

6 bis, rue Auguste Vitu  
75015 Paris  
Tél : 33 (0) 1 56 77 17 77  
Fax : 33 (0) 1 56 77 17 70

[www.markess.fr](http://www.markess.fr)

## **Solutions de Gestion de Contenu d'Entreprise : Des Bénéfices Tangibles en Réponse aux Contraintes Economiques des Organisations**

Paris, le 27 janvier 2009 – **MARKESS International**, société d'études et de conseil basée à Paris et à Washington, D.C., spécialisée dans l'analyse de la modernisation et de la transformation des organisations privées et publiques avec les technologies de l'information, présente quelques résultats issus de sa récente étude intitulée : « **Gestion de Contenu d'Entreprise : Enjeux & Perspectives** ».

Le contexte économique actuel renforce le besoin pour les entreprises et administrations de générer des économies dans les traitements administratifs mais aussi de se moderniser pour gagner en efficacité lors du redémarrage de l'économie. Parmi les solutions figurent celles leur permettant de mieux tirer parti de l'information, notamment stratégique, de façon à disposer de contenus sûrs, à jour et différenciateurs sur lesquels baser leur décision, gagner en agilité et réactivité.

La gestion de contenu d'entreprise, ou ECM (Enterprise Content Management), vise justement à rendre plus aisément disponibles et utilisables des informations dans le cadre de processus fonctionnels clés de l'entreprise. Se focalisant sur les contenus dits non structurés (textes de tout type, e-mails, pages web, sons, images, vidéos...) ou semi-structurés (de type formulaires), l'ECM est à replacer dans un contexte plus global de gestion de l'information d'entreprise, également dénommée EIM (Enterprise Information Management), enjeu majeur désormais d'un nombre croissant d'organisations.

- **Des gains à la hauteur des enjeux et contraintes actuels des organisations**

Fin 2008, 53% des 150 organisations interviewées par MARKESS International constataient des ruptures impactant la gestion de leurs contenus électroniques non structurés ou semi-structurés, engendrant des déficiences opérationnelles : multiplication des versions, problématiques d'actualisation, perte d'informations, recherches complexes, pouvant s'avérer infructueuses, moindre fiabilité, retard dans le traitement de l'information, erreurs opérationnelles, perte de temps... Ces ruptures découlaient en grande partie du fait d'une couverture partielle des différentes étapes de la vie des contenus électroniques, depuis leur création jusqu'à leur conservation, voire leur destruction.

Au-delà de la réduction de ces risques, les gains constatés suite à la mise en place de solutions de gestion de contenu d'entreprise sont nombreux. Parmi ceux mentionnés par ces 150 organisations se trouvent :

- Economies : réduction des flux d'informations circulant sur les messageries, optimisation du stockage (par exemple, le partage de la bibliothèque de contrats clients d'une PME industrielle donne lieu à un stockage unique des versions de travail et la mise à disposition d'une seule édition valide des contrats, accessible par tous les utilisateurs concernés, évitant ainsi la duplication sur une multitude de disques durs et les coûts de gestion associés) ;

- Productivité : gains de temps significatifs dans le traitement des données, recherche améliorée dans les bases de connaissances des entreprises, gestion plus rigoureuse des relations internes et externes grâce à la mise en place de règles de gestion plus fines reposant sur un workflow ;
- Partage et collaboration : facilitation de la communication interne et externe, amélioration du partage des informations par la mutualisation des contenus et le recours à des outils collaboratifs, amélioration de l'efficacité du travail en équipe ;
- Satisfaction : amélioration de la satisfaction des utilisateurs et des partenaires externes.

Ces gains qualitatifs et quantitatifs ne laissent pas insensibles les directions générales, plus particulièrement dans ces temps où la gestion des actifs immatériels, au même titre que le capital humain, doit être optimisée.

Si les projets de gestion de contenu étaient à l'origine fréquemment initiés par les directions métiers (communication, relation client, ressources humaines, vente, marketing, R&D, etc.), ainsi qu'en témoigne l'existence de nombreuses applications gérées en silo au niveau des métiers, les entreprises et administrations prennent conscience de la nécessité de gérer de façon plus transverse les contenus présents dans les diverses applications métiers.

L'approche « corporate » des projets de gestion de contenu d'entreprise devrait ainsi être renforcée, de même que le rôle des directions générales dans ces projets, dont l'intervention en coordination avec les directions métiers et informatiques, reste indéniablement l'un des gages de succès de tels projets.

- ***Vers la mise en place de solutions de nouvelle génération***

MARKESS International observe par ailleurs que la majorité des organisations ont recours fin 2008 à des solutions disparates, ne leur permettant de gérer que quelques étapes du processus associé au cycle de vie d'un contenu. Il s'agit prioritairement des étapes amont de création/capture de contenus non structurés et aval, en termes de publication, de sauvegarde (duplication dans un but sécuritaire) et de stockage (entreposage dans un but d'utilisation ultérieure). Les solutions de gestion de contenu d'entreprise évoquées et utilisées actuellement par les organisations interrogées s'apparentent ainsi davantage à d'anciennes versions de GED (Gestion Electronique de Documents) qu'à des solutions d'ECM (Enterprise Content Management) en tant que telles, intégrant des fonctionnalités plus poussées de gestion et tenant mieux compte de l'évolution de la nature des contenus aujourd'hui traités et échangés.

La majeure partie de ces organisations envisagent aussi d'ici 2010 de déployer des solutions de nouvelle génération proposant de telles fonctionnalités leur permettant ainsi de mieux répondre à leurs besoins d'amélioration de la circulation des contenus, de partage et de collaboration autour des contenus, d'accessibilité aux contenus stockés et archivés, de recherche en temps réel mais également d'efficacité des processus fonctionnels (à l'appui de solutions de workflow et de BPM – Business Process Management), de productivité et de sécurisation des flux.

- ***Un marché qui maintient une croissance dynamique à deux chiffres***

A la faveur des projets envisagés par les organisations pour répondre au mieux aux enjeux de collaboration et d'accès au contenu, ainsi que d'efficacité des processus, de gains de productivité et de sécurisation des contenus, mais également grâce à une plus grande prise en compte des problématiques d'interopérabilité des solutions de gestion de contenu entre elles par leurs éditeurs (cf. annonce de l'interface web universelle CMIS), MARKESS International estime que le marché des logiciels et services autour des solutions d'ECM devrait croître de près de 13% en moyenne annuelle pour passer de 660 millions d'euros en 2008 à 840 millions d'euros en 2010.

**La méthodologie suivie** pour réaliser cette étude repose sur des interviews réalisées au 2ème semestre 2008 auprès de **130 organisations privées et publiques basées en France.**

Par ailleurs, **une vingtaine de prestataires** actifs sur le marché français de la gestion de contenu d'entreprise ont aussi été interrogés parmi lesquels Atos Origin, Business Document, Cecurity.com, Cincom, EMC, Eurodoc, Fedaso, GFT Inboxx, Graphane Solutions, IBM, Jalios, Logica, Nuxeo, OpenText, W4...

---

**Ce communiqué porte sur l'étude publiée en octobre 2008 par *MARKESS International* :  
Gestion de Contenu d'Entreprise : Enjeux & Perspectives**

Cette étude a été conduite par **MARKESS International** avec le soutien des sociétés sponsors  
**Azur Technology, EMC, IBM et Nuxeo**

**MARKESS International** remercie l'Apraged, partenaire de cette recherche et organisateur du FAN 2008 (Forum des Acteurs du Numérique) qui a relayé les questionnaires dans le cadre de cette étude.

---

**POUR TELECHARGER LES SOMMAIRES DE NOS ETUDES : [www.markess.fr/etudes.php](http://www.markess.fr/etudes.php)  
POUR RECEVOIR NOS AUTRES COMMUNIQUEES DE PRESSE : [www.markess.fr/pressreleases.php](http://www.markess.fr/pressreleases.php)**

**Pour toute information complémentaire, veuillez contacter :**  
Sylvie Chauvin au 01 56 77 17 77 ou à l'adresse e-mail : [schauvin@markess.com](mailto:schauvin@markess.com)

---

**MARKESS International** est un cabinet d'études et de conseil qui analyse depuis 10 ans la transformation et la modernisation des organisations avec les **technologies** de l'information. Etabli à Washington, D.C. et à Paris, **MARKESS International** a pour mission d'aider tant les maîtrises d'ouvrage à mieux comprendre et tirer parti des technologies de l'information que les offreurs à mettre au point une stratégie optimale pour cibler ces marchés. Depuis 2002, fort de ses expériences et de son savoir-faire dans le domaine de l'administration électronique aux USA et de ses connaissances des impacts des nouvelles technologies sur les entreprises privées, **MARKESS International** a lancé une practice dédiée à l'analyse des marchés de l'administration et du secteur public.