GP74

n°74
99 euros

archimag.com
[STRATÉGIES & RESSOURCES DE LA MÉMOIRE & DU SAVOIR]

guide pratique

serda
une publication du groupe

ECM, Ged : la gestion de contenu en évolutions

GP74

préface

L'hybridité est à la mode. On parle de moteurs hybrides, de plantes hybrides et bien sûr de voitures et de travail hybrides… Dans nos organisations, l'information l'est également : celles qui continuent à travailler en 100 % papier sont aussi rares que celles qui s'en sont totalement affranchies. Cette gestion de l'information hybride, qui nécessite de jongler quotidiennement entre papier et numérique (en réduisant progressivement la part de documents papier) tout en étant conforme aux réglementations (RGPD, eIDAS, loi Pacte, etc.), est périlleuse. D'ailleurs, l'enjeu prioritaire pour la plupart des organisations est aujourd'hui d'organiser et de partager l'information et les connaissances (1).

Les solutions de gestion de contenu viennent à la rescousse de ces problématiques. Loin d'être de simples espaces organisés de stockage, les outils de Ged et d'ECM importent des flux numériques de toutes parts (salles courrier, scanners, e-mails, etc.), gèrent les workflows, se connectent aux applications métiers, créent des plans de classement intelligents et permettent même de signer des documents tout en encadrant et sécurisant leur stockage. En la matière, les éditeurs rivalisent d'innovations technologiques et de nouvelles fonctionnalités (automatisation, IA et machine learning, cloud, etc.) pour classer, gagner en productivité et sécuriser les contenus.

Clémence Jost
DR

Ce sont tous ces enjeux que ce guide pratique *Archimag* se propose d'explorer. De quoi bâtir votre projet et concevoir votre feuille de route : quelles sont les tendances en matière de gestion de contenu ? Comment les dernières avancées technologiques peuvent-elles servir votre organisation ? Quelle plateforme choisir ? Comment la déployer, la structurer et la sécuriser ? De nombreux usages sont détaillés afin de mesurer l'étendue des possibilités offertes par la Ged et l'ECM. Ce guide, au plus proche de vos préoccupations de terrain, vous propose des méthodes, des conseils, plusieurs comparatifs d'outils ainsi que des retours d'expérience pour vous accompagner dans la mise en œuvre de votre projet.

Bonne lecture ! ■

Clémence Jost
[Rédactrice en chef]

(1) Rapport sur la Gouvernance de l'information numérique publié par Serda-Archimag.

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
rédaction
directeur de la publication
Pierre Fuzeau
directrice de la rédaction
Louise Guerre
rédactrice en chef
Clémence Jost
l'équipe de rédacteurs
Fabien Carré-Marillonnet, Sivagami Casimir, Élisabeth Hutin-Baillot, Édouard Lesca, Éric Le Ven, Claire Martinez, Bruno Texier

ont collaboré à ce numéro
Voir *« nos auteurs et experts »* page 3
site web, newsletter
Sivagami Casimir
conception graphique
Julio Arias-Arranz, Arncoat
maquette
Artistyck (Aline Paumard)
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
Zamila Nguyen
zamila.nguyen@archimag.com
réclamations infos
commandes@archimag.com
24 rue de Milan - 75009 Paris
tarifs et conditions d'abonnement
valables jusqu'au 31/12/2023
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 : 2260-1708
Dépôt légal à parution du numéro
crédits photos
1re de couverture : Greenbutterfly/AdobeStock
Intérieures : droits réservés, sauf mentions différentes

annonceurs
IDP : encart, 2, 7, 71, 3e de couverture et 4e de couverture
Innovation&Trust : 69
Serda : encart, 2e de couverture

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. © IDP avril 2023

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

Pour vous abonner, rendez-vous sur www.archimag.com/boutique

Annoncez-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

[tendances]

04 gestion de contenu : quelles pratiques dans les organisations ?
08 Ged : composante de la dématérialisation
10 inscrire la gestion de contenu dans un programme de gouvernance de l'information numérique
12 documents, data, mêmes combats ?
14 automatisation des processus : une réalité
16 automatisation : le train en marche
19 l'essor du low code/no code pour s'affranchir du codage
20 l'IA, brique indispensable de l'ECM ?
22 doper la gestion documentaire
24 comment l'ECM peut contribuer à la sobriété numérique

[déployer]

26 réussir son déploiement d'une solution de gestion de contenu
28 gagner en performance avec la numérisation intelligente
30 Ged et SAE : combinaison gagnante pour le records management
32 gestion de contenu et logiciels métiers : des connecteurs aux API
34 ECM et signature électronique : comment l'embarquer ?
36 gestion de contenu : structurer, c'est bien, se conformer c'est mieux !
38 comment structurer sa Ged ?
40 comment automatiser la gestion documentaire
41 le workflow : premier niveau d'automatisation
42 stockage des données : du serveur réseau vers le cloud
44 d'une Ged à l'autre : comment gérer un décommissionnement ?

[les usages]

46 métadonnées et recherche d'information : les apports de l'IA
49 de la Ged au portail : vers un point d'accès unique
51 Inserm : d'une Ged Finances à des Ged collaboratives
52 la Ged, solution qualité
54 Saverglass : qualité et autonomie
55 Brangeon : une Ged RH dans le respect du RGPD
56 Ged et ECM au service de la gestion des connaissances
58 quels usages pour le DAM ?
60 le case management, parangon de la relation client

[s'équiper]

62 décrypter le marché de la gestion de contenu
64 gestion de contenu open source : une offre riche
66 le match des solutions de gestion de contenu
81 les intégrateurs de solutions sur tous les fronts
87 Séché Environnement : la gestion de contenu bien accompagnée

[quiz]

88 le quiz de la gestion de contenu

nos auteurs et experts

Caroline Buscal
Consultante experte et directrice de Serda Conseil

Fabien Carré-Marillonnet
Journaliste Archimag

Sivagami Casimir
Journaliste Archimag

Simon Chauvel
Consultant et formateur chez Serda Conseil

Anne-Solène Daniel
Consultante et formatrice chez Serda Conseil

Jéromine Doux
Journaliste

Christophe Dutheil
Journaliste

Stéphane Geus
Consultant et formateur chez Serda Conseil

Marion Hébert
Consultante et formatrice chez Serda Conseil

Clémence Jost
Rédactrice en chef Archimag

Pascal Lenoir
Directeur de Kalpa Conseils

Éric Le Ven
Journaliste Archimag

Claire Martinez
Journaliste Archimag

Caroline Pichon
Consultante et formatrice chez Serda Conseil

Bruno Texier
Journaliste Archimag

Michel Thomas
Consultant expert en dématérialisation

Hugo Velluet
Consultant et formateur chez Serda Conseil

gestion de contenu : quelles pratiques dans les organisations ?

Si la crise sanitaire a contribué à l'accélération du virage numérique amorcé par les organisations françaises, ces dernières ont encore trop souvent tendance à négliger un pan essentiel de la dématérialisation : la gestion de contenu. C'est ce que révèle une enquête menée par *Archimag*, en partenariat avec l'éditeur Box, à laquelle ont répondu des professionnels issus de tous les secteurs d'activité. Décryptage.

Avec la généralisation du travail hybride, nombre d'organisations ont dû mettre en place des outils garantissant le maintien de leur activité, la collaboration, les échanges et l'accessibilité des informations et des documents de travail. Sans surprise, le taux d'équipement de certaines solutions métier a largement augmenté depuis le début de la crise sanitaire : 67 % des organisations françaises sont ainsi équipées d'une suite bureautique collaborative. 41 % se sont également dotées d'un CRM (Customer Relationship Management), et 32 % d'une solution RH (ressources humaines).

En ce qui concerne les technologies de gestion de contenu, ce sont les solutions de capture et de numérisation qui ont le plus de succès, atteignant un taux d'équipement de 61 %, devant les solutions de signature et de cachet électronique (58 %) et les SAE (systèmes d'archivage électronique, 38 %). Autant d'outils qui constituent un millefeuille technologique conséquent aux inconvénients nombreux : éparpillement des données, difficultés de recherche et d'accès, sécurité mise à mal, etc. Pour l'éviter, plus de 6 professionnels sur 10 préféreraient gérer leurs contenus documentaires dans un outil dédié plutôt que depuis leurs applications métiers.

une stratégie documentaire à revoir

Au-delà des solutions dont elles disposent, les organisations pâtissent d'une stratégie documentaire et de pratiques en matière de gestion de contenu qui laissent à désirer. Plutôt que de centraliser les contenus dans une solution sécurisée, 57 % des structures interrogées stockent leurs ressources via des outils inadaptés : sur les postes de travail des collaborateurs (54 %), dans une solution développée en interne (38 %) ou dans les applications métiers (30 %).

Une profusion d'alternatives pour stocker les contenus qui s'explique en particulier par une stratégie documentaire différenciée par métiers, adoptée par 61 % des organisations. Avec le risque de voir apparaître des pratiques individuelles néfastes pour la gestion de contenu. Par ailleurs, 70 % des répondants indiquent qu'il a fallu plus d'un an pour implémenter la (ou les) solution(s) répondant à leur stratégie documentaire ; 34 % d'entre eux ajoutant que tous les collaborateurs n'y ont pas accès.

des pratiques qui génèrent des silos d'informations

Conséquence directe de l'utilisation de solutions exclusivement réservées à certains collaborateurs, pas moins de 85 % des organisations font face à des silos d'informations. 61 % d'entre elles font également savoir que le travail hybride a fait naître de nouveaux silos. Et ce, alors même que cette organisation de travail nécessite au contraire la libre circulation des contenus pour être pleinement efficace.

Le tableau se noircit encore davantage pour une majorité de structures (36 %), incapables de gérer ces silos actuellement. 35 % ont mis en place une gouvernance basée sur une gestion des autorisations selon le profil des utilisateurs, et 20 % intègrent leurs documents et informations dans une solution unifiée de stockage et de gestion de contenu. Sans grande surprise, 57 % des professionnels interrogés révèlent qu'un seul et même contenu peut exister en différentes versions, la pratique la plus répandue étant la création de copie(s) pour modifier un document.

la sécurité, une préoccupation à tous les niveaux

En plus de *« siloter »* les contenus et data, les mauvaises pratiques répandues dans les organisations en matière de gestion documentaire soulèvent des questions liées à la sécurité. 69 % des répondants en font leur préoccupation principale, devant le manque de collaboration et d'harmonisation des bonnes pratiques, et la recherche des données et des documents *« multisilos »* (*ex æquo* à 65 %). Une inquiétude partagée par les métiers de l'IT, dont la moitié fait état d'opérations complexes quant au stockage et à la gestion des contenus documentaires. Tous collaborateurs confondus, la sécurité apportée aux ressources documentaires est jugée insuffisante par 61 % des professionnels. Un constat qui s'inscrit dans la

JOURNÉES CONFÉRENCES WEBINAIRES

Journée 1 :
CONFIANCE NUMERIQUE
Le 23 mai 2023 de 9h30 à 17h15

Pour aider les professionnels à mieux se protéger, l'agence ACE by Archimag organise pour la 3e année consécutive sa grande journée dédiée à la confiance numérique. L'occasion d'en savoir plus sur les solutions du marché (signature électronique, coffre-fort numérique, cachet électronique, SAE, gestion des processus, etc.), de découvrir des retours d'expériences concrets, et d'anticiper les nouvelles réglementations au service de la sécurité des échanges digitaux.

Journée 2 :
GOUVERNANCE DE L'INFORMATION NUMERIQUE
Le 15 Juin 2023 de 9h à 17h

À travers leur 3e Journée dédiée à la Gouvernance de l'information, ACE by Archimag et Serda Conseil vous proposent un tour d'horizon des solutions vous permettant de concrétiser votre stratégie de gouvernance, le tout agrémenté de retours d'expériences et de conseils.

Pour plus de renseignements et inscriptions

RDV sur l'Agenda d'Archimag ou par mail :
communications@archimag.com

l'essor du low code/no code pour s'affranchir du codage

Créer une application sans avoir à créer une ligne de code, c'est ce que permettent de faire les plateformes no code. Pour les entreprises, elles sont synonymes de gain de productivité et favorisent l'innovation. Ce qui explique leur engouement pour ces solutions. Rien qu'en 2021, le marché a progressé de 23 %.

Automatiser des processus ou créer des applications sans saisir une ligne de code, c'est le concept du no code. L'idée : s'affranchir de la complexité des systèmes de programmation en utilisant des outils tels que des modèles graphiques ou des systèmes d'automatisation, comme le workflow, dont le but est de déclencher automatiquement des actions en fonction des événements qui surviennent. Mais les outils les plus simples d'utilisation peuvent avoir des options limitées. C'est donc là qu'intervient le low code, qui signifie *« peu de code »*. Il peut alors permettre d'enrichir une application grâce à des fonctions spécifiques qui nécessitent un peu de codage. 10 à 30 % des lignes sont ainsi codées par un développeur.

Si le no code est plutôt destiné aux utilisateurs qui n'ont pas ou peu d'expérience dans le développement d'application, il serait quand même utilisé par différents profils. Car même pour les développeurs, l'intérêt de ces plateformes est de simplifier et d'accélérer le développement d'outils informatiques. Les entrepreneurs font également partie des utilisateurs. Occupés à faire prospérer leur business et à trouver un modèle économique pertinent, ils n'ont pas forcément le temps ni les compétences pour développer des applications. Ces technologies permettent donc de simplifier la création, de gagner du temps, mais également d'apporter une réponse face à la pénurie de développeurs.

64 % des applications créées en no code d'ici 2024

Cela fait d'elles des outils de plus en plus prisés. Selon une étude du cabinet Gartner, spécialisé dans l'analyse des marchés IT, le marché du low code/no code a progressé de 23 % en 2021. Et la part des applications créées via des plateformes low code/no code devrait même atteindre 64 % d'ici 2024.

Ces outils sont proposés par les plus gros éditeurs tels que Microsoft ou Salesforce, mais les acteurs sont nombreux sur le marché. Ils proposent d'ailleurs une multitude d'outils qui s'adaptent aux différents besoins. Les plateformes Squarespace, Webflow ou Wordpress vont par exemple permettre de créer un site web. De la landing page — sur laquelle les internautes arrivent après avoir cliqué sur un lien externe — au site d'e-commerce en passant par la marketplace. Glide, Goodbarber ou Buildfire servent, quant à elles, à réaliser une application mobile. Et pour la gestion des données, des outils comme Quickbase ou Google Sheet peuvent être utilisés. Ces différents outils sont également adaptés au type d'utilisateur. Les programmes de Pegasystems, notamment, ciblent en particulier les développeurs, grâce à des options avancées.

Pixabay

favoriser l'innovation

Pour automatiser certains processus, la société australienne spécialisée dans les télécommunications Telstra s'est notamment appuyée sur la plateforme Checkbox. Elle a ainsi mis en place des systèmes automatisés pour les demandes juridiques notamment, comme les accords de non-divulgation ou de modification des protocoles d'accord. Mais les plateformes no code et low code peuvent également permettre aux entreprises d'innover plus facilement. La SNCF a, pour sa part, utilisé une solution low code pour créer un catalogue de formation, un outil de rapport d'incident, mais également une application permettant de réserver des véhicules. Via ces projets, la société a également pu mettre entre les mains des salariés, peu ou pas compétents en matière de développement informatique, la construction d'applications. Ainsi, 2500 personnes partagent aujourd'hui leurs pratiques autour d'une dizaine d'applications métiers. Et la société s'est aussi appuyée sur quatre outils no code pour tester un nouveau dispositif d'embarquement, basé sur la réservation de créneaux en amont, pour les trains OuiGo. L'intérêt pour les entreprises est en effet de gagner en efficacité, mais également de pouvoir tester rapidement de nouveaux concepts. ■

Jéromine Doux

réussir son déploiement d'une solution de gestion de contenu

Le marché des solutions de gestion de contenu est aujourd'hui en pleine expansion. Si les entreprises et les administrations de toutes tailles ont bien cerné les enjeux de tels outils, leur déploiement ne s'improvise pas. Voici quelques clés pour réussir votre projet.

le périmètre du projet : les utilisateurs au cœur

Avant de se lancer dans un tel projet, il convient d'abord d'en définir les contours. Une phase d'analyse, éventuellement complétée par un audit documentaire réalisé par un cabinet de conseil externe, vous permettra d'identifier les besoins de votre organisation. Il est important de bien recenser les attentes des futurs utilisateurs en répondant à ces questions essentielles : qui sont-ils ? Quels sont leurs processus métier ? Et quels sont leurs besoins et leurs principales attentes ? Ils doivent être impliqués dès le début du projet car ils jouent un rôle clé : ce sont eux qui utiliseront l'application.

Concentrons-nous ensuite sur la cartographie des contenus qui devront être gérés par l'outil : quels sont les volumes de contenus à traiter, leurs formats, leurs emplacements de stockage ou leurs canaux d'arrivée ? Comment sont-ils traités, et suivent-ils un circuit de validation ? Faut-il prévoir des interactions avec d'autres outils (ERP, parapheur électronique, etc.) ? Répondre à ces questions vous permettra de rédiger votre cahier des charges, qui constitue une des étapes cruciales de votre projet.

découper le projet s'il paraît trop complexe

Si lors de la rédaction du cahier des charges, le projet paraît trop complexe quand il est pensé dans sa globalité, pourquoi ne pas envisager votre projet en mode itératif ? Certains établissements font le choix de cibler d'abord certaines directions pilotes, activités ou encore typologies de documents, avant d'élargir le périmètre de leur outil.

À partir d'une première sélection, des cas d'usage pourront être définis, puis faire l'objet d'un paramétrage initial dans la nouvelle application. Cette méthode offre la possibilité de bien s'approprier l'outil avant de procéder à des ajustements et à l'implémentation de cas d'usage et de fonctionnalités complémentaires. Cette démarche permet également de bien penser son application et d'éviter ainsi de se retrouver face à une solution trop complexe à utiliser et trop lourde, que l'on a coutume de comparer à une *« usine à gaz »*.

embarquer les directions opérationnelles

Il est également important de consulter régulièrement les équipes informatiques tout au long du projet afin de connaître les prérequis techniques, mais aussi de valider avec eux la compatibilité de la future solution avec l'architecture technique de l'organisation, la politique de sécurité ainsi qu'avec la politique de protection des données personnelles. L'idéal est de pouvoir solliciter un expert technique unique qui centralise les demandes et vous oriente, au besoin, vers d'autres interlocuteurs. La collaboration avec les équipes techniques est un préalable indispensable à la réussite d'un projet.

le choix de la solution

Les critères de sélection permettant de départager deux solutions de même gamme sont les suivants :

- l'ergonomie et la facilité d'utilisation de l'application ;
- les fonctionnalités de recherche ;
- la fiabilité et la robustesse de l'outil ;
- les possibilités d'interfaçage avec des solutions tierces ;
- les fonctionnalités de paramétrage et d'administration fonctionnelle proposées par la solution peuvent également devenir un critère déterminant, car elles garantissent par la suite une plus grande autonomie vis-à-vis de l'éditeur ou de l'intégrateur.

un projet peut en cacher un autre

Il n'est pas rare qu'un projet de gestion de contenu entraîne ensuite de nouveaux projets. Dans certains cas, la demande émane d'autres directions qui découvrent la nouvelle solution après en avoir eu de bons échos de la part des utilisateurs pilotes. L'élargissement du périmètre du projet initial à des directions qui avaient précédemment fait part de leurs besoins peut être également proposé par la direction générale ou la direction informatique. Après une première expérience d'utilisation de l'outil, ces interlocuteurs sont alors à même de juger si les besoins exprimés pourraient être couverts par un projet complémentaire, que ce soit dans la même application ou dans une application

décrypter le **marché** de la **gestion de contenu**

Le marché de la gestion de contenu n'est pas un long fleuve tranquille ! De la Ged à l'ECM puis aux plateformes de service intégrées et intelligentes, le panorama des solutions proposées par les éditeurs ne cesse d'évoluer. Voici les tendances qui animent ce marché.

1. un peu d'histoire : de la Ged à l'ECM

Le terme de Ged, pour gestion électronique de documents, apparaît au début des années 80 pour désigner les logiciels qui permettent de conserver, de rechercher et de consulter des documents imprimés ou électroniques. Le concept fondateur de la Ged est la possibilité d'indexer les documents par l'association de métadonnées facilitant leur recherche et leur conservation. Le terme Geide est promu dans les années 1990 pour ancrer le passage à la gestion de documents électroniques par la numérisation et la dématérialisation.

Au début des années 2000, avec le développement d'internet, l'AIIM (Association For Information Industry Management) définit le nouveau concept de l'ECM (electronic content management) dont le périmètre est plus large que la Geide puisqu'il couvre la gestion de l'ensemble des contenus non structurés de l'entreprise : documents, photos, images, plans, vidéos, voix, données des réseaux sociaux, etc.

vers des processus métiers automatisés et simplifiés

Depuis lors, plusieurs tendances de fond sont à l'œuvre.

On distinguait au départ sous le terme d'ECM différents types de logiciels :

- des logiciels de capture et d'indexation des contenus, dont l'éditeur Kofax a longtemps été le leader du marché ;
- des applications de gestion des contenus, dont les solutions les plus emblématiques étaient IBM Content Manager, Documentum ou encore OpenText ;
- des solutions de gestion collaborative et de portail telles que Microsoft SharePoint ;
- des modules de records management nécessaires à la conservation réglementaire des contenus après leur période d'usage.

Avec le temps, les éditeurs leaders ont étendu, au fur et à mesure, le périmètre fonctionnel de leurs solutions pour couvrir l'ensemble des besoins cités précédemment.

Puis les acteurs de l'ECM ont fait un constat simple : les entreprises gèrent des contenus pour de bonnes raisons avec des objectifs opérationnels, réglementaires, d'analyse ; il est donc indispensable que les solutions d'ECM s'intègrent facilement dans l'écosystème du système d'information du client afin de créer des parcours clients fluides et des processus métiers automatisés et simplifiés. Les solutions d'ECM sont devenues des systèmes ouverts embarquant les connecteurs et API nécessaires à une intégration simplifiée aux principaux applicatifs des entreprises (CRM, ERP, BI, etc.).

2. de l'ECM aux plateformes de service intégrées et intelligentes

Ces dernières années, plusieurs tendances se sont développées et accélérées :

❶ l'explosion de la quantité d'informations nécessaires aux activités d'une organisation :
- 4 000 gigaoctets par personne et par an,
- 40 smartphones achetés par seconde dans le monde,
- 50 millions de tweets postés par jour,
- 50 milliards d'objets connectés dans le monde en 2020,
- 31 pages imprimées par jour et par personne ;

❷ la multiplicité des canaux d'échanges de contenus à l'intérieur et à l'extérieur des organisations a nécessité de démultiplier les systèmes de capture. En effet, au papier, au fax et aux e-mails se sont ajoutées les lettres recommandées électroniques (LRE), les messageries instantanées et les publications sur les réseaux sociaux ;

❸ les formats des contenus ont vu leur nombre augmenter. C'est le cas par exemple de la parole des clients, qui s'est installée durablement sur les réseaux sociaux ;

❹ la volonté des entreprises de devenir *« customer centric »* afin de proposer à