



## La dématérialisation, un marché qui a le vent en poupe !

Anne BOUGET, Chargée d'études SerdaLAB (\*)

### Pouvez-vous nous présenter brièvement l'activité de serdaLAB ?

serdaLAB est le laboratoire d'études, de veille et de prospective du groupe Serda spécialisé dans les logiques et systèmes d'organisation de la Mémoire et du Savoir des organisations. Il veille et étudie les enjeux, les besoins et les tendances des marchés, à travers des thématiques telles que l'archivage, la gestion de contenu, l'information électronique professionnelle, la dématérialisation ou encore la veille et les moteurs de recherche sur internet. L'analyse des marchés et des tendances dans les domaines précités (études de marchés multi clients et sur mesure, adaptée à une problématique précise) est l'activité principale du laboratoire. Les deux autres activités concernent l'organisation de colloques organisés depuis 2007, en partenariat avec l'université La Sorbonne Paris IV} et l'organisation d'un concours étudiant « Mémoire et savoir à l'ère du numérique ».

### Avant d'aborder les tendances, pouvez-vous nous dire quelques mots du marché de la dématérialisation ?

L'étude que nous venons de réaliser prend en compte les deux aspects de la dématérialisation. Le premier est la numérisation des documents « papier », à des fins soit de stockage et de recherche de documents, soit d'extraction de données pour alimenter le système d'information de l'entreprise. Le second aspect est l'échange de documents « natifs » électroniques. Le marché est quant à lui, constitué des éditeurs de solutions logicielles, des prestataires de services, des intégrateurs et des sociétés de services en ingénierie informatique, de tiers de confiance, et de sociétés de conseils et assistance à maîtrise d'ouvrage. C'est un marché en croissance de 9% en 2007. Malgré un contexte économique défavorable, il y a une forte demande depuis la loi du 13 mars 2000 qui confère la même valeur probante au document électronique qu'au papier. Le marché bénéficie d'un environnement très favorable avec le plan de développement de l'économie numérique, le développement des bibliothèques numériques et la dématérialisation des échanges avec l'administration (téléprocédures). Les projets dans le secteur public se multiplient, depuis la mise en place de la révision générale des politiques publiques (RGPP) en 2007. Ce sont des projets plus longs et beaucoup plus coûteux que dans le secteur privé.

### Quelles sont les grandes tendances 2009-2010 de la dématérialisation et des échanges sécurisés ?

Les factures sont les documents les plus dématérialisés actuellement. Les éditeurs de plates formes de dématérialisation comme Deskom ou B-Process sont en forte croissance. De plus en plus d'éditeurs et de prestataires se positionnent sur ce marché. La dématérialisation du courrier entrant (tout type de documents, structurés ou non, à multiples formats) se développe également avec des acteurs comme A2IA et Athic. Parmi les autres tendances, on observe que les éditeurs proposent de plus en plus leurs solutions en mode hébergé (SaaS) qui présente de nombreux avantages pour les entreprises, en particulier pour les PME : pas d'infrastructure, ni de maintenance et un déploiement très rapide. Par ailleurs, contrairement à ce que l'on pourrait croire, les premières motivations qui ressortent de notre enquête, réalisée auprès de 134 organisations publiques et privées en juin 2009, ne sont pas économiques. Elles ont trait à une meilleure gestion de l'information en interne (améliorer le partage et la circulation de l'information) ; la réduction des coûts et les gains de productivité n'arrivent qu'en seconde position. Les principaux freins sont liés au facteur humain avec une résistance au changement et une forte culture papier. Enfin, il y a encore des freins techniques liés à la pérennité des archives, aux problèmes de relecture dans le temps (notamment, les questions de migrations informatiques) et des freins liés à la méconnaissance ou à l'incompréhension du cadre légal.

(\*) [SerdaLAB](#) (\*\*) Etude SerdaLAB, « [Dématérialisation et échanges sécurisés : le marché et les besoins 2009-2010](#) », juillet 2009.