

Dématérialisation

De la GED à la transformation numérique

La gestion électronique de documents n'a plus rien de nouveau. Ce qui l'est, c'est sa nécessaire intégration dans un plus vaste chantier: celui de la transformation numérique de l'entreprise



Sous l'effet de la transformation numérique, la dématérialisation et la gestion électronique des documents (GED) sont entrées dans une nouvelle phase. Il ne s'agit plus désormais de gérer un stock de documents papier, mais bien de capturer, de stocker, de reconnaître et de sécuriser des informations, des données, des documents qui viennent de sources multiples et qui se présentent dans de multiples formats. Or les entreprises françaises peinent à franchir le pas de la transformation numérique et à embrasser les nouveaux usages qui l'accompagnent. Pourtant, la transition a déjà débuté. Sous l'impulsion de l'État – qui multiplie les réglementations – mais aussi du marché, les sociétés les plus matures sur le plan du numérique affichent des croissances jusqu'à six fois supérieures que les autres.

par Lisa Melia

200 euros. C'est le coût pour l'entreprise d'un document perdu qu'il faut remplacer, selon l'AIMM, l'Association américaine du management de l'information. Un document mal classé ne revient qu'à un peu moins de 110 euros. Les salariés, eux, passent en moyenne 15 % de leur temps à lire des informations relatives à leur cœur de métier, et 50 % de leur temps à rechercher lesdites informations. Un document est photocopié, en moyenne, 19 fois dans une entreprise. La question de la gestion documentaire est donc loin d'être dépassée. Pourtant, la gestion électronique des documents (GED) n'est pas une technologie nouvelle, relève Philippe Delanghe, directeur marketing d'Iteosoft: "la GED existe depuis 20 ans, elle permet de remplacer le salarié qui se déplaçait dans un couloir avec un chariot, par des échanges de mails entre salariés. C'est une technique qui date de l'ère du papier. La transformation numérique est beaucoup plus vaste".

Or, la France accuse déjà un véritable retard en la matière. C'est la conclusion de la société Roland Berger. L'an dernier, le cabinet de conseil en stratégie a publié l'étude "Du rattrapage à la transformation: l'aventure numérique, une chance pour la France". Objectif: "mesurer le niveau de maturité numérique des entreprises de plus de cinquante salariés du tissu industriel français, tous secteurs confondus", résume Jérôme Colin, expert en transformation numérique chez Roland Berger. Résultat: 36 % seulement des entreprises ont formalisé une stratégie de transformation numérique, alors que 57 % d'entre elles identifient le numérique comme un axe stratégique à moyen terme.

"La transformation numérique se joue sur trois vecteurs, détaille Jérôme Colin. D'abord les équipements en terminaux connectés, c'est-à-dire les infrastructures; ensuite, les hommes.

L'adaptation de l'organisation, c'est l'accélérateur de la transformation numérique. Enfin, les usages, le déploiement d'une nouvelle manière de travailler, par exemple via la dématérialisation, le nomadisme..." Pourtant, souligne le rapport, sur le dernier point – le plus important –, la maturité des entreprises françaises laisse à désirer. Un paradoxe, remarque Jérôme Colin, puisque "les consommateurs français, eux, ont une bonne culture du numérique et de ses outils".

Un véritable manque à gagner, selon le cabinet, qui estime que les entreprises matures dans leur transformation numérique affichent une croissance en moyenne six fois plus élevée que celles qui sont plus en retard. Le principal frein? Le coût. "Pas négligeable, reconnaît Pascal Sei, PDG d'ANT'Inno, une société qui propose des solutions de GED. Pour chaque page à numériser, il faut compter entre 20 et 30 centimes. Et certaines entreprises possèdent plusieurs millions de documents à numériser."

Watson, ou la puissance de calcul à portée de tous

“On peut identifier quatre axes principaux de la transformation numérique”, analyse Philippe Delanghe. D’abord, les nouveaux comportements des clients, sous l’effet d’Internet. Ensuite, une nouvelle concurrence venue des acteurs du web, qui s’invitent même sur des “vieux” marchés: Apple ne se cantonne plus aux nouvelles technologies depuis longtemps, il a investi l’industrie musicale, cinématographique, bancaire, horlogère... Troisième axe: un accroissement massif des menaces externes, comme les fraudes et la cybercriminalité. “Ce qui est aussi lié à la dématérialisation et à l’Internet, précise celui-ci. Chaque jour, notre site fait l’objet de 400 tentatives d’intrusion.”

Enfin, la facilité d’accès aux nouvelles technologies informatiques rebat les cartes de l’innovation. Le géant de l’informatique IBM a fait le tour de la presse mondiale lorsque son robot, baptisé Watson, a gagné au jeu télévisé américain Jeopardy. Au-delà de l’anecdote, la puissance de calcul de la machine est désormais à la disposition des particuliers comme des professionnels, moyennant un abonnement. N’importe quelle entreprise peut utiliser ses capacités et concurrencer des acteurs qui, eux, ont investi lourdement en R&D pour le même résultat. “La transformation numérique, du point de vue de l’entreprise, c’est donc la capacité de se mettre en ordre de marche pour faire face à ces défis qui redéfinissent la question de la dématérialisation”, affirme Philippe Delanghe.

L’État, moteur de la simplification des échanges interentreprises

Illustration avec la facture, l’un des documents dont la numérisation a le plus de sens. Bouygues Telecom vient par exemple de signer un contrat avec Cedegim. Le groupe de télécommunication passe désormais par la plateforme de Cedegim pour la dématérialisation fiscale de ses factures vers les grands comptes, en b-to-b. “Nous traitons la dématérialisation des flux financiers entre fournisseurs et acheteurs, explique Patrick Schuller, directeur commercial et marketing au sein de Cedegim e-business. Il s’agit par exemple d’un contrat, d’une commande, d’un bon de livraison ou d’une facture. L’essentiel de notre chiffre d’affaires vient d’ailleurs de la dématérialisation des factures.” C’est aujourd’hui le document le plus réglementé en termes de numérisation, ce qui conduit les entreprises spécialisées à intégrer les obligations fiscales dans leurs solutions.

Patrick Schuller voit deux enjeux à la dématérialisation. D’abord, la nécessité de simplifier les échanges. Chaque entreprise possède son propre système de production et de gestion des factures, et il n’y a pas toujours de communication native entre les systèmes des acheteurs et ceux des fournisseurs. La solution de Cedegim consiste en une plateforme capable d’absorber tous les types de documents et de formats existants. “Nous pouvons par exemple contrôler que la facture qui arrive sur notre système contient les mentions obligatoires, précise Patrick Schuller. Dans le cas contraire, nous prévenons immédiatement l’utilisateur. La correction est apportée, au plus tard, en quelques jours.voire instantanément, car nous pouvons rejeter la facture si, par exemple, le numéro de commande est absent. C’est un gain de temps et de papier.”

Deuxième enjeu: la réglementation. L’incitation à la dématérialisation vient maintenant de l’État, lequel a pris des mesures concrètes qui devraient accélérer le développement de la facture électronique. Le premier texte vient de l’Europe, il s’agit d’une directive de juillet 2010, déclinée dans le droit français en 2013, et qui introduit un nouveau mode de dématérialisation qui se veut moins technique. Elle vise à mettre à la disposition des petites entreprises un mode de dématérialisation accessible, qui ne demande pas de compétence ou de logiciels particuliers, mais qui respecte tout de même la piste d’audit, c’est-à-dire qui peut satisfaire à des contrôles sur la réalité de la commande. “Avant, envoyer des factures par e-mail était illégal, se souvient Patrick Schuller. Aujourd’hui, l’Europe met des outils en place pour supprimer le papier.” L’an dernier, il a ainsi été décidé que toutes les factures reçues par l’État et les collectivités locales devraient être numériques. Le zéro papier sera obligatoire pour les grandes entreprises dès 2017, les TPE auront jusqu’à 2020 pour s’adapter. “Si vous produisez des factures dématérialisées pour le public, alors vous pouvez aussi le faire pour vos clients privés”, observe Patrick Schuller.

Enfin, la loi Macron va également dans le sens de l’accélération de la dématérialisation, puisqu’elle prévoit d’obliger les récepteurs à accepter une facture électronique. Autrement dit, un acheteur ne pourra plus exiger une facture papier s’il reçoit un document numérique. “Le zéro papier n’est pas encore une réalité, estime Pascal Sei, mais c’est la tendance. Même le courrier, aujourd’hui, est très rapidement numérisé avant de circuler dans l’entreprise en format électronique plutôt que physique.”

Technologies No SQL pour données hétérogènes

L’évolution du format des factures illustre les différentes étapes de la dématérialisation “deuxième génération”, celle qui prend en compte la transformation numérique: capturer, stocker, reconnaître, sécuriser. “Le document ne se limite plus au papier, la capture est devenue omnicanal”, explique Philippe Delanghe. Les acheteurs passent aujourd’hui de l’ordinateur au smartphone, puis à la tablette, pour revenir sur l’ordinateur. L’entreprise doit être capable de capturer tous ces supports de communication et d’établir le lien entre eux. “Les sociétés travaillent avec des systèmes d’engagement des clients et des systèmes de stockage des transactions, poursuit Philippe Delanghe. L’outil de capture doit être capable de saisir les interactions et de les modéliser rapidement.”

Vient ensuite la question du stockage d’informations de format et de nature très différents. Les outils classiques sont souvent dépassés lorsqu’il s’agit d’accumuler des documents qui ne se rassemblent pas, par exemple un SMS, une facture, trois photos, une vidéo et cinq mails. “Les solutions qui apparaissent aujourd’hui sont les technologies ‘no SQL’, explique-t-il. C’est l’outil qui nous permet de stocker des informations hétérogènes et non structurées.”

Des informations qu’il faut tout de même indexer. “Le propre d’une GED, c’est de faciliter la recherche de document, explique Mohamed Quederni, cofondateur et directeur technique d’ArchiveYourDocs, société tunisienne qui travaille notamment avec Sodexo et le programme des

Nations unies pour le développement. Indexer, ça veut dire ajouter des métadonnées. Aujourd'hui, les entreprises reçoivent des millions de documents. Les phases de stockage et d'indexation doivent donc être automatisées. Les acteurs du marché ont beaucoup investi pour améliorer le workflow à ce niveau-là." ArchiveYourDocs travaille actuellement sur la classification automatique, pour permettre au système de reconnaître le document et d'identifier sa place dans la GED, ainsi que sur les services qui peuvent en avoir l'utilité. "Nous travaillons aussi sur une technologie d'analyse sémantique pour repérer immédiatement, par exemple, les courriers de consommateurs qui présentent un ton très négatif et qui pourront ainsi être traités en priorité par les services après-vente de l'entreprise", précise Mohamed Ouederni.

Enfin, ces données doivent être sécurisées. Dès que l'on parle de numérisation, la question de la cybersécurité inquiète. "La sécurité apportée par le numérique dépasse largement celle du papier, tempère Pascal Sei. Copier un document et l'emmener reste très facile. Alors que l'envoyer par e-mail laisse des traces. Une GED bien configurée ajoute une couche de sécurité, puisqu'il est possible de gérer les accès et les autorisations." Le logiciel ou la plateforme sera même capable, le cas échéant, de signaler toute modification du document, voire de récupérer des versions antérieures.

La dernière étape, finalement, n'est pas technologique, mais n'en est pas moins fondamentale: faire adopter ces nouveaux usages et ces nouveaux outils aux salariés. "La machine n'est pas un but", disait Antoine de Saint-Exupéry. Les nouvelles technologies doivent faciliter le fonctionnement de l'entreprise et la vie des salariés, sans quoi ils n'adhèrent pas au projet. Or, une GED oubliée ou peu mise à jour est une GED morte.

Cybersécurité VS qualité de l'expérience client

Faut-il s'inquiéter de la sécurité des données stockées sur le cloud? Désormais, nombre d'entreprises s'orientent vers des GED externalisées, via des plateformes ou des logiciels à distance, qui ne se trouvent plus sur des serveurs appartenant à l'entreprise et sont coupés d'Internet.

"Il y a deux risques, estime Philippe Delanghe, directeur marketing chez Itesoft. D'abord celui de hacking, et ensuite celui de fraude." Dans le premier cas, la problématique n'est pas spécifique à la dématérialisation des documents. Toutes les entreprises doivent aujourd'hui s'inquiéter de leur cybersécurité. Des antivirus suffisent souvent contre les attaques systématisées et aléatoires opérées par des virus, mais une véritable politique se révèle indispensable pour faire face aux tentatives d'intrusion ciblées et pilotées par des hackers efficaces.

La problématique de la fraude intéresse plus directement la gestion documentaire. "Que faire si un client malhonnête tente de me soutirer de l'argent en présentant un contrat ou une facture qu'il a modifiée grâce à des logiciels de type Photoshop?", souligne Philippe Delanghe. Les entreprises doivent garantir l'intégrité des documents qu'ils conservent. Pour cela, il existe des outils, par exemple des coffres-forts numériques, qui utilisent des clés pour crypter les informations et signaler toute modification.

La question se pose désormais avec une acuité accrue avec le développement de la transformation numérique. Par exemple, les mutuelles utilisent de plus en plus la signature électronique.

L'avantage en est d'améliorer le taux de transformation et donc d'augmenter l'activité. Le défaut en est également que personne ne peut vérifier qui signe réellement le contrat, et le risque de tentative de fraude devient plus important. "Les entreprises acceptent désormais cette part d'aléas, conclut Philippe Delanghe. Elles doivent réaliser des arbitrages entre la fluidité de l'expérience client et la sécurisation des données."

6 pistes pour accélérer la transformation numérique

Alors que les Français font partie des citoyens européens les plus sensibles et ouverts aux outils technologiques, les entreprises hexagonales, elles, accusent un retard important en matière de transformation numérique. Le constat du cabinet Roland Berger est sans appel: la France a un avantage compétitif à jouer, car les entreprises les plus matures sur le plan numérique affichent des performances économiques et financières au-dessus de la moyenne. Les principaux freins au développement du numérique, soit le coût et la résistance au changement, doivent donc être levés avant que les entreprises n'accumulent un retard irrattrapable.

Alors comment lancer la dynamique de la transformation numérique en France? Le rapport 'Du rattrapage à la transformation: l'aventure numérique, une chance pour la France', paru en septembre 2014, explore six pistes.

D'abord, investir dans la formation numérique. La culture d'entreprise ne changera et la transformation numérique ne s'appliquera que lorsque les salariés seront impliqués et porteront eux-mêmes le projet. Il leur faut, pour cela, une prise de conscience, mais aussi une mise à jour des compétences.

Ensuite, il faut investir dans le partage de bonnes pratiques et la rencontre de l'offre avec les PME et PMI. Les grands groupes, qui ont su opérer la transition plus vite et l'État, lui-même moteur en la matière, peuvent assurer un rôle d'accompagnateur.

Troisième piste, qui relève davantage de l'État: stimuler les écosystèmes numériques en soutenant les start-up. Vient encore, pour l'État, un travail dès le niveau universitaire pour introduire une culture de l'innovation, afin d'imprégner toutes les futures générations de travailleurs. L'État doit tout simplement devenir un "aiguillon de l'adoption du numérique", estime Roland Berger. Enfin, le cabinet propose de faire des pouvoirs publics des acteurs numériques avancés, par exemple en lançant une initiative de cloud, à l'image du "cloud first" des États-Unis.



Publié le 04/06/2015

Rubriques : Les dossiers | Achats & Services généraux | Informatique & Technologies | R&D et Innovation