

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

Editique / Gestion des processus documentaires : un marché dynamisé par de nouveaux besoins des utilisateurs

Paris, le 11 septembre 2009 – En préalable au FAN (Forum des Acteurs du Numérique) qui se déroule les 29 et 30 septembre 2009 à Paris, 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, annonce la parution de sa nouvelle étude intitulée « **Gestion des Processus Documentaires : Nouveaux Enjeux au-delà de l'Editique** ».

De nombreuses contraintes pèsent aujourd'hui sur les systèmes d'éditique ou de gestion des documents sortants (de l'extraction des données à l'archivage, en passant par la composition des documents et leur diffusion). Les entreprises et administrations doivent en effet adapter leurs pratiques de l'éditique à la variété des formats et des types de données électroniques, la diversité des applications dont elles proviennent, tout en composant avec de nouveaux enjeux.

Indéniablement bousculée, la chaîne traditionnelle de l'éditique évolue dans les organisations qui sont amenées à reconsidérer leurs approches et à rechercher de nouvelles solutions adaptées à leurs besoins comme le montre l'enquête menée au 2^{ème} trimestre 2009 par MARKESS International.

- **Des enjeux nouveaux qui impactent les pratiques actuelles**

Les interviews réalisées auprès d'un échantillon¹ de 150 entreprises et administrations font apparaître divers niveaux de maturité en matière d'éditique et de gestion des processus documentaires :

- ✓ 56% des organisations interrogées ont déjà des projets opérationnels ou en cours d'achèvement en 2009. Dans ce profil plus mature se trouvent plus particulièrement des entreprises des secteurs de la banque et de l'assurance, de la distribution et des services en abonnement (de type télécommunications, utilities, etc.), amenées à produire un volume important de documents à destination de leurs clients finaux (relevés, factures, courriers clients, etc.) et confrontées à une forte concurrence ;
- ✓ Près d'un tiers envisagent de lancer de tels projets à plus ou moins longue échéance, notamment dans les administrations dans le cadre de leurs relations avec les administrés.

Une minorité des organisations interrogées ne prévoient pas de se lancer dans de tels projets, principalement par méconnaissance des problématiques et des enjeux associés et par peur de s'engager dans un projet complexe.

Si l'objectif de l'éditique reste la production et la diffusion de documents à destination des différents partenaires des organisations, ces dernières doivent cependant faire face à de nouveaux enjeux. Traçabilité des documents produits, accès plus aisé aux documents, meilleure collaboration autour du document et partage des informations en interne,

¹ Echantillon non représentatif de l'univers des entreprises et organisations publiques basées en France

dématérialisation accrue des échanges et automatisation des processus documentaires sont des éléments majeurs avec lesquelles doivent aujourd’hui composer les organisations. A cela, les entreprises les plus matures ajoutent également la diffusion multi-canal, les contraintes juridiques et/ou le développement durable.

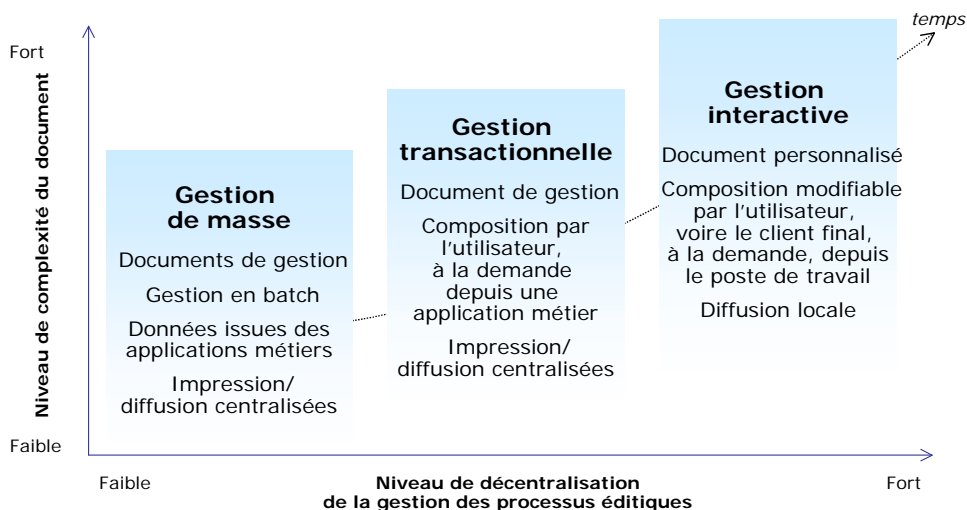
Or, près de 80% des organisations interrogées déclarent que ces enjeux ne sont que partiellement couverts aujourd’hui par les solutions et moyens mis en place pour gérer l’éditique et les processus documentaires. Ce qui implique inévitablement de revoir les approches suivies jusque là.

- **Vers des approches plus interactives : de l’éditique à la gestion des processus documentaires en dynamique**

Guidées par les attentes et besoins des clients et des collaborateurs en interne, les approches des entreprises et administrations interrogées semblent ainsi progressivement s’adapter. MARKESS International constate une évolution des besoins, notamment de la part des directions opérationnelles (par ex. marketing, vente, ressources humaines, logistique) et des utilisateurs finaux, qui implique de passer d’une gestion en masse des documents sortants vers une gestion plus interactive et dynamique.

Ainsi, l’éditique ne se cantonne plus à la production en masse de documents de gestion ayant une structure générale fixe (tels que le publipostage, les courriers, contrats, factures, relevés de compte) et des parties variables en fonction du destinataire (adresses, chiffres, messages publicitaires). Elle s’oriente vers la production de documents résultant de la convergence de plusieurs sources de données (notion de document « transpromo », alliant informations transactionnelles et promotionnelles) et offrant de l’interactivité aux collaborateurs métiers (voire aux clients finaux) qui peuvent composer et/ou modifier les documents.

**Evolution des Besoins : D’une Approche de Masse à Plus d’Interactivité
France, 2009-2011**



Source : **MARKESS International**

Plus des deux tiers des organisations interrogées mentionnent en effet un besoin croissant en interactivité de la part des utilisateurs finaux en termes de gestion de leurs documents sortants. Il s’agit de produire des documents plus personnalisés grâce à la modification

possible des modèles existants ou de pouvoir adapter un document à un contexte spécifique, de façon automatisée agile et interactive, et ce, directement depuis le poste de travail. Ce besoin envers une gestion plus interactive est particulièrement marqué dans les secteurs de la banque et de l'assurance.

- **Un marché dynamique composé d'acteurs variés**

Sur un marché pourtant considéré comme mature, ces besoins naissants apportent un second souffle à l'éditique et à la gestion de processus documentaires. Ce marché affiche un certain dynamisme et attire, aux côtés des acteurs de l'éditique traditionnelle, des acteurs aux profils variés. Les organisations bénéficient ainsi d'un écosystème reposant sur des domaines de compétences et de cultures différents, le plus souvent complémentaires.

Deux types d'éditeurs de solutions se distinguent sur ce marché :

- D'une part, les éditeurs spécialisés en éditique et gestion de processus documentaires, avec des solutions logicielles dédiées ayant une couverture fonctionnelle généralement assez étendue. Ces offres peuvent se différencier selon la typologie des besoins des entreprises qui souhaitent privilégier soit une gestion de masse de leurs documents soit, a contrario, une gestion plus interactive ;
- D'autre part, des éditeurs de solutions de gestion de contenu (ou ECM – Enterprise Content Management) qui, même s'ils ne couvrent aujourd'hui qu'une partie des besoins avancés par les entreprises en matière d'éditique et de gestion de leurs processus documentaires, semblent répondre à certains de leurs enjeux clés dans ce domaine (traçabilité, accès, partage et collaboration, automatisation des processus documentaires...).

D'autres profils d'éditeurs sont aussi amenés à intervenir sur ces projets tels que des éditeurs de solutions de dématérialisation, d'archivage ou d'ERP.

Les entreprises font aussi appel à des cabinets de conseil (ceux privilégiés sont généralement experts sur ce sujet) pour les aider en amont de leur projet (audit, assistance à maîtrise d'ouvrage, aide au choix de la solution, accompagnement au changement...), des intégrateurs (généralistes ou spécialisés) ou des sociétés de services expertes en éditique, des opérateurs de services d'externalisation.

Marché en mutation, poussé par les nouveaux besoins des organisations, l'éditique attire donc des acteurs aux profils et origines variés et semble relativement épargné par la crise économique. Pour les deux tiers des organisations interrogées à l'été 2009, cette crise n'a aucun impact, voire un impact positif sur leurs projets d'éditique et de gestion des processus documentaires, qui contribuent notamment à réduire les coûts, à gagner en productivité, à réduire les délais de réalisation et de mise à disposition des documents. Ils sont en effet 43% des responsables interrogés à déclarer que leurs budgets seront en hausse de 1 à 10% sur la période 2009-2011.

Pour télécharger la synthèse gratuite de cette étude, cliquez sur le lien ci-dessous :

**[Référentiel de Pratiques : Gestion des Processus Documentaires
Nouveaux Enjeux au-delà de l'Éditique - 2009](#)**

*La méthodologie suivie pour réaliser cette étude repose sur des interviews réalisées de mai à juillet 2009 auprès de **150 entreprises privées et administrations** basées en France. Par ailleurs, **35 prestataires** actifs sur le marché français de l'archivage de courriers électroniques ont aussi été interrogés parmi lesquels figurent ABC Doc, Acamaya, Aerow Conseil, Aisnedit, Appic, Archimed (inc. Neolage), Avantias, Business Document, Cincom Systems, Docapost, Docxa (IMDS), Edokial, ELO, Gdoc Lasercom, HP, Inoven, Kalpa, Kroll Ontrack, Logidoc-Solutions, Maarch, Macro 4, MEG Editique & Système, Nirva Systems, Numen Services (inc. Sati), Océ, Opus Conseils, Ostendi Informatique, Parker Williborg, Pitney Bowes Asterion, Référence Directe, Ricoh, Sword, Symtrax, Xenos, Xerox ...*

**Ce communiqué porte sur l'étude publiée en septembre 2009 par MARKESS International :
Gestion des Processus Documentaires : Nouveaux Enjeux au-delà de l'Éditique**

**Cette étude a été conduite par MARKESS International
avec le soutien des sociétés suivantes actives sur le marché :
Business Document, Data Syscom, EMC, Esker, Gdoc Lasercom et Numen Services**

**Exemples d'implémentation de solutions
d'éditique et de gestion de processus documentaires**

Organisation	Détail du Projet	Prestataire
Banque Cantonale Suisse	TMA de la plate-forme de composition transverse à toutes les entités de la banque : batch, transactionnel et interactif.	Gdoc Lasercom
BRED Banque Populaire	Optimisation de la taille des fichiers et définition des Advanced Business Index pour une meilleure performance des injections et consultations de factures via un portail grand public.	Gdoc Lasercom
Compagnie d'assurance mutualiste française	Industrialisation du processus de production de documents (plus de 100 millions par an) aux standards de l'entreprise, création et modification en temps réel de document par les utilisateurs finaux.	EMC
Crédit Agricole	Intégration de Bdoc Suite pour la composition interactive des documents en agences (300 modèles de documents utilisés par 1 400 collaborateurs).	Business Document
Département d'Etat du Travail (USA)	Mise en place de xExpression pour la génération de courriers de correspondance diffusés par papier, PDF ou e-mail.	EMC
Euler Hermes SFAC	Mise en place d'une solution d'éditique et de dématérialisation de courriers sortants, intégrant un coffre-fort électronique, un outil de workflow de validation et le traitement des courriers.	Numen Services
Fenwick	Externalisation de l'envoi des 300 000 factures clients annuelles : factures papier (factures directement envoyées depuis SAP vers le centre production d'Esker) et facturation électronique pour les clients le souhaitant.	Esker
Flammarion	Automatisation de la diffusion des factures et des bons de commande en sortie de SAP en couplant la solution Esker DeliveryWare au service Esker on Demand. Gestion de plus de 400 000 documents par an.	Esker
GEFCO	Supervision des impressions en temps réel sur un parc de 3 000 imprimantes.	Data Syscom
MAAF	Déploiement de Bdoc Suite pour couvrir un besoin de production interactive de documents de gestion (courriers, contrats...) produits en agences et chez les partenaires commerciaux.	Business Document
URSSAF	Gestion des impressions sur les 130 sites de productions et mise à disposition des états de paye.	Data Syscom
Synergie	Solution d'édition des bulletins de salaires et des factures et services d'infogérance des contrats (outil de constitution des contrats, édition quadrichromie, gestion des retours grâce à une solution de LAD/RAD, archivage à valeur probatoire des contrats dématérialisés).	Numen Services

Source : Prestataires

Pour télécharger les sommaires de nos études : www.markess.fr/etudes.php

Pour consulter nos autres communiqués de presse : 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

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.