Gaelle Béquet :
45 000 titres répertoriés par Keepers Registry

p. 08

Anne Clerc, une vie autour du document

p. 61

Olivier Le Deuff :
Tormons des maîtres d'armes des réseaux !

p. 62

mensuel & professionnel

archimag.com

[STRATÉGIES & RESSOURCES DE LA MÉMOIRE & DU SAVOIR]

n° 332
18 euros ■ mars 2020

serda
une publication du groupe

[dossier]

à chacun sa gestion électronique du courrier

vous avez trop de courrier !

Il est beaucoup question de courrier dans ce numéro. Dans les pages d'actualité, à l'occasion d'une enquête sur le ressenti du digital dans les entreprises. Dans notre dossier du mois, dont c'est le thème central. Et, en creux, dans l'article sur le neuvième rapport Gouvernance de l'information numérique de Serda-Archimag.
Où l'on apprend trois choses.
La première est que le courrier électronique figure parmi les outils les plus utilisés par les collaborateurs au sein de l'entreprise. Bien souvent, la première chose que l'on fait en arrivant au bureau, après s'être éventuellement servi un café, est d'ouvrir sa messagerie. Suivi de dossiers, échanges sur un projet, invitations à valider pour son agenda : tout cela va nourrir le travail de la journée et doit la plupart du temps être traité sans attendre. Pour 70 % des personnes, le digital apporte une fluidification des activités, révèle l'enquête.
Le deuxième enseignement est que nombre de structures, privées comme publiques, évoluent vers une gestion centralisée de leur courrier qui, lorsqu'elle n'est pas prévue, laisse la place à un *« vrac numérique »* grandissant. Mais centralisé ne veut pas dire uniforme. La gestion électronique de courrier doit pouvoir répondre aux spécificités de tels métiers et contextes.

Michel Remize
DR

Enfin, dernier enseignement, mais il faudrait en fait le mettre en numéro un : tout repose sur une gouvernance raisonnée de l'information. *« Tout »* englobe l'efficacité d'un processus, la sécurité de l'information et sa traçabilité, la conformité juridique ou relative aux normes de l'entité, la satisfaction des collaborateurs et bien sûr celle des clients ou usagers.
Mais si l'on voit bien la démarche de gouvernance de l'information à mettre en œuvre pour une entreprise ou une administration, on sait la difficulté de l'appliquer au niveau individuel : combien d'entre vous sont satisfaits de votre gestion de messagerie ? À avoir paramétré toutes les fonctionnalités offertes (tags, catégories...) ? On peut proposer des chats, des réseaux sociaux d'entreprise, des outils partagés de gestion de projet, l'engorgement des boîtes mails n'est pas pour autant résorbé. Mais peut-être s'y est-on fait ! ■

Michel Remize
[Rédacteur en chef]

dernière minute : report de Documation

C'est au moment où nous portions une touche finale à ce numéro de mars que nous avons appris le report du salon Documation, dont *Archimag* est partenaire, pour cause d'épidémie due au coronavirus. Il n'aura donc pas lieu les 17-19 mars, mais les 26-28 mai, toujours à Paris-Porte de Versailles.
In extremis, nous avons pu mettre à jour notre article de présentation du salon (page 28) et notre agenda (page 66).
C'est maintenant à vous d'ajuster le vôtre ! ■

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
rédacteur en chef
Michel Remize
directrice de la rédaction
Louise Guerre
directeur de la publication
Pierre Fuzeau

l'équipe de rédacteurs
Clémence Jost, Eric Le Ven, Bruno Texier
nos correspondants
Arbido (Genève), Ikram Bouzikar (Tanger), Florian Delabie (Bruxelles), Philippe Laurent (Bruxelles), Élisabeth Lavigueur (Montréal),
ont collaboré à ce numéro
Frédéric Bergonzoli, Ikram Bouzikar, Caroline Buscal, Christophe Dutheil, Didier Frochot, Marc Maisonneuve, Dimitri Mouton, Aude Seillan
conception graphique
Julio Arias-Arranz, Arncoat
maquette
Artistyck (Aline Paumard)
dessinateur
Yves Barros

publicité
directrice de la publicité
Cathy Potel
01 44 53 45 14
chef de publicité
Imane Erraoui
01 44 53 45 06
responsable marketing et commercial
Alexandre Corbier
01 44 53 45 00
vente au numéro
service abonnement
Zamila Nguyen
zamila.nguyen@archimag.com
réclamations infos :
zamila.nguyen@archimag.com
BP 95-92244 Malakoff Cedex
tarifs et conditions d'abonnement
valables jusqu'au 31-12-2020
France : 1 an, 137 euros
France : 2 ans, 237 euros
Tarif étudiant : 1 an, 30 euros
Tarif demandeur d'emploi : 1 an, 65 euros
Vente au numéro : 18 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 : 1221 T 85484
ISSN : 2260-166X
Dépôt légal à parution du numéro
crédits photos
Couverture : © studiostoks / Adobe Stock
Intérieures : droits réservés, sauf mentions différentes

annonceurs
4DConcept : 11
Alaris : 23
BimWord : 35
Einden : 4e de couverture
ELP : 9
IDP : encart, 13, 27
Infopromotions : 3e de couverture
Itesoft : 21
Novarchive : 5
Océane Consulting : 27
Pitney Bowes : 17
PMB : excart, 45
Serda Compétences : 31, 41, 49
Société Générale d'Archives : 2
Tessi : 25
Universign : 33

Archimag sur les réseaux sociaux
Facebook
→ www.facebook.com/pages/archIMAG/102327599812643
Twitter
→ twitter.com/ArchimagRedac

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

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
Abonnez-vous à Archimag : www.archimag.com/boutique

sommaire

[actualités]

04 un marché de l'ECM en pleine reconfiguration
07 les entreprises face aux promesses du digital
08 3 questions à Gaelle Béquet
09 ouverture des publications scientifiques françaises à 49 %
10 Marseille ouvre ses données culturelles et patrimoniales
11 Veritas Advanced Supervision pour la conformité
12 la start-up du mois : Escapad

12 DR

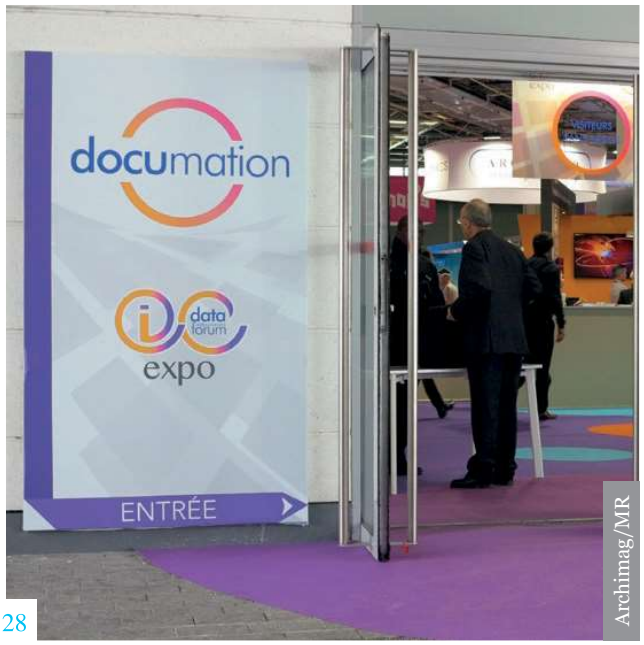
[dossier]

Dans les organisations privées et publiques, la gestion de courrier est une problématique universelle. Ce sont des flux papier et numériques à capter, traiter et mettre à disposition. On peut s'en charger soi-même ou recourir à l'externalisation, selon les enjeux, la volumétrie, les ressources internes, l'environnement…

Sommaire p.15

[outils]

28 Documation : c'est parti pour une nouvelle décennie !
30 marché de la signature électronique : un état des lieux
34 9e rapport Gouvernance de l'information numérique : cap sur l'efficacité
37 analyse des expressions d'opinions sur internet
40 le Fonds national suisse et la gestion des données de la recherche
42 François Mauriac, histoire d'un presque archiviste devenu écrivain
44 logiciels pour bibliothèque : marché actif, tensions sur les prix
52 nettoyage numérique, une opération indispensable
54 AD des Deux-Sèvres et de la Vienne : à deux, c'est mieux
56 cookies : de fortes inquiétudes exprimées sur la recommandation de la Cnil
58 droit de l'information : un point de droit peut en cacher un autre
60 favoris : télécharger des vidéos gratuites
61 Anne Clerc, une vie autour du document



28 Archimag/MR

[perspectives]

62 Olivier Le Deuff : « Face aux Gafam, formons des maîtres d'armes des réseaux ! »
64 archimag store : applis, cadeaux, beaux livres…
66 dans les archives d'Archimag, mars 2000

64

Avignon, nouvelle bibliothèque en 2022

La bibliothèque Jean-Louis Barrault d'Avignon, inaugurée en 1985, va faire l'objet d'une réhabilitation menée par l'agence Jakob et MacFarlane pour rouvrir ses portes en 2022. Le nouveau bâtiment proposera des espaces de consultation, un théâtre-auditorium, un café littéraire, un espace informatique… et 38 000 ouvrages. ■

Luxembourg : tri des archives

La ministre de la Culture luxembourgeoise Sam Tanson et la directrice des Archives nationales de Luxembourg, Josée Kirps, ont signé une convention relative au tableau de tri des documents et des archives du ministère de la Culture. Le ministère de la Culture est le premier ministère à réaliser un tel tableau de tri, rendu obligatoire pour tous les ministères et administrations publiques luxembourgeoises depuis l'entrée en vigueur de la loi du 17 août 2018 relative à l'archivage. ■

Shoah

À l'occasion de l'inauguration du Mur des Noms du Mémorial de la Shoah (Paris), Emmanuel Macron a invité les Français à partager leurs archives relatives à la Shoah : *« Apportez vos archives individuelles et familiales ici au Mémorial, car ce travail doit se poursuivre pour lutter contre l'oubli et tout négationnisme, pour continuer ce qui ici est parfaitement conduit : la trace, la connaissance, la transmission… »* ■

3 questions à Gaelle Béquet

« plus de 45 000 titres archivés de publications en série au format numérique sont répertoriés par Keepers Registry »

DR

Gaelle Béquet est directrice du Centre international d'enregistrement des publications en série (CIEPS-ISSN International Centre).

❶ Qu'est-ce que Keepers Registry ?

Dans le portail ISSN (1), Keepers Registry est un service international de signalement des titres de publications en série au format numérique faisant l'objet de mesures de conservation à long terme sous la responsabilité de différentes institutions. Ce service est produit et diffusé par le CIEPS-ISSN depuis décembre 2019. Le CIEPS collecte les métadonnées de conservation auprès des agences d'archivage partenaires, actuellement au nombre de treize, parmi lesquelles figurent des bibliothèques nationales et des organisations à but non lucratif. Ces métadonnées sont associées aux notices des titres dans le portail ISSN. Plus de 45 000 titres archivés sont ainsi répertoriés par Keepers Registry à ce jour.

❷ Quel est le public visé par ce service ?

Keepers Registry est un service utile pour les bibliothécaires désireux de vérifier si les titres de périodiques électroniques auxquels leurs établissements sont abonnés sont conservés à long terme et s'ils sont disponibles auprès des agences d'archivage, soit directement, soit dans le cadre de procédures pour maintenir l'accès à des publications dont l'éditeur n'est plus actif.
Keepers Registry est également précieux pour les éditeurs qui identifient leurs titres non archivés et peuvent s'adresser aux agences d'archivage pour remédier à cette situation.

❸ Comment accéder à ce service ?

Keepers Registry est un service gratuit sur le web et sur mobile permettant une recherche simple par ISSN ou titre et une recherche avancée comportant des critères supplémentaires tels que le pays, l'éditeur et l'agence d'archivage. Pour des utilisations professionnelles, les métadonnées d'archivage sont uniquement disponibles pour le moment dans le format Marc 21 et l'API permet aux utilisateurs abonnés de les télécharger. Dans les mois qui viennent, nous allons apporter des améliorations à ce service, notamment en travaillant avec d'autres agences d'archivage et en modifiant les formats de données liées (RDF/XML, JSON, Turtle) pour que les métadonnées d'archivage y soient intégrées. ■

(1) → portal.issn.org

+ sommaire

16 finance et comptabilité : la Gec aux avant-postes de la sécurité et de la conformité
19 marketing : la Gec passe au multicanal
20 RH : les robots logiciels investissent le courrier
22 la gestion électronique de courrier gagne les territoires
26 les entreprises doivent faire cohabiter le courrier physique et les flux numériques

à chaque métier sa gestion de courrier

Dans les organisations privées et publiques, la gestion de courrier est une problématique universelle. Ce sont des flux papier et numériques à capter, traiter et mettre à disposition. On peut s'en charger soi-même ou recourir à l'externalisation, selon les enjeux, la volumétrie, les ressources internes, l'environnement… Mais, s'il peut être global, tout dispositif doit aussi interroger les métiers afin de satisfaire au mieux les attentes. Entre la comptabilité et les finances, le marketing ou les ressources humaines, ou encore les collectivités territoriales, les exigences et préconisations ne relèvent pas du même ordre. Focus sur ces différents pôles, et regard du sociologue Anthony Mahé.

Encore aujourd'hui, le courrier papier brille par sa présence ! Parmi les documents les plus fréquemment numérisés, il arrive en troisième position, derrière les factures et les contrats. Dans les organisations, tous secteurs confondus, 48 % des salariés déclarent numériser régulièrement du courrier, et ce chiffre monte à 53 % dans le secteur public (1).

Ces données sont forcément à prendre en compte dans une gestion électronique de courrier ou Gec. Mais, dans le privé et le public, où se situe celle-ci ? On constate en fait une forte disparité entre les secteurs puisque si 24 % des organisations publiques ont mis en place une Gec, seulement 5 % des entreprises ont fait de même (2).

fort engagement dans des projets

Cependant, on trouve un niveau équivalent d'engagement dans des projets de Gec : 34 % dans le public et 32 % dans le privé. C'est un signe fort d'évolution, même si l'on est loin d'un rattrapage du privé par rapport au public.

Les mois qui viennent vont donc être très chargés dans les organisations. Les projets de Gec sont très mobilisateurs. Côtés réception et émission, ils interrogent de nombreux processus et concernent depuis les agents et collaborateurs jusqu'à la direction. C'est le facteur changement qui fait sa tournée ! ■

(1) Enquête *Archimag*-Alaris, juin 2019.

(2) Source : 9e Rapport sur la Gouvernance sur l'information numérique (2020), par Serda-*Archimag*.

marché de la signature électronique : un état des lieux

La signature électronique est un élément critique de la chaîne digitale. À travers les offres du marché, la technologie s'adapte pour répondre aux différents niveaux d'exigence souhaités. Mais bien sûr son implémentation ne s'opère pas toute seule !

Signature électronique : c'est lorsque l'on passe devant le juge que l'on peut mesurer la qualité de ce qui a été déployé.

Pixabay

1. un essor indiscutable

La signature électronique est entrée dans le droit français il y a vingt ans. L'essor ininterrompu de la dématérialisation en a fait un outil incontournable dans de très nombreux contextes métier.

difficultés de mise en œuvre

Dans cet article, nous nous attachons à analyser le marché de la signature électronique des points de vue de la demande et de l'offre, afin d'expliquer pourquoi la signature électronique n'est pas un produit *« sur étagère »* :

- rares sont les entreprises et les administrations qui ne se sont pas posé la question de son déploiement ;
- les prestataires proposant des solutions de signature électronique sont aujourd'hui très nombreux en France et répondent à des typologies très variées ;
- pourtant, des difficultés de mise en œuvre demeurent, mises en lumière par des jurisprudences récentes.

2. des besoins très divers

Accompagnée de ses avatars (le cachet électronique, l'horodatage), la signature électronique a trois utilités : créer des originaux électroniques, former des contrats, établir des preuves.

Les enjeux de sa mise en œuvre sont sensiblement toujours les mêmes : la conformité juridique, l'accélération et la simplification des processus métier, les économies induites, l'image de marque.

le secteur public précurseur

Historiquement, le secteur public a été le premier *« consommateur »* de signature électronique, avec des obligations légales portant sur les marchés publics, les échanges avec le comptable public et le contrôle de légalité. Riches de cette expérience, les différents corps ont largement étendu les usages vers des fonctionnalités internes (délibérations, ressources humaines) et à destination des administrés (souscription de services, démarches en ligne) : ainsi, la signature électronique sert aujourd'hui aussi bien à un citoyen qui souhaite obtenir sa carte de transport urbain qu'à un opérateur de réseau qui doit déclarer la présence de ses équipements sur le territoire en vue des déclarations préalables aux travaux.

On conçoit bien que les niveaux de risque de ces services sont extrêmement différents et, dès lors, que les *« niveaux de signature »* requis correspondent à des exigences distinctes parmi celles définies par les textes en vigueur, notamment le règlement européen eIDAS sur l'identification et la signature électroniques.

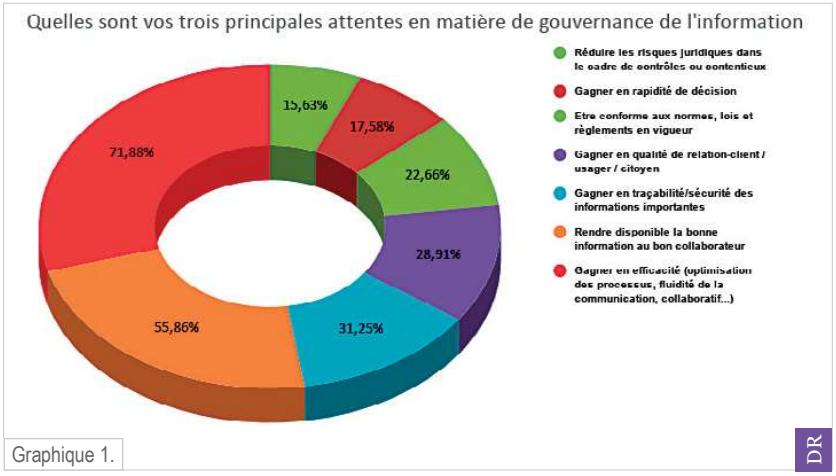
accélération de la signature des contrats

La législation a également encouragé de nombreux usages : la dématérialisation des fiches de paie ou des factures fait partie des usages aujourd'hui mûrs et très standardisés.

Mais, dans le secteur privé, la *« ruée vers l'or »* de la signature électronique

9e rapport Gouvernance de l'information numérique : cap sur l'efficacité

Comme chaque année Serda-*Archimag* publie le Rapport sur la Gouvernance sur l'information numérique (1). Cette neuvième édition confirme la progression de la mise en œuvre de projets de gouvernance dans les organisations en France, intégrés aux programmes de transition digitale.



Graphique 1.

DR

Dans nos environnements professionnels ultras connectés, l'information est surabondante et l'amélioration de son traitement au quotidien devient une nécessité. C'est en tout cas ce que nous disent les répondants 2020 du Rapport sur la Gouvernance sur l'information numérique quand ils positionnent en première préoccupation les attentes de *« gagner en efficacité »* à travers une meilleure fluidité des informations, des moyens collaboratifs de travail et une optimisation de leurs processus de travail *(voir graphique 1)*.

Le résultat de cette année met en évidence la belle progression de l'adoption de démarches globales de mise en œuvre au sein des organisations publiques, + 5 % par rapport à 2019 et qui se rapproche des 12 % (contre 6,5 % l'année passée). De plus, la part des réponses *« non pas du tout de projet »* baisse de 4 points et passe à 28 %. Cela traduit évidemment le réel dynamisme de ces projets et leur inscription plus largement dans la transformation interne des organisations. De la gouvernance de l'information numérique à la transition digitale, il n'y a qu'un pas qui vise le même objectif : permettre la mise en réseau des activités dans chaque organisation, à savoir principalement générer de nouvelles circulations de l'information et créer plus de fluidité entre les métiers.

effets du programme d'Action publique 2022

À travers le choix de l'approche globale en matière de déploiement qui double en moins de 2 ans, on peut voir les effets du programme d'Action publique 2022 dont le dynamisme ne se dément pas. Par ailleurs, la réglementation sur le sujet continue à se renforcer. Pour rappel, le 7 août 2020, entre en application l'obligation de déposer au contrôle de légalité, en numérique uniquement (la possibilité du dépôt papier est supprimée), tous les actes soumis à contrôle pour les collectivités territoriales (départements, régions, communes de plus de 50 000 habitants et les EPCI).

Cette approche globale, qui progresse fortement dans le public et rejoint les modèles déjà adoptés dans le secteur privé, n'empêche pas de placer au cœur des attentes l'usager. Qu'il soit salarié ou fonctionnaire, manager ou collaborateur, la préoccupation principale de l'univers de travail de celui-ci reste centrale.

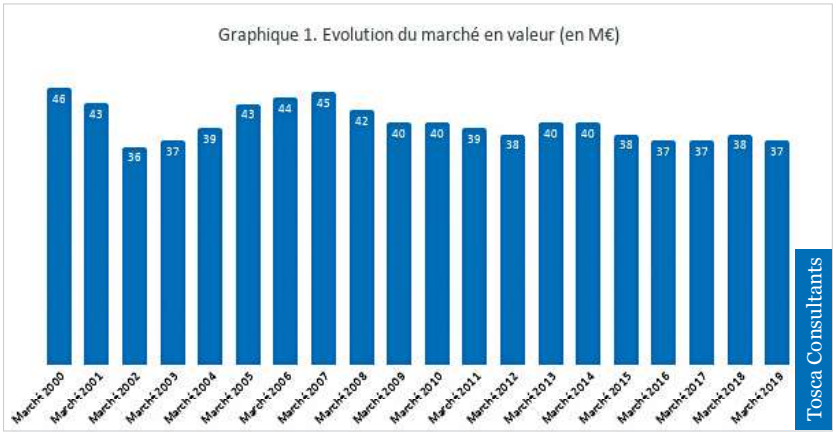
confort d'usage au quotidien

Le ressenti de l'utilisateur en 2020 continue à prioriser la navigation, l'ergonomie, la gestion des contenus, bref tout ce qui lui simplifie les accès et lui offre un confort d'usage au quotidien dans le cadre de ses activités. Cela se traduit par 92 % qui positionnent en premier *« offrir à l'utilisateur un point d'accès unique aux données de son organisation »*, indépendamment des technologies offertes, et en deuxième place *« réduire le nombre des applications existantes »* pour 66,5 %. Sans aucun doute l'utilisateur qui existe en chacun de nous, manager ou collaborateur, espère en une sorte de plateforme unifiée de travail regroupant les outils métier nécessaires à sa fonction, et fédérant les gisements utiles pour ses tâches métier (base clients, bibliothèque de modèles, workflow de visa, signature électronique...). *« Permettre l'accès en situation de mobilité aux informations »* s'inscrit dans ce même sentiment recherché d'efficacité. À noter toutefois que cette priorité rétrograde par rapport aux trois années précédentes, peut-être parce que ce n'est plus réellement un sujet.

lire la suite en page 36

logiciels pour bibliothèque : marché actif, tensions sur les prix

Concernant son montant, le marché des logiciels pour bibliothèque ne crée pas la surprise en 2019, atteignant presque son niveau de 2018. Avec plus 25 %, la progression en volume est, quant à elle spectaculaire, encore une fois due aux très nombreuses bibliothèques municipales. Description et analyse.



1. le chiffre d'affaires recule de 2,6 % à 37 millions d'euros

Le marché 2019 des logiciels pour bibliothèque représente un chiffre d'affaires de 37 millions d'euros contre 38 millions d'euros l'année précédente. Hors recettes du Réseau Canopé, le montant du marché français est toutefois identique à celui de 2018. Parmi les 47 fournisseurs recensés, 9 réalisent un chiffre d'affaires de plus d'un million d'euros dans le secteur des bibliothèques ; par ordre décroissant du chiffre d'affaires réalisé auprès des bibliothèques françaises, il s'agit d'Archimed, de C3RB Informatique, de Decalog, d'Ex Libris France, du groupement AFI-BibLibre, de PMB Services, de Réseau Canopé, d'Infor France SAS et de BiblioMondo France. Ces 9 fournisseurs détiennent 76 % des parts de marché. Les 38 autres fournisseurs se partagent un chiffre d'affaires de moins de 9 millions d'euros, soit une moyenne de 235 000 euros par entreprise *(voir graphique 1)*.

2. les ventes progressent de 25 % en volume

Hors Réseau Canopé qui comptabilise ses ventes en nombre d'abonnements annuels et Ebsco Information Services qui n'a pas participé à l'enquête précédente, les fournisseurs déclarent avoir vendu un total de 2 072 produits en 2019 contre 1 654 en 2018 et 1 367 en 2017. Cette forte progression des ventes en volume est semblable à celle constatée l'an passé. L'augmentation du volume des ventes est principalement la conséquence de la vivacité de la demande dans le secteur des bibliothèques municipales ou intercommunales (+219 ventes) et dans celui des bibliothèques d'école (+ 204 ventes imputables pour 203 d'entre elles au produit PMB).

fort développement des ventes en Saas

L'écart de plus en plus flagrant entre les évolutions en volume (+25 %) et en valeur (-2,6 %) de ce marché est probablement le résultat de trois mouvements distincts :

❶ une intense concurrence conduisant à une guerre des prix ;

❷ le fort développement des ventes en Saas qui se traduisent par des revenus différés ;

❸ la fragmentation du catalogue des fournisseurs qui proposent de nombreux produits venant compléter le système de gestion de bibliothèque (outil de gestion de planning ou module de gestion du prêt de livres numériques par exemple) avec ainsi un plus grand nombre de produits vendus à chaque client *(voir graphique 2 page 47)*.

3. de nombreuses cessions d'entreprise

L'enquête 2020 sollicite pour la première fois DM Cultura Srl, une entreprise italienne diffusant en direct ses progiciels Sebina sur le marché français, suite à la rupture à l'été 2019 de l'accord de commercialisation qu'elle avait passé avec Decalog. Cinq cessions d'entreprises ont été réalisées l'an passé :

- en janvier, Axiell a fait l'acquisition du norvégien Bibits, éditeur du système de gestion de bibliothèque MikroMarc et de l'opac Saga ;
- en février, la société Ebsco Information Services a repris Stacks Inc., fournisseur

lire la suite en page 46