

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

Gestion de contenu d'entreprise : Nouveaux besoins et approches redessinent le marché

Paris, le 1^{er} octobre 2010 – En préalable à la tenue du [salon INFO to DOC / Démat'expo](#), MARKESS International, société d'études et de conseil spécialisée dans l'analyse de la modernisation et de la transformation des entreprises et administrations avec les technologies de l'information, annonce la parution de sa nouvelle étude multi-clients intitulée : « *Gestion de Contenu : Nouveaux besoins dans un contexte de collaboration* ».

Fin 2008, MARKESS International avait interrogé une centaine de décideurs au sein d'entreprises privées et administrations publiques afin de mettre en évidence leurs pratiques en matière de gestion de contenu d'entreprise¹ (ou ECM – Enterprise Content Management) et les apports du recours à des solutions adaptées.

Deux ans plus tard, alors que la proportion d'informations non structurées ne cesse de croître, les décideurs indiquent avoir adapté leurs approches en matière de gestion de contenu d'entreprise. En effet, l'essor de la dématérialisation ou encore des interactions et des collaborations via internet et le web (cf. échanges électroniques au sein d'écosystèmes, réseaux sociaux d'entreprise, conversations en ligne...) favorise l'émergence de nouveaux enjeux et, par conséquent de nouveaux besoins, dans le domaine de la gestion de contenu. Cette nouvelle étude de MARKESS International, menée au 2^{ème} trimestre 2010 auprès de 180 décideurs, présente les nouvelles attentes, les contenus plus particulièrement critiques à gérer, les solutions adoptées et l'évolution du marché des logiciels et services associés à ces projets de gestion de contenu.

La persistance d'enjeux clés

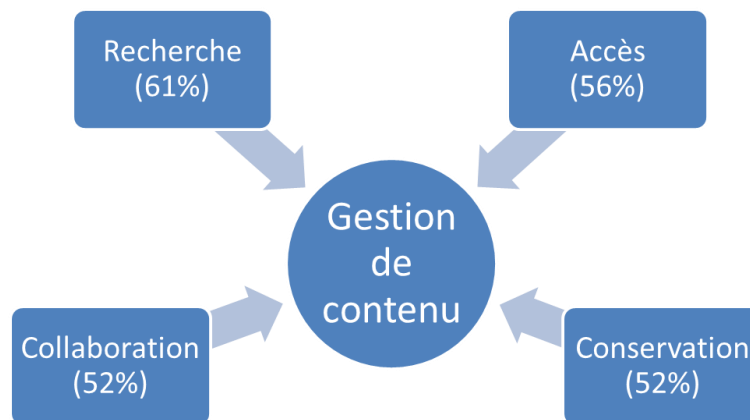
Pour plus d'un décideur sur deux interrogés, les enjeux auxquels doit faire face leur organisation en matière de gestion des contenus électroniques non structurés s'articulent autour de 4 axes majeurs :

- Une recherche de contenus facilitée et accélérée, devant prendre en compte la multiplicité des formats de contenus dispersés au sein d'un grand nombre d'applications et le délai d'obtention d'information toujours plus court ;
- Une meilleure accessibilité aux contenus, d'une part en donnant un accès aux collaborateurs en situation de mobilité (commerciaux en clientèle, collaborateurs en télétravail, managers nomades, etc.) et d'autre part, en fonction de droits d'accès, en ouvrant le contenu à d'autres acteurs de l'écosystème (fournisseurs, clients, partenaires externes, etc.) ;

Le développement et l'amélioration de la collaboration autour de contenus dans un contexte où les modes de travail collaboratifs et les outils qui les supportent sont de plus en plus présents dans les entreprises. La gestion collaborative des contenus doit notamment permettre le partage des connaissances ;

¹ Le périmètre couvert par la gestion de contenu d'entreprise (ECM - Enterprise Content Management) correspond à l'ensemble des actions, outils et méthodes mis en œuvre pour capturer, organiser, analyser, administrer, partager et diffuser des contenus non structurés ou semi-structurés (cf. formulaires, par exemple) afin d'en faciliter l'accès, la restitution et l'exploitation. Ne sont pas inclus dans le périmètre de l'ECM les contenus dits structurés (issus de bases de données, de systèmes décisionnels, EDI, ERP, etc.) construits de manière logique selon une organisation définie qui simplifie leur traitement et leur gestion.

Enjeux majeurs en matière de gestion de contenu – France, 2010
(en % de décideurs – liste suggérée en ordre aléatoire – 24 items – multi-réponses)



N = 180 décideurs au sein d'entreprises privées et administrations

Source : MARKESS International

Si les enjeux de collaboration, d'accès et de recherche persistent depuis 2008, Hélène Mouiche, Responsable de l'Expertise Gestion de l'Information chez MARKESS International, note qu'en 2010 « les décideurs interrogés portent également leur attention sur la conservation dans le temps des contenus, avec la nécessaire mise en place d'une politique d'archivage électronique, à valeur probatoire ou non, selon le type de contenus à conserver ».

Des approches de gestion de contenu à optimiser

Pourtant, les pratiques des entreprises en matière de gestion de contenu semblent encore loin de répondre à ces enjeux. Plus des ¾ des décideurs interviewés estiment que les enjeux majeurs ne sont que partiellement couverts par les solutions de gestion de contenu actuellement déployées. La faute ne revient pas tant aux outils logiciels eux-mêmes qu'aux approches organisationnelles, ainsi que le laissent entendre les points sensibles identifiés : remise en question des processus organisationnels existants, implication insuffisante des utilisateurs, sous-évaluation des conséquences de tels projets sur les méthodes de travail, organisation structurée en silos...

Deux éléments clés ressortent ainsi du succès des projets de gestion de contenu : l'aspect humain et le contexte métier du projet, sans lequel la gestion de contenu n'a pas de sens. Preuve en est de la très forte implication des directions métiers dans ces projets, aux côtés de la direction informatique et de la direction générale.

Aussi, de nombreux projets de gestion de contenu sont en cours de déploiement ou en réflexion à plus ou moins longue échéance dans les entreprises et administrations publiques afin de passer d'une simple gestion documentaire à une gestion plus globale des contenus intégrant les composants précédemment évoqués.

D'une gestion documentaire à une gestion étendue de l'information

Les attentes exprimées par les décideurs permettent d'identifier certains axes vers lesquels la gestion de contenu devrait idéalement évoluer :

- Une gestion de contenus à l'image de la transversalité des processus métiers auxquels ils sont associés : le fonctionnement en silo des solutions de gestion de contenus fréquemment dédiées à un métier de l'entreprise ne correspond plus à la réalité des besoins et des modes de fonctionnement des entreprises. Les contenus sont de moins en moins restreints au sein d'un

métier, mais sont associés à des processus impliquant des collaborateurs au sein de plusieurs directions ou département, voire de personnes externes à l'entreprise, contribuant également à la vie des contenus ;

- Une gestion complète des contenus, depuis leur création jusqu'à leur conservation, évitant ainsi toute rupture dans le cycle de vie des contenus et les inconvénients associés ;
- Une gestion plus globale des contenus, prenant en compte tant les contenus non structurés que ceux gérés par les ERPs, outils décisionnels, bases de données et autres systèmes de contenus structurés, plus propice à la recherche, à l'accès aux contenus, et à leur enrichissement.

Un socle applicatif se dessine autour d'une architecture étendue de gestion de l'information, qui pourrait être constituée d'une plate-forme unique mais reposerait plus vraisemblablement sur des solutions de gestion de contenu spécifiques (telles que des solutions de gestion de contenu web (WCM), de gestion des connaissances (KM – Knowledge Management), de GED, etc.) interopérant les unes avec les autres grâce aux récentes avancées en termes de normes et de standards. A ce socle seraient bien entendu associées des fonctionnalités collaboratives, de recherche avancée, de traçabilité, de workflow et gestion des processus métiers.

Ces besoins, tant en solutions logicielles qu'en prestations de services (notamment en conseil amont, technique, AMOA et intégration) devraient contribuer à la croissance d'un marché estimé par MARKESS International à plus de 700 millions d'euros en 2010 en France et sur lequel opère un grand nombre d'acteurs avec des offres en pleine adaptation en réponse aux nouveaux enjeux.

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

[Référentiel de Pratiques – Gestion de Contenu : Nouveaux besoins dans un contexte de collaboration](#)

Pour relayer la synthèse de cette étude sur Twitter :

Nouveau Référentiel – Gestion de Contenu : Nouveaux besoins dans un contexte de collaboration

#markess

<http://bit.ly/MarkessECM10>

*La méthodologie suivie pour réaliser cette étude de plus de 150 pages de données détaillées repose sur des interviews réalisées de mai à juillet 2010 auprès de **180 décideurs au sein d'entreprises privées et administrations** basées en France. Par ailleurs, **une soixantaine de responsables chez les prestataires actifs sur le marché français des logiciels et services associés à la gestion de contenu ont aussi été interrogés** parmi lesquels : ACTH, Activ'Share, Anakeen, Ardans, ARES, Armadillo, Avantias, Azur Technology, Biporis, CDC Arkhinéo, Cecurity.com, Celum, Cimail Solutions, Cincom, CMP, Documalis, DocuMass, Document Project Services, EasyDemat, Edissyum Consulting, ELO Digital Office, Elron Consulting, EMC, eXo Platform, Extelia, Ginerativ, IBM, Jalios, Jouve, Kalpa Conseils, KapSolution, Keynectis, Klee, Kosmos, Legal-Box, Logica, Maarch, Micropole, Mondeca, Norgatec, Novadys, Numerial, Nuxeo, Oatis, Océ Business Services, Parker-Williborg, Pertimm, Pikko, Polaris Software, PubliAtis, RBS, RiSys, SherpacT, Smile, Sopra Group, Studec, TekoNorma, Ubik-Ingénierie, Urgence Informatique Europe, Wedia, Xamance...*

**Ce communiqué porte sur l'étude publiée en octobre 2010 par MARKESS International :
Gestion de Contenu : Nouveaux besoins dans un contexte de collaboration – France, 2010-2012**

**Cette étude de plus de 150 pages a été conduite par MARKESS International
avec le soutien des sociétés suivantes actives sur le marché :**

Ardans, EMC, IBM et Numerial

Exemples de projets de gestion de contenu

Organisation	Détail du Projet	Prestataire
Airbus	Gestion mondiale des documents d'entreprise. Organisation sectorisée (stabilité, visibilité à moyen terme, maîtrise de la qualité et des coûts de livraison, adaptation aux variations de l'activité).	IBM
Air Liquide	Organisation du partage des connaissances inter-métiers de l'ingénierie pour la conception des usines autour des documents techniques « PIDs » (Process & Instrumentation Diagrams).	Ardans
Cartier	Numérisation et indexation de références pour intégration dans SAP.	Numerial
CNAMTS	Projet DIADEME : dématérialisation et automatisation de la gestion documentaire avec EMC Documentum xCP pour gagner en productivité, améliorer la qualité de service, fiabiliser l'instruction des demandes et réduire les coûts. A terme, la solution sera utilisée par 25 000 agents et un million de documents seront en moyenne numérisés et intégrés à la GED chaque jour, soit 200 millions de documents traités par an.	EMC
CNP Assurances	Déploiement de la solution Captiva afin d'automatiser la reconnaissance des courriers entrants, la capture et l'acheminement des contenus. Projet global de GED des flux de documents entrants (normés ou non, factures, chèques, etc.).	EMC
Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi	Direction du budget : Gestion des documentations du budget. Direction Générale du Trésor et de la Politique Economique : Gestion des contenus documentaires, des référentiels métiers et mise en place d'outils collaboratifs pour la direction.	IBM
PSA Peugeot Citroën	Projet ICARE de la Direction Programmation et Logistique Opérationnelle (étude et mise en œuvre des moyens logistiques du flux « véhicules » et du flux « constituants » des usines terminales du Groupe) : déploiement d'Ardans Knowledge Maker afin de capitaliser et partager des connaissances entre 600 utilisateurs sur 14 usines dans le Monde.	Ardans
Toyota	GED et Workflow OnBase® : automatisation du processus de financement automobile. Accompagnement sur les projets de dématérialisation des flux papier entrants.	Numerial

Source : Prestataires

MARKESS International remercie E.T.A.I, une marque du groupe InfoPro Communications, organisateur du [salon INFO to DOC / Démat'expo \(23 & 24 novembre 2010 – CNIT Paris La Défense\)](#), qui a relayé les questionnaires.

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 pratique dédiée à l'analyse des marchés de l'administration et du secteur public.