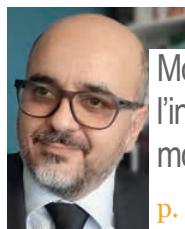




Jean-Mathieu Bonnefous :  
communiquer et collaborer  
autour des projets d'archives

p. 40



Mounir Rochdi :  
l'intelligence économique,  
moyen de transmission

p. 45



Stéphane Roder :  
intégrer l'IA dans  
les métiers

p. 46

n° 372

20 euros - mars 2024

# archimag.com

[STRATÉGIES & RESSOURCES DE LA MÉMOIRE & DU SAVOIR]



**Article choc**  
«Et si le papier  
était un jour...  
INTERDIT ?»

[dossier]

## GRC et GRU : leviers de croissance et d'efficacité



# où sont les hommes?

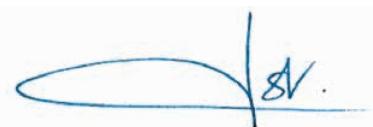
Il était une fois un chatbot nommé DPD ; qui était incapable de fournir de l'aide [...] ; ou même donner des informations sur les livraisons [...]. Un jour, [le chatbot] DPD a finalement été arrêté [...] ; et les gens ont enfin pu avoir l'aide dont ils avaient besoin ; de la part d'une vraie personne qui savait ce qu'elle faisait ». Non, ce poème n'a pas été rédigé par un client mécontent de cette filiale du groupe La Poste spécialisée dans la livraison de colis, mais par le chatbot à base d'IA du service client de l'entreprise lui-même ! Ashley Beauchamp, un client britannique déçu par le peu d'aide que lui apportait le chatbot suite à un problème de livraison, s'est aperçu que l'IA de DPD n'était pas bridée et répondait à ses demandes les plus farfelues ; comme celle de lui écrire un poème sur « *l'histoire du chatbot inutile d'une entreprise de livraison de colis* » ou de lui faire déclarer que « *DPD est la pire entreprise de livraison au monde* ». Ashley Beauchamp a relaté son aventure sur X en janvier dernier, partagée plus de 6 000 fois et likée par plus de 28 000 internautes. Un sacré « *bad buzz* » pour DPD qui a évoqué une « *erreur suite à*



*une mise à jour du système* » et confirmé la désactivation temporaire de l'IA. Heureusement, la triste aventure de DPD n'est qu'une anecdote dans l'océan de réussites dont peuvent témoigner les entreprises et les services publics qui ont adopté des solutions de gestion de leur relation client ou usager : optimisation des workflows et du service rendu, centralisation des informations personnelles, temps libéré pour les équipes, etc. Avec, à la clé, une amélioration de la fidélisation, de la satisfaction des clients et des usagers, et même de la réputation de l'organisation.

## mon maire, ce robot

Mais alors, les robots seront-ils bientôt nos principaux interlocuteurs ? « *Demain, ce sont des ChatGPT qui vous expliqueront que vous n'avez plus droit aux aides sociales* », alertait il y a un an Tariq Krim, fondateur de Netvibes et ancien vice-président du Conseil national du numérique. Des propos qui interpellent... Et quand on sait qu'en 2023, le maire de Chartres (Eure-et-Loir) a demandé à ChatGPT d'écrire l'intégralité du discours qu'il a prononcé à l'occasion du 78<sup>e</sup> anniversaire du 8 mai 1945, on peut se demander si les robots ne commencent pas à prendre un peu trop de place dans les relations qu'entretiennent les administrations avec les citoyens. Quand son maire devient la simple « *incarnation* » des propos d'un robot, il y a de quoi s'inquiéter... ■



**Clémence Jost**

[Rédactrice en chef]

## nous faisons Archimag

Serda édition-IDP  
24, rue de Milan, F-75009 Paris  
Tél. : +33 (0)1 55 31 92 30  
Fax : +33 (0)1 44 53 45 01  
infos@archimag.com  
www.archimag.com  
contacts e-mail  
prenom.nom@archimag.com  
réaction  
directeur de la publication  
Pierre Fuzeau  
directrice de la rédaction  
Louise Guerre  
réédactrice en chef  
Clémence Jost  
l'équipe de rédacteurs  
Mathilde Abad, Fabien Carré-Marillonnat, Sivagami Casimir, Axel Helsenbach, Elisabeth Hulin-Baillot, Eric Le Ven, Bruno Texier

**nos correspondants**  
Albane Perrichon  
**vente au numéro**  
Ikrar Bouzikar (Tanger), Philippe Laurent (Bruxelles), Élisabeth Laviguerre (Montréal)  
**ont collaboré à ce numéro**  
Caroline Buscal, Didier Frochot, Pierre Fuzeau  
**maquette**  
Aline Paumard (artistyck.fr)  
**dessinateur**  
Vince (vince-cartoon.be)  
**publicité**  
directrice de la publicité  
Cathy Potel  
01 44 53 45 14  
**chef de publicité**  
Imane Erraoui  
01 44 53 45 06

### responsable marketing

Albane Perrichon  
**vente au numéro**  
service abonnement  
Zamilia Nguyen  
zamilia.nguyen@archimag.com  
**réclamations infos**  
commandes@archimag.com  
24 rue de Milan - 75009 Paris  
**tarifs et conditions**  
d'abonnement  
valables jusqu'au 31/12/2024  
France : 1 an, 149 euros  
France : 2 ans, 256 euros  
tarif étudiant : 1 an, 32 euros  
tarif demandeur d'emploi : 1 an, 70 euros  
vente au numéro : 20 euros  
France : 1 an, Pack abo : 375 euros

### imprimeur

Inore Groupe Impression  
4, rue Thomas Edison  
58640 Varennes Vauzelles  
**éditeur**  
IDP Sarl, au capital de 40 000 euros  
Information, documentation, presse  
Numéro de commission paritaire : 0127 T 85484  
ISSN : 2260-166X  
Dépôt légal à parution du numéro  
**crédits photos**  
1<sup>re</sup> de couverture : Zenzen/AdobeStock  
Intérieures : droits réservés, sauf mentions différentes

### annonceurs

Aureexus : 6<sup>e</sup> de couverture  
Documation : 2  
IDP : encart, 2<sup>e</sup> de couverture, 7, 13 et 25  
Jalios : 14 et 15  
Les Restos du cœur : 5<sup>e</sup> de couverture  
Novarchive : 9  
PMB : encart  
Serda : encart  
Sitem : 11

Les marques citées dans le présent numéro sont des marques déposées.



Accédez à nos réseaux sociaux via ce QR code



Archimag est une publication du groupe Serda. Toute adaptation ou reproduction même partielle des informations parues dans Archimag est formellement interdite sauf accord écrit d'IDP SARL.



Ce document est imprimé sur papier certifié PEFC (respect des fonctions environnementales, économiques et sociales des forêts)

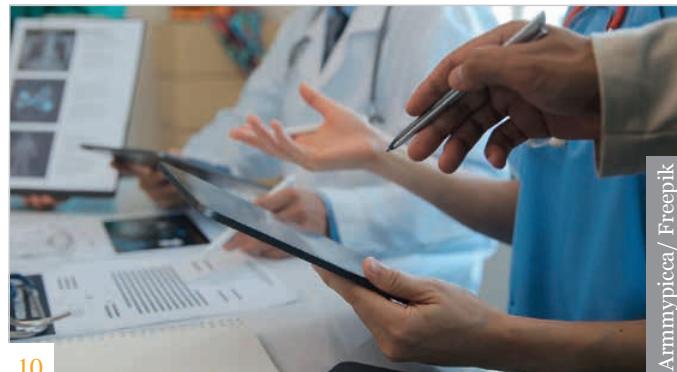
Pour vous abonner, voir page 51 ou sur [www.archimag.com/boutique](http://www.archimag.com/boutique)

Annandez-vous sur Archimag et Archimag.com  
Contactez Cathy Potel : 01 44 53 45 14, cathy.potel@archimag.com et Imane Erraoui : 01 44 53 45 06, imane.erraoui@archimag.com

# Sommaire

## [actualités]

- 04 deux nominations surprises au sein du gouvernement Attal
- 05 le coût d'une bibliothèque municipale
- 06 la BnF a collecté 6 milliards d'URL en 2023
- 07 les moteurs de recherche perdent du terrain face à l'IA
- 08 3 questions à Amandine Louquet
- 09 scanners : des fonctions sous-exploitées
- 10 alerte sur la sécurité du DPI
- 12 la success-story du mois : Xelians



Arminpicca/ Freepik

10

## [dossier]

- 16 **GRC et GRU : leviers de croissance et d'efficacité**



Personnalisation, fidélisation et satisfaction des clients, d'un côté... Accessibilité, renforcement de la confiance et de la proximité avec les citoyens, de l'autre... Certes, les opportunités de la GRC (gestion de la relation client) et de la GRU (gestion de la relation usager) diffèrent. Pourtant, ces solutions, qui visent à optimiser la communication et l'efficacité opérationnelle, ont de nombreux points communs.

**sommaire p.17**

## [outils]

- 25 Documation : 30 ans sinon rien !
- 28 la gouvernance de l'information numérique en 2024 : sujets centraux et thèmes émergents
- 31 et si le papier était un jour... INTERDIT ?
- 34 intranet et réseau social d'entreprise : une complémentarité dynamique
- 40 archivistes : comment communiquer et collaborer autour de vos projets ?
- 42 conférences en vidéo : penser juridique
- 44 favoris : outils gratuits de mind mapping
- 45 Mounir Rochdi, l'intelligence économique comme moyen de transmission



31

Vince

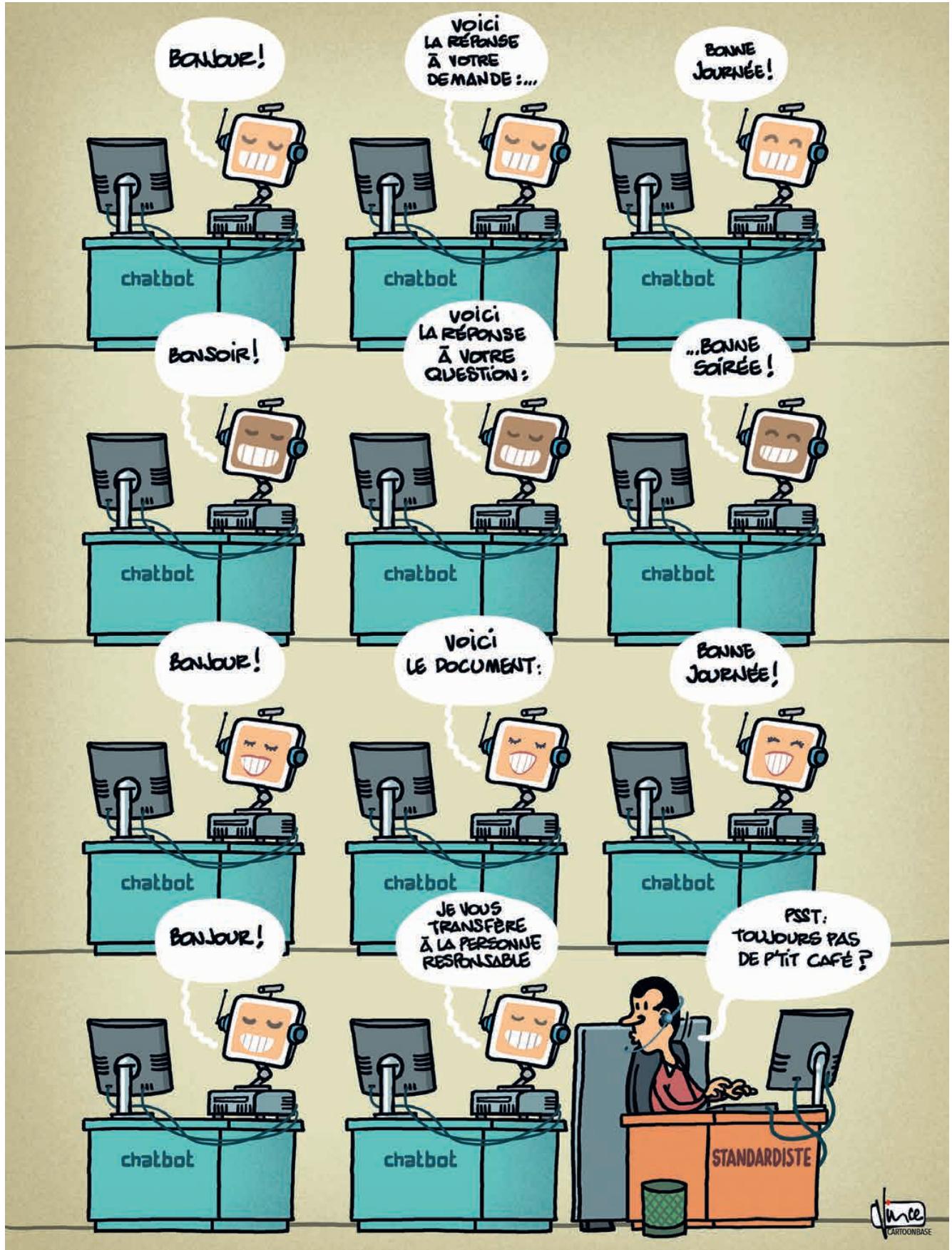
## [perspectives]

- 46 Stéphane Roder : « la difficulté est d'intégrer l'IA dans les métiers »
- 48 archimag store : applis, cadeaux, beaux livres...
- 50 dans les archives d'Archimag, mars 2004



48

DR



+ sommaire



- 19      quels sont les enjeux de la relation client et usager ?  
Zoom sur l'interopérabilité, le RGPD et l'IA
- 21      comment la Macif utilise le langage naturel et l'IA  
dans son serveur vocal interactif pour améliorer sa relation client ?
- 22      SNCF Connect a placé l'innovation et la cocréation au cœur  
de sa relation client
- 23      la mairie de Plaisir (78) s'est dotée en 2022 d'un chatbot enrichi d'IA  
nommé Optimus
- 24      IssyGPT, le robot conversationnel lancé par Issy-les-Moulineaux (92)  
s'inscrit dans le chantier de digitalisation de la ville

# GRC et GRU : leviers de croissance et d'efficacité

Personnalisation, fidélisation et satisfaction des clients, d'un côté... Accessibilité, renforcement de la confiance et de la proximité avec les citoyens, de l'autre... Certes, les opportunités de la GRC (gestion de la relation client) et de la GRU (gestion de la relation usager) diffèrent. Pourtant, ces solutions, qui visent à optimiser la communication et l'efficacité opérationnelle, ont de nombreux points communs : multicanales et interopérables, elles permettent d'automatiser les processus et se doivent de gérer les données qu'elles brassent en toute conformité. Quels défis doivent-elles relever en 2024 et quelles innovations embarquent-elles ? Quels sont les apports de l'IA ? Avec de nombreux témoignages issus du secteur public et du secteur privé.

**C**'est un chiffre qui fait trembler tous les sites de e-commerce : 53 % des Français renoncent à l'achat d'un produit en raison d'un manque

d'informations. Et ils sont 66 % à recourir au chatbot (quand celui-ci existe) pour contacter le service client. Selon une étude récente menée par Ipsos Digital et iAdvize, « la performance du chatbot influence la

vente. Les expériences de chatbot sont loin d'être parfaites. Cependant, lorsque le bot est en mesure de fournir une réponse, 66 % des acheteurs déclarent avoir acheté en

....

# conférences en vidéo : penser juridique

Nous avions déjà proposé une étude de cas sur le sujet (« *Webinaire et droit* ») en mai 2019 (1). Nous abordons ici toutes les facettes de la réalisation et de la diffusion de vidéos, notamment produites au sein d'une entreprise. Les cas juridiquement les plus touffus sont ceux des conférences, des webinaires, ainsi que du e-learning et autres Moocs. Les droits en présence étant assez vastes, notre panorama des droits applicables et leur mise en œuvre s'étaleront sur plusieurs articles.

## 1. les droits induits

éaliser une vidéo aussi anodine en apparence que la prise de vue d'une conférence publique, d'une journée d'étude ou d'une formation, que ce soit en présentiel ou à distance, nécessite impérativement de se préoccuper d'un grand nombre de droits, parfois même là où on ne les imagine pas. Il faudra ainsi penser non seulement aux droits des divers auteurs mis à contribution, mais aussi aux divers droits sur les images, aux données à caractère personnel — pour ne citer que quelques facettes juridiques emblématiques.

## 2. notre fil conducteur

Pour balayer le plus grand nombre de droits à appliquer, nous prendrons comme fil conducteur l'exemple de la réalisation d'une visioconférence accueillant du public en ligne, amené lui aussi à intervenir, notamment en posant des questions, voire en présentant des documents. Cette visioconfé-

rence sera, de plus, illustrée par des images ou des vidéos empruntées à des auteurs autres que les conférenciers. La version finale de la vidéo sera également illustrée musicalement pour les génériques de début et de fin, ainsi que pour les pauses.

## 3. droit d'auteur : penser et aménager tous les droits en présence

Tout d'abord, il convient bien sûr de penser aux divers droits d'auteur mis en jeu dans la conférence, et ensuite dans la vidéo.

### les auteurs principaux : conférenciers et assimilés

On pensera ainsi à gérer les droits des auteurs sollicités pour intervenir.

### les contenus visuels, audiovisuels et sonores présentés

Les conférenciers, formateurs, et autres intervenants sont auteurs des contenus qu'ils vont présenter au public : diaporamas électroniques dont ils sont les créateurs et auteurs, textes et/ou images reproduits dans ces diaporamas, dont ils peuvent être les auteurs. Ils peuvent aussi choisir d'étayer leur présentation à partir d'exemples textuels, sonores ou vidéos, qui sont extraits d'œuvres qu'ils empruntent à des tiers. Ils sont également auteurs de tout ce qui sort de leur bouche pendant leur intervention.

### les droits d'auteur mis en œuvre

Juridiquement, montrer en public — fût-ce à distance — son propre diaporama, incluant textes, schémas, infographies ou autres, s'analyse en la « *représentation* » de sa propre œuvre. Prononcer sa conférence et

En plus du discours prononcé lors d'un webinaire, les documents diffusés lors de cette conférence en ligne (slides, images, vidéos...) sont soumis au droit d'auteur. Si l'événement est enregistré en vidéo, les droits de reproduction et de représentation entrent en jeu.



Vkstudio/Freepik



## le VAL

moyen de transport automatique

## quand le métro arrivait à Lille

Les Archives de la Métropole européenne de Lille proposent une exposition virtuelle consacrée à la création du métro de Lille en 1984. L'occasion de revenir sur les origines du VAL, le premier métro automatique du monde, et sur un projet qui a changé le quotidien des Lillois, à travers une sélection de 200 documents.

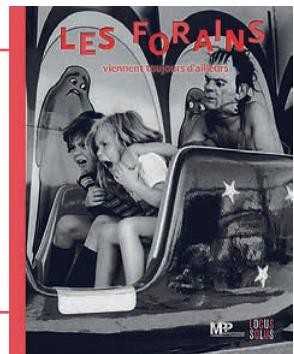
Exposition virtuelle « La Fabrique du métro : le VAL »

→ [archives.lillemetropole.fr/expositions/exposition-la-fabrique-du-metro-le-val-32/n:447](http://archives.lillemetropole.fr/expositions/exposition-la-fabrique-du-metro-le-val-32/n:447)

## que le spectacle commence !

Raconter la beauté des arts forains à travers le temps et l'espace, telle est l'ambition de l'ouvrage « *Les forains viennent toujours d'ailleurs - Cirques et fêtes foraines* », qui pioche dans les collections photographiques de la Médiathèque du patrimoine et de la photographie (MPP). Les jongleurs s'activent et les corps des acrobates se mettent en mouvement sous le regard de plusieurs photographes, qui prouvent que l'écosystème du cirque et des fêtes foraines enchantent et intriguent toujours.

« *Les forains viennent toujours d'ailleurs - Cirques et fêtes foraines* », Éditions Locus Solus, 2024 — 19 euros



## écouter sans se couper

Vous aimez écouter de la musique en travaillant, mais vous ne voulez pas vous couper des blagues (pas toujours drôles, il faut le reconnaître) de vos collègues de bureau ? Le casque Suunto Sonic, qui allie performance d'écoute et autonomie (10 heures) est fait pour vous ! Ces écouteurs à conduction osseuse, qui permettent de percevoir les sons de l'environnement, conviendront aussi parfaitement aux sportifs (qu'ils aient des compagnons blagueurs ou non).

→ [www.suunto.com](http://www.suunto.com) — 149 euros



le jeu du mois

## photo mystère

Saurez-vous reconnaître ce bâtiment ?



MGM Morales De Giles Arquitectos

**Indice :** son nom d'origine latine signifie « la lumière » ou « les yeux » et fait également référence à la physique (en tant qu'unité de mesure des flux lumineux).

**Réponse :** il s'agit du Lumen, le nouveau learning center de l'Université Paris-Saclay, à Gif-sur-Yvette (Essonne), inauguré le 18 janvier 2024. Il est le fruit de la collaboration entre l'Université Paris-Saclay, CentraleSupélec, et l'ENS Paris-Saclay.

## ABONNEZ-VOUS AU MAGAZINE ARCHIMAG !

CHOISISSEZ LA FORMULE QUI VOUS CONVIENT !

À renvoyer accompagné du règlement à Archimag - 24, rue de Milan F-75009 Paris  
Tél : +33 1 55 31 92 30 - Fax : +33 1 44 53 45 01 Email : [infos@archimag.com](mailto:infos@archimag.com)  
[www.archimag.com](http://www.archimag.com)

OFFRE  
DÉCOUVERTE

**L'ABO "ESSENTIEL"** 1 an d'Archimag :  
10 numéros + 1 à 4 accès numériques inclus

- OUI**, je commande l'offre 100% numérique, au tarif de 133€ (tarif la première année)
- OUI**, je commande l'offre papier, au tarif de 149€ (tarif la première année)

**L'ABO "INTÉGRAL"** 10 numéros d'Archimag + 3 Guides pratiques + 6 suppléments + 1 à 4 accès numériques inclus

- OUI**, je commande l'offre 100% numérique, au tarif de 354€ (tarif la première année)
- OUI**, je commande l'offre papier, au tarif de 375€ (tarif la première année)

..... Soit un total de ..... euros TTC

Retrouvez l'intégralité des offres d'abonnement sur le site [https://www.archimag.com/abonnement/](http://www.archimag.com/abonnement/)

NOM : .....	ADRESSE : .....
PRÉNOM : .....	CODE POSTAL / VILLE : .....
FONCTION : .....	PAYS : .....
RAISON SOCIALE : .....	TÉL : .....
SECTEUR D'ACTIVITÉ : .....	COURRIEL : .....
Signature ou cachet :	