

CYBER-SECURITE

P.14

- Messagerie, mobiles, réseau sans-fil : les nouveaux maillons faibles de l'entreprise
- L'UTM n'a pas enterré les pare-feu
- Métier : RSSI



ERP

P.52

Répondre au besoin des métiers



La coopérative agricole Triskalia a choisi un nouvel ERP, pour la gestion financière

E-COMMERCE

Les clés de la réussite

P.78



De gauche à droite, François-Xavier Lehré, CDO et Franck Hababou, DSI

La chaîne Animalis se modernise au travers du nouveau site e-Commerce

GED

P.68

passer dans le Cloud ?



Déployer WINDOWS 10

P.8

Quelle version, quel coût, quelle sécurité ?



» DEMAT/GED IMPRESSION

4 FAITS MARQUANTS

» ACTUALITÉS

» PAR J. PAOLI & F. BERGONZOLI

BAISSE DE 2,6% DES LIVRAISONS DE SYSTÈMES D'IMPRESSION EN EUROPE DE L'OUEST.

LA FRANCE À CONTRE-COURANT.

D'avril à juin dernier, le nombre de périphériques d'impression laser et jet d'encre commercialisés en Europe de l'Ouest a diminué de 2,6 % passant à 4,79 millions d'unités par rapport à la même période il y a un an, soit 126 606 unités de moins.

Les livraisons avaient pourtant augmenté de 2,9 % en 2014, et de 2,6 % lors du premier trimestre 2015. En revanche, le marché a progressé en valeur de 6,6 % grâce aux ventes de modèles laser. A l'inverse de ses voisins, la France a vu ses ventes augmenter de 6,8 % par rapport à l'an dernier, avec un pic de 10 % pour le jet d'encre et petit bond de 0,8 % pour le laser. Mais, avec une progression de 7,9 %, seul le segment grand public a profité de cette dynamique, alors que le marché professionnel a reculé de 6,7 %. Un niveau de baisse qui n'avait pas été constaté depuis deux ans. ■

Source : IDC



Une GED Konica Minolta dans le Cloud

L'offensive des fabricants de solutions d'impression se poursuit sur le front de la dématérialisation. GED et multifonctions font désormais bon ménage, à travers des



partenariats liant éditeurs et constructeurs, ou des rachats qui favorisent l'intégration de solutions clé en main. Autre voie choisie par Konica Minolta, la conception d'une offre maison : Komi Doc est présentée comme une gestion documentaire hébergée dans un Cloud privé. Elle est bien sûr accessible depuis les MFP du fabricant nippon mais aussi depuis un navigateur web pour dématérialiser,

indexer, classer, partager et rechercher les documents.

A partir de 280 €/mois

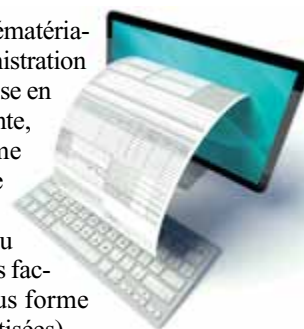
Par défaut, la mise en œuvre d'un service Komi

Doc inclut la mise en place de Komi Scan Pro, qui fait office de poste d'indexation. Cette composante assure la capture des données à partir d'un MFP ou d'un PC dédié et fait le lien avec la GED de Konica. Trois packs sont proposés par abonnement mensuel à partir de 280 € : 10 accès utilisateurs/20 Go, 20 accès utilisateurs/40 Go, 50 accès utilisateurs/100 Go. ■

Conformité fiscale des factures électroniques

3 voies possibles avec Tessi

Il existe trois voies possibles de dématérialisation d'une facture selon l'administration fiscale. La première relève de la mise en place d'une piste d'audit permanente, fiable et documentée. La deuxième s'applique à la facture électronique sécurisée par une signature électronique qualifiée de niveau RGS (ou supérieur). La dernière concerne les factures électroniques échangées sous forme EDI (échange de données informatisées). Peu de plateformes du marché proposent la mise en œuvre de ces 3 solutions. L'avantage de ces plateformes, quand on ne peut pas faire évoluer d'un coup 100 % des flux vers les formats EDI et/ou PDF signés RGS, est de pouvoir utiliser la piste d'audit en rassemblant, traçant et conservant les documents et événements se rattachant à l'existence d'une facture. Citons en exemple la plateforme en mode SaaS Tessi Facture, tout juste audité par le cabinet EY Société d'Avocats, expert en matière de dématérialisation fiscale, qui a attesté de la conformité fiscale de la solution quant à ces 3 voies possibles de dématérialisation d'une facture. Elle permet la dématérialisation des factures clients et fournisseurs et automatise leurs processus de gestion. ■



Jusqu'à 32 centimes d'économie par bulletin de paie dématérialisé

Le rapport rendu au gouvernement fin juillet sur le bulletin de paie ("Pour une clarification du bulletin de paie") estime que sa dématérialisation engendre des économies qui "peuvent atteindre 10 à 32 centimes par bulletin de paie. En effet, le coût de diffusion dématérialisé atteint 10 centimes par bulletin, alors que celui de la diffusion papier (hors affranchissement) atteint 20 centimes et 42 centimes avec affranchissement."

Le marché de la dématérialisation, qui pèse quelque 6 milliards d'euros, devrait encore augmenter de plus de 8 % par an d'ici 2017, selon les prévisions du cabinet d'études Xerfi-Precepta.

L'archivage électronique, les factures notamment, et la sécurisation des échanges devrait croître d'au moins 15 % d'ici à 2017. ■



Faut-il passer sa GED dans le Cloud ?

Lorsqu'elles possèdent une gestion documentaire, moins de 20 % des entreprises françaises ont opté pour le mode SaaS. Pourtant, une GED dans le Cloud offre les mêmes fonctionnalités que sa version on premise, et elle est même censée en faire plus, clament les pure players. La voie royale alors ? Pas toujours...

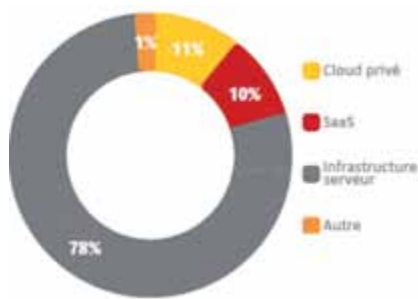
Le SaaS ouvre un accès distant aux technologies de dématérialisation et de reconnaissance automatique des documents. Comme pour bien d'autres secteurs de l'industrie IT, la mutualisation des moyens favorise la baisse des coûts d'infrastructures. Le service réunit au moins trois éléments : un logiciel de GED, un mode hébergé et une configuration prête à l'emploi pour l'archivage électronique, le tout facturé à l'usage et dans le temps. Aucun investissement matériel pour se lancer ni de ressources informatiques à dédier, économiquement l'approche est séduisante. D'autant que la GED s'inscrit souvent

dans un projet plus global de dématérialisation qui, hors Cloud, nécessite des ressources humaines spécialisées dans l'installation et la mainte-

nance des solutions logicielles et des briques de confiance (certificats électroniques, logiciels de signature, horodatage, archivage légal, etc.) garantes de la conformité des documents. Sans compter les aspects juridiques, différents en fonction des flux traités : emails, contrats, bons de commandes, factures, bulletins de paie n'empruntent pas forcément les mêmes circuits. De réels avantages poussent les grands groupes à faire appel à des solutions SaaS. Quant aux PME/PMI, sans le Cloud, elles auraient du mal à assumer les coûts induits par ce type de projet. Mais la licence traditionnelle est loin d'être enterrée.

78 % des décideurs informatiques privilégient une infrastructure interne

Effet de mode pour certains, illustration d'une inéluctable mutation conduisant à la généralisation de l'informatique à la demande pour d'autres, ❖



» Architecture de la gestion documentaire
Etude Canon 2014

« Conserver des données sur un serveur IBM dans les locaux d'IBM en France relève du Patriot Act comme si le serveur était placé aux États-Unis. Idem pour Microsoft Azure... les données de type secret défense, santé ou banque sont donc très concernées. » Pierre Patuel, DPII



► Laurent Ehrhart, Celge



► Martine Joulia Cubizolles, Visiativ Software

le SaaS fait débat. Dans le Baromètre GED 2014 concocté par Canon, la question du mode d'architecture reste une composante sensible pour beaucoup d'organisations. Plusieurs chiffres significatifs ressortent du sondage réalisé en France par le fabricant japonais : 88 % des entreprises sondées saisissent encore manuellement leurs factures, 80 % d'entre elles considèrent la gestion documentaire comme un enjeu majeur mais 64 % ne sont pas équipées, et 78 % des décideurs informatiques privilégient une infrastructure interne pour les outils de gestion du document. En résumé, le taux de dématérialisation reste bas dans l'Hexagone, et le numérique, lorsqu'il convainc les entreprises, peine à s'externaliser. Malgré ses promesses, la tentation du SaaS suscite en effet toujours des interrogations. Celles-ci sont liées à des facteurs anxieux : la bande passante limitée et l'instabilité des réseaux dans certaines zones, la variabilité des réglementations régissant la protection des données en Europe et dans le monde, les attentes en termes de disponibilité des services, les inquiétudes liées aux besoins d'intégration avec les ERP ou d'autres systèmes cibles, la flexibilité et la capacité de personnalisation limitées, et, enfin, la perte de contrôle du patrimoine informationnel.

Des règles propres à chaque entreprise

Pour toutes ces raisons, la GED est vue essentiellement comme un outil à installer en local. Le décalage entre les opportunités technologiques et la réalité du terrain joue aussi un rôle. Le SaaS

plus en plus d'éditeurs, proposent les deux formules : mode SaaS et mode licence", résume **Laurent Ehrhart**, co-fondateur de Celge, un comparateur de logiciels de gestion d'entreprise.

Ce mode hybride, c'est exactement l'approche promue par **Martine Joulia-Cubizolles**, directrice de l'offre chez Visiativ Software. Elle estime que le marché de la GED est soumis à des règles propres à chaque entreprise : "Dans le SaaS, les connexions à l'environnement technologique, notamment aux API, sont encore aujourd'hui beaucoup moins optimisées si on les compare à celles des clients riches dédiés aux licences on premise. Les sociétés ont d'abord opté pour des GED en mode licence traditionnelle puis ont fait le choix du SaaS pour développer une proximité avec leurs clients ou leurs collaborateurs en leur mettant à disposition de l'information hébergée. Les entreprises de petite taille souhaitent aujourd'hui découvrir la GED de façon plus intuitive, mais basculent vers le on premise dès qu'elles veulent accéder à plus de fonctionnalités".

Le SaaS, la flexibilité pour les métiers

Ces freins sont-ils de nature à ralentir la migration vers le Cloud ? Certainement pas, estiment les pure players du SaaS. Pour eux, non seulement une GED dans le Cloud offre les mêmes fonctionnalités que sa version on premise, mais elle est censée faire plus. "Un éditeur traditionnel de GED qui se met au SaaS transpose généralement sa solution en boîte sur le Net et se contente d'ouvrir un accès à ses clients vers cette solution, sans se demander ce que le SaaS

peut apporter de plus à ses clients en comparaison d'un outil local", note **Jean-François Guiderdoni**, directeur marketing & commercial chez Sages Informatique, éditeur GED. Au-delà du faible coût, rapidité de déploiement et flexibilité sont des atouts du SaaS régulièrement mis en avant. "Si le projet est déconnecté de la DSI, le démarrage est

beaucoup plus rapide dans le SaaS. L'entreprise peut alors aller de l'avant, là où elle est ralentie par les contingences traditionnelles d'une gestion de projets. De ce point de vue, le SaaS offre une flexibilité phénoménale en permettant de démarrer un projet sans la partie infrastructure et d'être beaucoup plus autonome vis-à-vis des DSI en tant que département utilisateurs. L'approche SaaS, c'est aussi un moyen de ne plus faire face à des engagements de dépenses mais à des engagements de charges, et d'être en mesure d'adapter le volume du service de façon à faire face aux pics d'activité", explique **Stéphane Mellier**, fondateur de la société de

« Les documents hébergés en mode SaaS sont plus sécurisés que s'ils étaient conservés sur les serveurs de l'entreprise. »

Jean-François Guiderdoni, Sages informatique

peine à s'imposer en raison d'une méconnaissance de ses atouts et parce que les entreprises ne font pas de l'externalisation de leur gestion documentaire une priorité. "Le mode SaaS peut convenir aux TPE et PME pour des raisons budgétaires, de flexibilité et de praticité. L'acquisition de logiciels en mode licence permet de se "sentir" propriétaire du logiciel et de le paramétrer totalement en fonction de ses attentes, voire de bénéficier d'un développement sur mesure. Ce mode d'acquisition rassure aussi les entreprises en matière de sécurité : le logiciel étant sur les serveurs de l'entreprise, aucun acteur extérieur n'a accès aux données sensibles de la société. C'est pourquoi de

« Le mode SaaS doit permettre de récupérer les documents mais également les méta données sans lesquelles la migration vers un autre système s'avérera difficile. »

Olivier Rajzman, DocuWare



► Stéphane Mellier, StreamDesign

conseil StreamDesign, le distributeur de la GED M-Files. Parmi les avantages du SaaS, **Olivier Rajzman**, directeur chez DocuWare, éditeur d'une solution éponyme à destination des petites et grandes entreprises, identifie aussi la sécurité et la confidentialité des données : *« Les PME sont souvent négligentes sur la partie sécurité pour des raisons de coût, et le SaaS permet de pallier cette carence et bénéficier d'un système hautement sécurisé avec duplication des données. Concernant la confidentialité, les services informatiques, qui d'ordinaire peuvent avoir accès sans problème aux données stockées sur leurs serveurs, sont difficilement en mesure de le faire lorsque les données sont externalisées ».*

Toutes les solutions Cloud ne se valent pas

Pour les éditeurs de GED, le mode SaaS permet d'attaquer le marché des PME-PMI, en particulier lorsque que celles-ci ne possèdent ni infrastructures ni ressources humaines pour déployer un projet. Habités aux versions on premise, les grands comptes n'en demeurent pas moins une

cible de choix, en les visant avec le fameux mode hybride notamment, mais aussi en couplant une offre GED SaaS avec celle d'un ERP ou d'une gestion commerciale. Pour autant, toutes les solutions Cloud ne se valent pas. Plusieurs critères facilitent la lecture des offres estime Jean-François Guiderdoni : *« Une bonne GED SaaS est rapide, l'infrastructure mise en place par l'éditeur ou son partenaire restant garante des problématiques de connectivité et par conséquent d'accès aux documents. Le service doit bien évidemment inclure les mises à jour régulières de l'application, et cela, sans les facturer aux clients. Le contrat signé et notamment les CGU doivent être particulièrement claires et indiquer par exemple le niveau de sécurité délivré, si l'hébergement est localisé en France ou ailleurs, ou encore quel type d'assurance est proposé. La question de la migration et de la réversibilité des documents est également importante et doit se faire dans tous les cas sans pénalité. Enfin, l'éditeur doit responsabiliser son client, lui faire adopter le règlement en vigueur en France sur la publication illicite de tel ou tel document ».*

GILLES SAUVAGNAT, directeur d'Altexence, conseil & intégrateur de solutions informatiques spécialisées



D'une GED locale à une GED en SaaS

Le mode SaaS est-il l'avenir de la GED ?

Il paraît difficile de considérer le mode SaaS comme le seul avenir de la GED. Par contre, il est indéniable que c'est un axe fort de développement. Ce phénomène s'appuie sur deux évolutions majeures. D'abord, de plus en plus de structures comprennent que le traitement du document coûte cher et qu'un projet de GED permet de réduire ces coûts de manière plus ou moins drastique en fonction de la solution et du projet mis en œuvre. Ensuite, les dirigeants d'entreprise prennent conscience que l'exploitation de solutions informatiques nécessite des moyens technologiques et humains importants pour garantir disponibilité et sécurité sans interruption. Le mode SaaS présente donc une excellente opportunité, voire le seul moyen pour mettre en œuvre une GED à un coût totalement maîtrisé.

Comment l'entreprise doit-elle aborder le volet sécurité avec une GED dans le Cloud ?

Tout dépend de ce que recouvre la notion de sécurité documentaire pour l'entreprise. Plus globalement, il s'agit de déterminer quelles procédures garantissent le niveau de sécurité défini dans l'entreprise. A partir de ces informations, on est en mesure de choisir le fournisseur ad hoc et mettre en œuvre les modes d'accès et les protections adaptées. Il y a toutefois de nombreux points à analyser, par exemple, les

procédures de sauvegarde mises en œuvre, les redondances, la garantie de restauration, les délais correspondants aux opérations, les protocoles de sécurité mis en œuvre, les niveaux d'authentification, le chiffrement des données, la clause de réversibilité, etc..

Quels sont les points à ne pas négliger lorsqu'on passe d'une GED locale à une GED SaaS ?

L'impact technico-fonctionnel est le premier point à ne pas négliger. Il n'est pas sans conséquence. Par exemple, lorsqu'une connexion avec un annuaire d'entreprise n'est pas supportée ou complexe à mettre en œuvre, il faut accepter dans ce cas que l'accès à la GED passe par une connexion spécifique qui ne se fera pas automatiquement à partir de Windows. Autre exemple, l'interrogation d'une base de données dans le Cloud ne pourra pas se faire en temps réel, et sauf à risquer de dégrader les temps de réponse et avoir un rendu utilisateur médiocre, il faut penser les workflows et les échanges avec le SI en tenant compte des contraintes techniques. Pour des fonctionnalités basiques, si les impacts sont négligeables, voire inexistantes, ils peuvent être réels lorsque l'architecture et les interactions sont complexes. Enfin, point très important : s'assurer malgré l'évolution des technologies et des offres, d'être dans une zone disposant d'un service Internet garantissant débit et disponibilité. ■

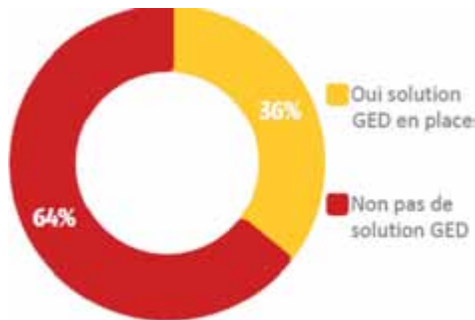
Récupération de documents ? Faire un test tout simplement

Comme pour une solution de lecture automatique de documents classiques, la capture et l'identification des données sont automatisées quels que soient les formats transférés dans une GED SaaS. La richesse de la prestation varie en fonction des tarifs proposés, négociés avec le prestataire sur des bases de volumétrie et de complexité des

documents mais aussi de stockage et d'archivage à vocation probatoire. Les durées d'engagement pour une GED distante varient de 1 à 30 années sur des projets se facturant au document consommé, selon un coût à la page traitée variant de quelques centimes à 1,5

euros. "Pour la récupération de documents, il faut tout simplement faire un test et éviter tout prestataire chez qui le processus se révèle trop complexe voire impossible", souligne **Pierre Patuel**, PDG de DPII, spécialiste de la dématérialisation légale et sécurisée. Si le SaaS a des arguments à faire valoir en termes de déploiement, sécurité, coûts de démarrage et dimensionnement, la licence traditionnelle n'est pas dépassée. Elle s'impose notamment dans le domaine de la personnalisation. "Un client candidat au Cloud veut déléguer une partie de son infra. A partir du moment où il externalise, il faut qu'il accepte le pendant de l'externalisation, c'est à dire d'avoir moins de contrôle sur le système qu'il externalise", rappelle Stéphane Mellier. Lorsque le volume de données, les besoins d'intégration et les exigences de personnalisation sont très élevés, l'option d'une solution sur site est plus adaptée. Quant au coût, sur le long terme, la version on premise reste économiquement la plus avantageuse. ■

► Taux d'équipement en solutions GED
Etude Canon 2014



Partage d'expérience

La pharmacie Agnès Praden gère ses 3 000 documents quotidiens avec une GED en SaaS

A d'Alès, dans les Cévennes, toutes les pharmacies ne se ressemblent pas. L'officine Agnès Praden a tiré parti de la GED SaaS et la solution-DocPro d'Eukles Solutions pour revoir son organisation et mettre en œuvre un outil simple, transversal et ouvert à la mobilité des collaborateurs à travers un processus précis de travail.

Avec une part de marché importante dans son secteur et un chiffre d'affaires avoisinant les 12 millions d'euros, la pharmacie Agnès Praden était en butte à des problèmes de gestion documentaire. Principaux écueils, la multiplicité d'outils internes et l'absence de centralisation de l'information, avec pour conséquence des numérisations multiples d'un même document, une absence de traçabilité, un manque flagrant d'accès sécurisé aux documents et un suivi des dossiers délicat.

Gestion de workflows et travail collaboratif en plus

La pharmacie ne souhaite pas miser sur une infrastructure interne. Elle cherche en 2015 une solution plus souple qui saura faire face à sa croissance rapide et opte pour le Cloud et e-DocPro d'Eukles Solutions. Les modules intégrés accompagnant l'offre ont été décisifs dans le choix de la solution : si la mission

première d'une GED est de pouvoir classer des documents, l'accélération du suivi du traitement a séduit la société, grâce aux volets gestion de workflows, travail collaboratif ou encore tampons personnalisés. Déployée au mois de mai, la solution a nécessité deux jours d'audit et deux jours de formation avant d'être opérationnelle. Elle est hébergée chez OVH avec un SLA de 100 %. Les objectifs visés par les responsables sont classiques : gagner du temps, de l'argent et travailler avec des collaborateurs efficaces.

2 000 à 3 000 documents électroniques circulent chaque mois

Une évaluation réalisée au bout d'un mois fait ressortir une économie en matière de coût des impressions, des photocopies et des envois postaux. Elle résulte notamment de la création d'un compte d'utilisateur pour le cabinet comptable de la pharmacie : tous

les documents étaient envoyés par courrier, et un double du dossier était conservé physiquement. Désormais, une unique version de document existe, et l'information ne circule plus sous sa forme papier. En outre, des bannettes électroniques sont utilisées quotidiennement pour les échanges internes de la cinquantaine de collaborateurs que compte la pharmacie. En moyenne 2 000 à 3 000 documents circulent chaque mois dans la petite organisation. Un gain de temps est également mesuré. Les documents physiques sont numérisés et classés automatiquement, et la circulation des données est assurée par des workflows, chaque collaborateur se concentrant sur son cœur de métier. Quant à l'intérêt du SaaS, il réside aux yeux des responsables sur une prédictibilité des dépenses et la disparition de préoccupations techniques relatives à la sécurité, aux sauvegardes et aux mises à jour de leur environnement de travail. ■



Sélection non exhaustive

Offres de services GED distante

Editeur	Canon	DocuWare	DP/II Télécom & Services	Eukles Solutions	M-Files Corp	tessiGED	Visiatiiv Software	Sages Informatique	Xerox
Nom de la solution	Therefore	DocuWare	DP/II EDC Cloud	e-Docpro	M-Files	Docubase 5	GED Novaxel	Zeendoc	DocuShare Private Cloud
Nombre de clients	114	200	450	3730	25000	300	10000	310	10
Archivage simple	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
SAE	non	non	oui	oui	oui	oui	en cours	oui	non
Workflows	oui	oui	oui	oui	oui	BPM et documentaire	oui	oui	oui
Secteurs d'activités spécifiques	oui	non	oui	oui	oui	non	oui	oui	non
Hébergement	partenaire	partenaire	partenaire	partenaires	partenaire et partenaires	éditeur et partenaire	éditeur	partenaire	éditeur
Garanties de sécurité	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Client propriétaire de ses données	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Garanties de confidentialité	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Réversibilité gratuite	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non
Plan de continuation de l'hébergement	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Nécessite accompagnement, intégration	Selon choix du client	oui	oui	oui	oui	oui	selon nombre d'utilisateurs	oui	oui
Prix (à partir de)	22€/mois	160 €/mois	0,05 €/document	150 €/mois	39 €/mois	NC	150 €/mois	NC	NC

NOUVEAU



À chacun son site!

Le 1^{er} bouquet de sites verticaux dédiés à l'IT

www.solutions-numeriques.com

Le digital transforme toutes les entreprises !
Partagez l'info et la pratique de l'IT