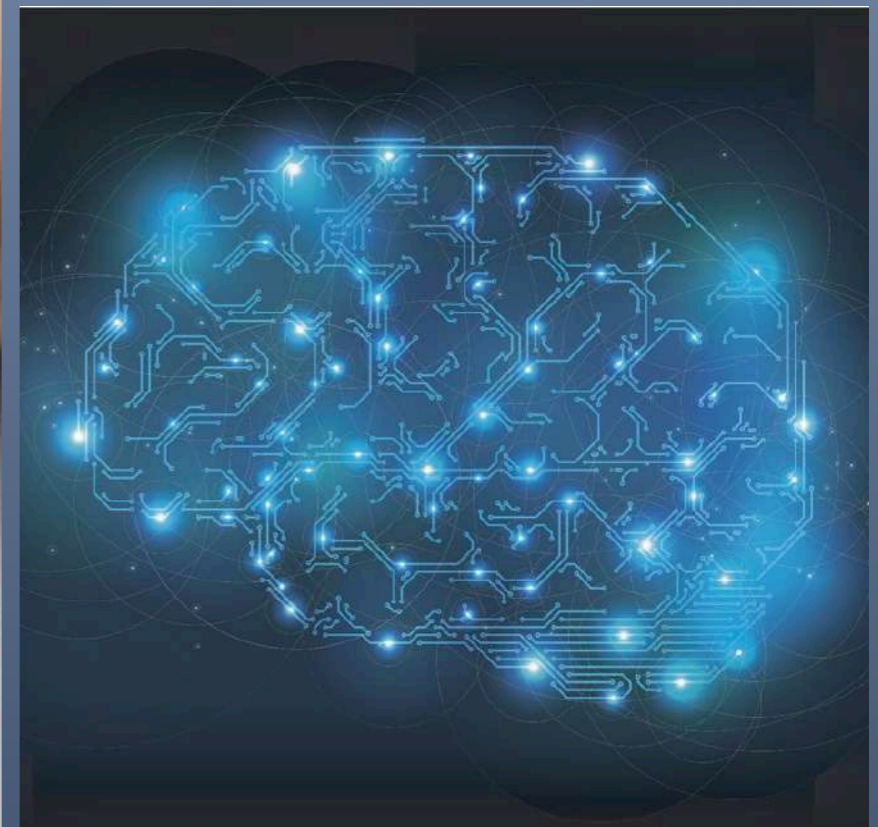
Par ailleurs, pour certaines destinations (notamment l'Europe de l'Est), le groupe rencontrait des problèmes au niveau des délais d'acheminement du courrier et a décidé de doubler l'envoi des factures. Elles arrivent donc par voie postale et par mail. « *Dans ces milieux ruraux, cela permet aux clients de recevoir encore les deux* » indique M. Rouanet Labé tout en reconnaissant qu'ils glisseront progressivement vers une facturation 100% numérique.

Prochain développement envisagé : la possibilité de rechercher en full text à l'intérieur même des factures. « *Cela permettrait de faire un tri sur les produits et d'obtenir des statistiques de vente ou encore des données pour la préparation des tournées* » ajoute le Directeur Administratif et Financier.

Au sein du groupe, il y a évidemment eu un temps d'apprentissage et d'adaptation, avec d'un côté, ceux qui restent attachés au papier, et de l'autre, ceux qui se demandent pourquoi ce chantier n'a pas été engagé plus tôt. Quant à la responsable de la facturation, cette externalisation a changé son quotidien : les clics de souris ont avantageusement remplacés le traitement d'une montagne de documents papier.







## 2. LE DOCUMENT PAPIER N'EST PAS MORT

MAIS IL DEMANDE À ÊTRE MODERNISÉ ET INDUSTRIALISÉ



# LE DOCUMENT PAPIER N'EST PAS ENCORE MORT..

Le constat est clair : 81% des français se disent attachés au papier (source : Culture Papier 2014). Et la multiplication des démarches administratives dématérialisées n'y change rien. D'autant que la plupart de ces démarches laissent aux clients et usagers le choix. Elles sont **multi-canal** : il est alors possible de choisir entre la téléprocédure et la démarche papier. Le numérique est donc conçu comme une option dans un contexte où l'on cherche à améliorer la qualité de service global, même si l'on incite les usagers (comme le font déjà l'administration fiscale ou les banques) à utiliser plutôt la voie numérique. Les véritables questions se posent quand le numérique devient exclusif et obligatoire.

L'idée que le numérique pourrait remplacer le papier est une erreur. Nous vivons, en effet, dans un monde où **le papier et le numérique doivent être gérés conjointement** car ils correspondent à des usages différents et complémentaires.

D'une manière générale, la logique de substitution d'un media par un autre est une aberration. Un nouveau media s'ajoute à un autre, mais ne supprime pas le précédent, car il ne peut pas toujours assurer les mêmes fonctions. 78% des français pensent même qu'à l'avenir, papier et numérique resteront complémentaires (source : Culture Papier 2014).

Il existe d'ailleurs encore aujourd'hui un lien très fort dans l'esprit des utilisateurs entre l'écrit et le support papier. Le papier reste, en effet, le support privilégié pour recevoir certains documents personnels, comme le bulletin de paie ou la prose amoureuse. Il fait aussi foi pour les documents importants que l'on souhaite conserver sur le long terme, qu'ils concernent la justice, l'administration, les finances, la propriété, etc.

## Comment pensez-vous mettre à disposition de vos salariés les bulletins de paie ?





# ... MAIS DEMANDE À ÊTRE MODERNISÉ

Si l'attachement au papier reste fort, **l'édition courrier demande toutefois à être modernisée**. À la fois pour que les organisations ne perdent plus de temps ni d'argent sur les tâches d'impression, de mise sous pli et d'affranchissement, mais aussi pour qu'elles gagnent en rigueur, en traçabilité et en efficacité.

Cela n'est possible que grâce à l'éditique de pointe qui propose des technologies d'impression premium (laser & jet d'encre) afin de répondre à toutes les demandes en matière de rendu et de couleurs ; des cadences d'impression supersoniques pour tout type de supports, avec un suivi en temps réel des opérations ; des fonctions de personnalisation et des options interactives pour optimiser l'expérience client ; la mise sous pli dans différents formats ; l'affranchissement ; le filmage ; la mise en caisse pour expédition auprès de La Poste qui reste le prestataire du service universel postal jusqu'en 2026\*.

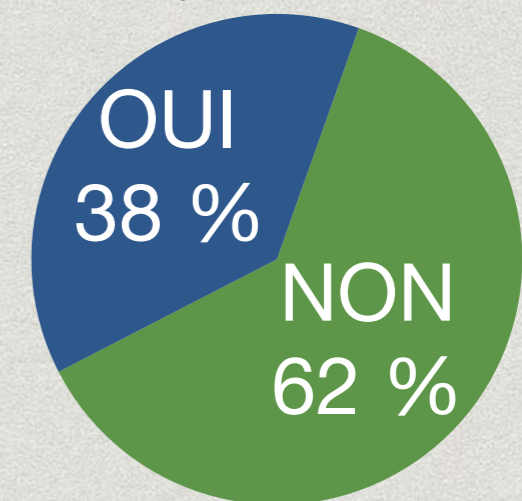
Le recours à l'éditique pour le courrier sortant permet aussi de faire des économies sur les coûts d'affranchissement, grâce à la massification des envois. La **massification postale** consiste à regrouper des plis assemblés, fermés et affranchis, provenant de multiples organismes pour les remettre à La Poste dans des caisses préparées pour l'acheminement postal. Plus ce tri est fin, plus les économies

d'affranchissement sont importantes (de 5 à 25%). Un argument de poids, quand on sait que l'affranchissement constitue une charge importante pour plus d'une organisation sur trois.

**En mixant papier et dématérialisation, le prestataire répond aux besoins d'efficacité, de traçabilité et de conformité des organisations.** Il peut, en effet, assurer le routage des courriers sortants au format papier par voie postale ou en électronique par mails certifiés et par Lettres Recommandées Electroniques, et les archiver automatiquement au sein d'un coffre-fort numérique à valeur probante. Pour les courriers entrants, c'en est fini des opérations de tri, de numérisation et d'indexation, toutes les données sont extraites, accessibles en ligne et intégrées dans la GED ou logiciel métier du client.

Celui-ci n'a dès lors plus besoin d'imprimer quoique ce soit. Il peut déposer ses lots de courriers composés avec ses logiciels métiers (factures, bons de commande, etc.) au sein de son espace privatif en ligne, et accéder aux courriers entrants dématérialisés via ce même espace.

**Les coûts d'affranchissement constituent-ils une charge importante dans votre activité ?**





# ... ET INDUSTRIALISÉ

Avouons-le, rien n'est pire pour une organisation qu'une erreur sur un document ! Manque d'expertise métier, mauvais procédés, manque d'attention, absence de rigueur et de vérification, les raisons peuvent être diverses et variées, mais dégradent aussitôt l'image de l'organisation. Quand il s'agit de document : la confiance c'est bien, mais la vérification c'est mieux. Surtout quand ce document s'inscrit dans le cadre de la relation client.

En effet, **le document est, pour toute organisation, un élément à forte valeur ajoutée, avec un enjeu probatoire plus ou moins important.** Il est aussi le reflet de l'organisation et contribue grandement à la satisfaction client. D'où la place de plus en plus grande accordée à l'assurance qualité dans les processus documentaires.

Et dans ce domaine, une seule norme fait autorité : l'ISO 9001. Elle atteste de l'engagement du prestataire de services en matière de qualité et permet de mesurer ses progrès dans l'amélioration continue des performances.

Sur un marché de plus en plus concurrentiel, s'appuyer sur cette notion de qualité (et donc un prestataire certifié) permet à une organisation de se distinguer et d'être prête à saisir de nouvelles opportunités.

Il faut cependant bien faire le distinguo entre l'édition "publicitaire/marketing" (dépliants, promotions, tarifs, jeux, etc.) et l'édition de "gestion" (relevés bancaires, résultats d'analyses, factures, contrats, reçus fiscaux, etc.) qui aujourd'hui se doit d'être archivée.

Avec l'édition de gestion, l'organisation peut considérablement réduire ses délais de traitement, améliorer la satisfaction de ses clients, gagner en productivité au sein de toutes ses entités opérationnelles et optimiser la qualité de ses envois.

L'impact sur son image est alors immédiat et direct. En bout de chaîne, **les documents sont archivés automatiquement, ce qui évite les transferts de documents papier entre les différents services, élimine les pertes ou les oublis, et réduit les coûts.**

Quant aux fréquentes évolutions réglementaires de certains secteurs d'activités (banque, assurance, etc.), elles sont désormais prises en compte rapidement et intégrées aux différents types de documents.



# ACTEÏS EXTERNALISE LA GESTION DE SES FACTURES

Profitant du changement de son logiciel métier et du passage à SAP, Acteïs, société spécialisée dans la vente et l'installation de solutions bureautique, télécom et informatique, a décidé d'externaliser la gestion de ses factures et de combiner éditique et archivage électronique.

Acteïs envoyant chaque trimestre environ 1000 factures, il fallait donc près d'une semaine à l'assistante pour mettre toutes les factures sous pli et les affranchir. Une tâche ingrate et chronophage qui a aujourd'hui totalement disparu. « *Nous avons épluché nos bases de données clients et référencé tous les mails*, explique Denis Gouget, directeur de l'activité Informatique. *Aujourd'hui, 80% de nos clients reçoivent les factures par mail en PDF signés* ». C'est l'un des moyens pour que la facture électronique soit considérée comme valide et soit conforme au Code Général des Impôts. Le mail classique étant considéré comme une copie. « *Nous n'avons donc plus besoin d'envoyer les factures en version papier* » ajoute M. Gouget. *Cependant, une frange de nos clients tient toujours à la version papier. Voilà pourquoi nous avons défini plusieurs cas d'envoi* ».

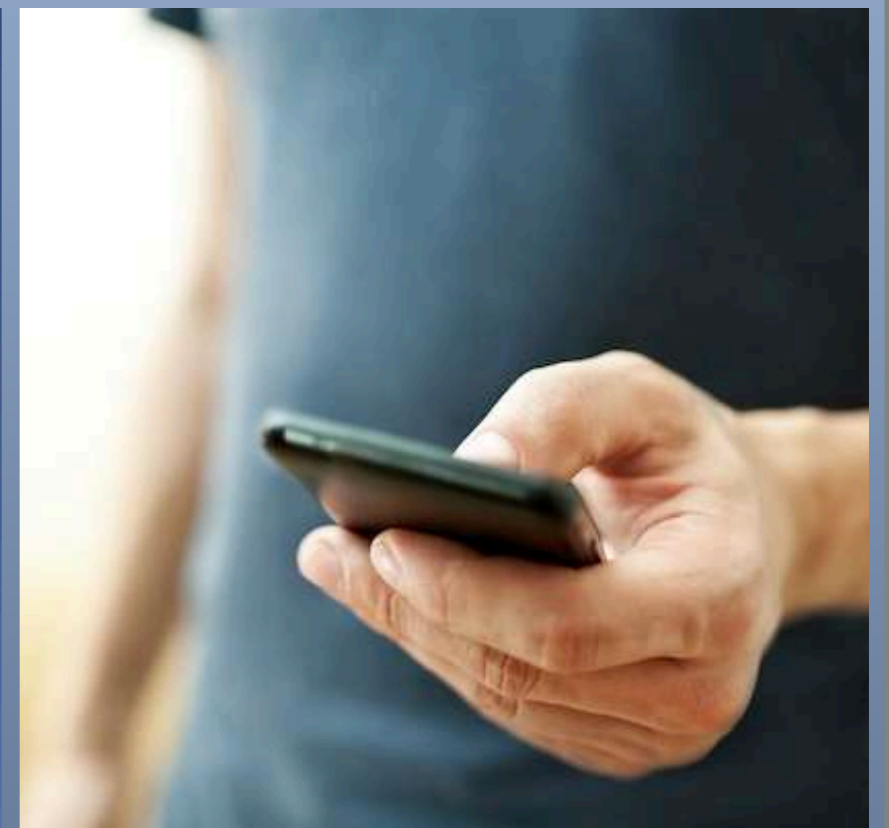
Chaque client possède, en effet, un code d'identification (référéncé dans l'ERP) qui apparaît lors de l'élaboration de la facture et qui est associé à un scénario de routage. « *Nous en avons défini 5 avec toujours en bout de chaîne l'archivage de la facture au sein d'un coffre-fort numérique à valeur probatoire* » renchérit Denis Gouget. L'assistante dépose donc son lot de factures au sein d'un répertoire serveur et le système du prestataire vient vérifier toutes les heures s'il y a des documents. En fonction du code d'identification et du scénario défini, il opère le routage ad hoc : archivage + envoi par courrier (via une plateforme d'éditique), archivage + envoi par mail en PDF signé, etc.

Résultat : l'expédition des factures se fait désormais en une fois et ne prend aujourd'hui à l'assistante pas plus de 5 minutes. Avec, en prime, une parfaite traçabilité des envois. « *Si un client appelle en disant qu'on n'a pas reçu la facture, nous pouvons lui certifier qu'elle a bien été envoyée et qu'il l'a bien reçue tel jour à telle heure* » précise le responsable. « *Ainsi, nous n'avons pas eu besoin de recruter et cela permet aujourd'hui de donner un travail à valeur ajoutée à l'assistante* ».

D'autres projets de dématérialisation sont à l'étude chez Acteïs, notamment celle des fiches d'intervention des techniciens.







### 3. LE NÉCESSAIRE PASSAGE À LA DÉMATÉRIALISATION

UN SEUL INTERLOCUTEUR, DE MULTIPLES AVANTAGES



# DÉMATÉRIALISATION : PASSAGE OBLIGÉ

Le paperless est peut-être un mythe, mais tout nous encourage aujourd'hui à passer à la dématérialisation.

Les particuliers sont invités par leurs banques à opter pour les relevés de compte en ligne, et c'est le même son de cloche pour les factures des fournisseurs d'énergie, des opérateurs mobiles et pour l'administration fiscale. La dématérialisation s'étend jusqu'aux professions de foi des candidats à l'élection présidentielle et aux bulletins de vote (envoyés jusqu'ici aux électeurs par voie postale). Si les députés refusent encore que ces documents soient dématérialisés et stockés sur une plateforme numérique (accessible aux internautes), cette réforme permettrait pourtant d'économiser près de 170 millions d'euros.

Les organisations aussi, sont poussées sur la voie de la dématérialisation par l'Etat et son calendrier d'obligation de passage à la facture électronique (d'ici à 2020), mais aussi par la loi El-Khomri qui favorise la dématérialisation du bulletin de paie. Ainsi, depuis le 1er janvier 2017, les organisations peuvent le transmettre par voie électronique à leurs salariés sans avoir besoin de leur consentement (ces derniers pourront toutefois s'y opposer par écrit). Même chose pour le CPA (Compte Personnel d'Activité) qui regroupe les droits acquis par le salarié au cours de sa carrière (ex. formation, pénibilité, etc.).

D'ailleurs, l'article 5151-6 du Code du Travail précise que, chaque titulaire d'un CPA devra avoir accès à un service de consultation de ses bulletins de paie via son compte, dès lors que ceux-ci sont transmis par l'employeur sous forme électronique.

En constante progression, la dématérialisation fait partie intégrante de la transformation numérique de l'Etat et des organisations. Et de nombreux documents, autres\* que ceux présents dans le graphique ci-dessous, peuvent s'intégrer dans cette démarche dont les documents juridiques, les titres fonciers, les conventions, la communication contractuelle, les relevés de situation, etc.

## « Vos priorités documentaires pour la dématérialisation »



\*Enquête SerdaLAB menée en septembre 2016



# LES 3 RAISONS DE PASSER À LA DÉMAT'

La dématérialisation promet de multiples bénéfices pour les organisations. Pour les bulletins de paie par exemple, grâce à l'optimisation du processus de diffusion, les entreprises devraient pouvoir réaliser d'importantes économies. Le coût d'un bulletin de paie dématérialisé étant de 2 à 3 fois inférieur à celui en version papier.

Autre bénéfice : l'archivage électronique de ces bulletins de paie, gage d'intégrité et de pérennité des données. L'employeur doit garantir la disponibilité des bulletins de paie électronique (via le coffre-fort numérique) pendant 50 ans ou jusqu'à ce que le salarié ait atteint « l'âge mentionné au dernier alinéa de l'article L.1237-5, augmenté de 6 ans », soit 73 ans.

Enfin, le dépôt automatique des bulletins de paie dans un coffre-fort numérique personnel, offre au salarié, en plus de la sécurité et de l'accessibilité de ses documents à tout moment, un service dont il peut jouir au-delà de l'entreprise.

**« Selon une étude SerdaLab réalisée en 2016, seules 17% des organisations ont mis en place une solution d'archivage. 25% en sont encore au stade de la réflexion »\*.**

La dématérialisation génère également beaucoup d'attentes au sein des organisations. Quand on leur demande quels bénéfices elles pensent en tirer, elles répondent d'abord : **gagner du temps** (à 80,1%\*). La dématérialisation est clairement perçue comme un moyen de traiter les dossiers plus rapidement et d'améliorer la productivité interne. Surtout à l'heure de la **mobilité**, où l'utilisateur souhaite pouvoir accéder à ses documents partout, tout le temps, sur son smartphone, sa tablette ou son PC.

**Le suivi et la traçabilité** arrivent en second position (76,5% des répondants), à égalité avec les **économies financières** (achat du papier et des enveloppes, impression, affranchissement, etc.).

Beaucoup (63%) y voient aussi un moyen de **gagner de la place** dans les bureaux et de vider des armoires ou des salles d'archives déjà surchargées.

Enfin, **l'optimisation de l'expérience utilisateur** (clients, fournisseurs ou salariés) est citée par 41% des répondants pour qui la dématérialisation permettrait d'assurer un meilleur service et de véhiculer une meilleure image de marque.



# DES NORMES & DES LOIS POUR RÉTABLIR LA CONFIANCE

Malgré ses promesses, la dématérialisation suscite encore quelques craintes. Les deux principales étant liées aux aspects juridiques (la conformité) et à la sécurité des données et des documents. Deux thématiques connexes.

Des normes (NF 42-013, NF Z42-20, NF Z42-026, etc.), des référentiels, des certifications et des règlements (eIDAS notamment) sont pourtant là pour rassurer les organisations. Il existe par ailleurs aujourd'hui un cadre légal, aussi bien pour la dématérialisation de la facture, que pour celle du bulletin de paie, du dossier médical, des contrats, etc. Le Code Général des Impôts, le Code de la Santé Publique, la LME (Loi n°2008-776 de modernisation de l'économie) et le Code Civil se sont, en effet, adaptés au contexte et encadrent désormais parfaitement cette transition digitale.

Le décret 2016-1673 du 5 décembre 2016 est même allé encore plus loin en précisant que la copie numérique d'un document papier est présumée fiable, sous réserve que les moyens adaptés soient employés pour sa création et sa conservation. Ces moyens sont précisés par des normes, dont la **NF Z42-013** qui détaille les mesures techniques et organisationnelles à mettre en oeuvre pour l'enregistrement, le stockage et la restitution des documents électroniques.

Une autre norme, complémentaire à la NF Z42-013 pour l'archivage numérique, s'applique aux opérateurs de numérisation, ainsi qu'aux donneurs d'ordres qui souhaitent la mettre en oeuvre en interne : la **NF Z42-026**.

Elle précise la définition et les spécifications des prestations de numérisation fidèle de documents sur support papier et le contrôle de ces prestations. Elle sous-tend à la disparition du papier.

Ces nouveaux textes constituent une avancée juridique majeure vers l'autorisation de détruire les originaux papiers. En effet, **un dispositif de numérisation fidèle à la NF Z42-026 associé à un SAE certifié NF Z42-013 permet, lorsque cela est pertinent, d'envisager l'élimination des originaux papier**. S'y référer permet de créer une véritable chaîne de confiance.

En attendant, l'acceptation de la copie numérique reste, en cas de litige, soumise à l'appréciation du juge, qui peut demander la production de l'original papier, si celui-ci a été conservé.

Parmi les freins à la dématérialisation, **l'attachement des collaborateurs au papier et la réticence aux échanges dématérialisés** arrivent d'ailleurs en seconde position (avec respectivement 42% et 33% des réponses\*) devant la complexité de mise en place (type de solution, maintenance, migration, etc.) et les coûts que cela engendre (27%).

Derniers freins : la méfiance de certains clients/partenaires et l'absence de prise en compte du sujet par la direction générale comme une réelle opportunité. Preuve que le mouvement doit être collectif pour qu'il soit efficace et que le retour sur investissement soit tangible.



# DU PAPIER AU CLOUD AVEC UN SEUL INTERLOCUTEUR

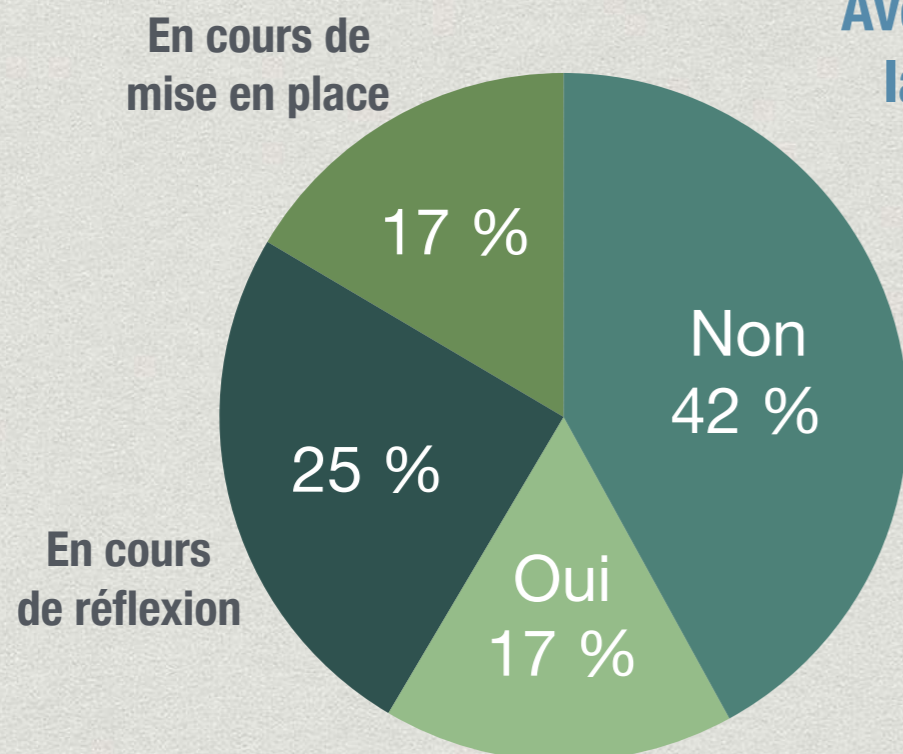
Malgré les freins et les hésitations, la dématérialisation est incontestablement la voie d'avenir pour les organisations. Et l'archivage électronique doit obligatoirement y être associé. Trop souvent pensé en fin de projet, alors même que les contraintes réglementaires requièrent d'y réfléchir bien en amont, l'archivage est pourtant l'un des piliers de la confiance. Intégrer l'archivage dans sa réflexion permet d'élaborer une stratégie parfaitement adaptée à ses perspectives de dématérialisation.

Mais développer son propre système d'archivage en interne implique des investissements très lourds (infrastructures informatiques et logicielles, moyens humains, procédures, certifications, etc.). Il est aussi possible d'externaliser cette prestation auprès d'un tiers archiveur afin de bénéficier d'un dispositif clé en main permettant de mutualiser les infrastructures et les coûts. Dans ce cas, il est vivement conseillé d'exiger a minima la certification NF 461. Celle-ci garantit que le prestataire dispose de ressources humaines et techniques nécessaires à la mise en place d'un Système d'Archivage Electronique permettant de répondre à cette problématique de conservation (pérennité des formats utilisés, migration des supports, etc.) et de sécurité (traçabilité, empreintes numériques).

Cela peut aussi permettre d'avoir **un seul interlocuteur et une seule plateforme pour tout faire** (éditique, dématérialisation, système d'archivage électronique, coffre-fort numérique) et passer ainsi du papier au cloud en toute confiance. C'en est fini de jongler entre différents acteurs s'occupant chacun d'une partie du tronçon documentaire. Aujourd'hui, **l'heure est au prestataire UNIQUE capable de traiter l'ensemble de la chaîne digitale documentaire**. Et ce, grâce à des connecteurs capables de faire le lien entre les applications métiers des utilisateurs et la plateforme de dématérialisation.

In fine, le numérique permet de faire tomber les barrières, d'améliorer la communication et la relation client, tout en verrouillant la conformité juridique. Voilà pourquoi aujourd'hui, pour le bien de l'organisation, **tout doit être archivé, l'entrant comme le sortant**.

**Avez-vous envisagé la mise en place d'une solution d'archivage électronique ?**







## 3 QUESTIONS À... JEAN-LOUIS DE LA SALLE

Vice-Président d'XPlor France et co-fondateur du Réseau européen de Consultants « Independent Document Advisors », il aide les fabricants, éditeurs, revendeurs et leurs écosystèmes au niveau stratégique et opérationnel pour s'adapter aux demandes en constante évolution du monde de l'impression, du document et des contenus.

- **Existe-t-il un cadre légal pour la dématérialisation de chaque type de documents (bulletin de paie, facture, dossier médical, etc.) ?**

*Il existe un cadre légal pour les documents les plus importants. Toute entreprise qui veut « aborder » le sujet de la dématérialisation peut donc le faire assez sereinement. L'important étant de suivre une courbe d'apprentissage, de commencer quelque-part, puis de progresser en fonction de ses besoins métier. Comme tout projet, il sera amené à évoluer en fonction des avancées des technologies et des politiques. Il y aura des remises en cause, mais cela fait partie intégrante de la vie. L'essentiel est de posséder un bon niveau de maturité interne, soutenu par des expertises extérieures, pour prendre et assumer efficacement les décisions adaptées.*

- **Quel ROI attendre du passage à la dématérialisation ?**

*Beaucoup trop de projets se font autour de la réduction de coûts, sans contrepartie tangible pour l'utilisateur. J'observe que le marché de la banque de détail en ligne progresse rapidement de ce côté-là, car « banque » est bel et bien synonyme de « confiance ». Mais posons-nous la question de savoir qui archive ? Et surtout quel document ? Dans la banque de détail, c'est une organisation sérieuse qui le fait avec un accès simple et des documents faciles à retrouver. Ajoutons que la durée est assez courte (1 à 5 ans, parfois 10 ans). Donc, ça fonctionne. On sait aussi que tous les clients ne vont pas adopter ce type de service dématérialisé d'où la nécessité d'un omni-canal bien maîtrisé.*

*Reste que si l'organisation parvient à transférer 50, 60 voire 70% des opérations courantes de sa clientèle en numérique, elle a obtenu les gains recherchés.*

- **Il existe encore une grande confusion entre sauvegarde des données, stockage, GED et archivage à valeur probatoire : comment y mettre fin ?**

*Il y a sûrement un problème de vocabulaire. Car des concepts fort utiles ne trouvent pas de bons mots. Records Management (en français dans le texte) se traduit Arkiviering en Scandinavie. Mais est-ce vraiment grave ? L'utilisateur final a-t-il besoin de connaître les rouages de la boîte de vitesses ? En revanche, conduire le véhicule documentaire est essentiel et passer son permis recommandé. Les organisations doivent s'obliger à une vraie politique documentaire écrite en français de tous les jours et appliquée avec bon sens. Ce sont des éléments qui manquent encore de ressources et de structure dans beaucoup d'organisations. Elles n'arrivent pas à comptabiliser correctement leur efficacité documentaire et constater leur productivité (ou pas) à des fins d'amélioration. C'est l'absence d'indicateurs pertinents, déployés largement et employés quotidiennement qui freine ce sujet. Les professionnels, quant à eux, maîtrisent fort bien ces concepts... parfois jusqu'à l'épuisement de leurs interlocuteurs. C'est peut être là que le souci réside. Les décideurs payeurs ont beaucoup de mal à y voir clair dans des offres où la complexité règne. Il manque peut être une couche de pédagogie éclairante, sans être simplificatrice.*



# EN PARTENARIAT AVEC



**DU PAPIER AU CLOUD EN TOUTE CONFIANCE**



**Le groupe AM Trust est un éditeur et distributeur indépendant de solutions documentaires à forte valeur ajoutée orientées sur le B2B.**

**Fort de son expertise de plus de 20 ans, AM Trust se structure autour de 2 métiers :**

- **Offre d'impression bureautique : installation et maintenance de systèmes d'impressions multimarques.**
- **Offre de solutions 100% Cloud : externalisation de la production et de l'envoi du courrier sortant et entrant, l'archivage et la sauvegarde numérique, signature électronique en ligne, dématérialisation fiscale et documentaire, marketing direct.**

**[www.amtrust.fr](http://www.amtrust.fr)**

**Créée en 2015, L'Agence Digitale by serdaLAB & Archimag, est spécialisée dans la mise en œuvre de stratégies de communication multicanale. Elle s'appuie sur le savoir-faire de SerdaLAB, laboratoire de veille, d'études et de prospective du groupe Serda et sur l'expertise sectorielle et cross-media d'Archimag (40 000 lecteurs pour le magazine, 70 000 visiteurs uniques pour le site [archimag.com](http://archimag.com)).**

**Notre engagement : comprendre vos spécificités, vous apporter un conseil et des recommandations sur mesure, travailler en mode collaboratif et utiliser les synergies des différents pôles d'activités du groupe Serda (Serda Conseil, SerdaLAB, Serda Formation) et l'expertise journalistique d'Archimag.**