

Baromètre GED 2014

Etat des lieux de la
gestion de l'information
dans les entreprises françaises

Ce document ainsi que les informations qu'il contient sont fournis sous licence et sont la propriété du groupe Canon. Ces informations sont protégées par copyright, des marques commerciales, les lois et droits de propriété régissant les droits d'auteur, brevets et autres. En outre, ce document peut contenir des références ou des informations relatives à d'autres marques, sociétés ou produits, qui peuvent être protégés par la propriété intellectuelle de leurs ayants droit.

Ce document est confidentiel et ne peut en aucun cas être modifié. Sans le consentement écrit de Canon, il ne peut pas être reproduit en totalité ou en partie, scanné ou transmis sous toute forme ou par tout moyen.

Canon ne peut en aucun cas être tenu responsable de dommages de quelque nature que ce soit, y compris des dommages directs, indirects ou consécutifs à l'utilisation des informations contenues dans ce document.

Canon refuse toute responsabilité concernant l'utilisation directe ou indirecte des informations de ce document en l'absence d'autorisation préalable.

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION.....	3
1.1. METHODOLOGIE.....	3
2. POINTS CLÉS	4
3. ENJEUX DES ENTREPRISES	6
3.1 PROFILS DES REpondANTS.....	6
3.2 ANALYSE GENERALE.....	8
3.3 ZOOM SUR LES SERVICES FINANCIERS	13
3.4 ZOOM SUR LES DIRECTIONS INFORMATIQUES.....	16
4. CONCLUSION	19

1. INTRODUCTION

L'avènement des technologies de l'information et de la communication (TIC) a généré une augmentation exponentielle des informations qui transitent dans notre quotidien professionnel.

Cette croissance se traduit par de nombreux défis organisationnels auxquels tous les services de l'entreprise doivent répondre, que ce soit pour gérer la capture, la circulation ou la production de l'information, les enjeux évoluent constamment et les outils pour y répondre également.

Canon, leader des systèmes et solutions de gestion de l'image et du document, se doit de continuellement suivre les évolutions des habitudes documentaires des entreprises et de connaître les enjeux auxquels les décideurs font face aujourd'hui.

Le présent document est le résultat d'une enquête menée par Canon France portant sur l'état des lieux et le devenir des projets de gestion du document d'entreprise. Il s'adresse à toutes les personnes qui souhaitent mieux connaître les tendances du marché et évaluer l'orientation de leurs projets, qu'ils soient à leurs prémisses ou déjà en phase d'optimisation.

1.1. METHODOLOGIE

L'enquête a été réalisée par la direction Marketing de Canon France au cours du premier semestre de l'année 2014.

Cette étude a pour but d'apporter des réponses aux questions suivantes :

- Quel est le niveau d'équipement actuel au sein des entreprises ?
- Quels sont les principaux enjeux de la gestion documentaire ?
- Quels sont les pratiques de numérisation dans les entreprises ?
- Quels sont les projets ainsi que les pistes d'amélioration concernant la GED ?
- Quels sont les besoins spécifiques selon les métiers de l'entreprise ?

Cette étude a été réalisée par le biais d'un questionnaire en ligne.

L'accès au questionnaire se faisait depuis un lien envoyé par email à un panel d'acteurs de l'économie française.

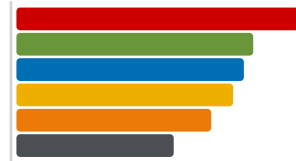
Le questionnaire à choix multiples de 30 questions comportait une section généraliste s'adressant à tous les répondants et deux séries de questions destinées uniquement à cibler les enjeux des services financiers et informatiques.

571 réponses validées ont permis d'établir le résultat de l'étude.

Le profil des répondants est détaillé dans les chapitres suivants.

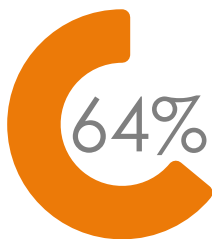
2. POINTS CLÉS

- 30 questions
- Près de 600 entreprises participantes
- 20 pages sur les tendances de la GED en France
- Évaluez et adaptez le pilotage de vos projets GED



80%

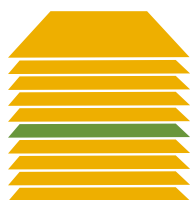
des entreprises considèrent la conservation et l'archivage des documents sous format électronique comme un enjeu majeur



64%

des entreprises ne sont pas équipées d'un système de Gestion du Document

3 entreprises sur 5 reçoivent plus des trois quarts de leurs factures au format papier



Pour 9 factures reçues sur 10, la saisie des informations comptables s'effectue manuellement

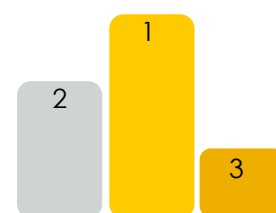
Près de 60% des entreprises redoutent des erreurs d'écritures comptables



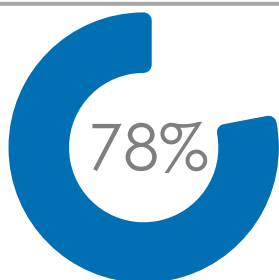


Le courrier entrant est le document d'entreprise le plus chronophage

- Gain de temps
 - Traçabilité
 - Qualité des processus
- sont les principaux **bénéfices** recherchés



- Accompagnement des utilisateurs
 - Implication des responsables fonctionnels
- sont essentiels à la **réussite** des projets



des décideurs informatiques privilégient une infrastructure dans leurs locaux pour les outils de gestion du document

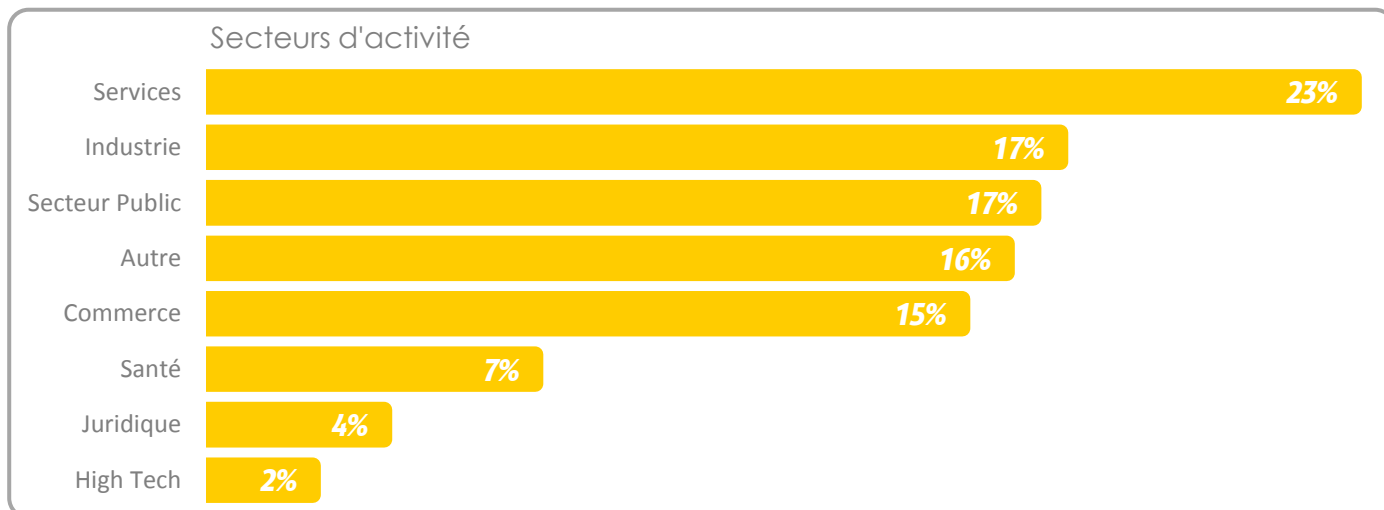
La simplification des interfaces et l'intégration aux applicatifs métiers sont **plébiscités** par plus d'1 décideur sur 2



3. ENJEUX DES ENTREPRISES

3.1 PROFILS DES REpondANTS

Dans quel secteur d'activité exerce votre entreprise ?

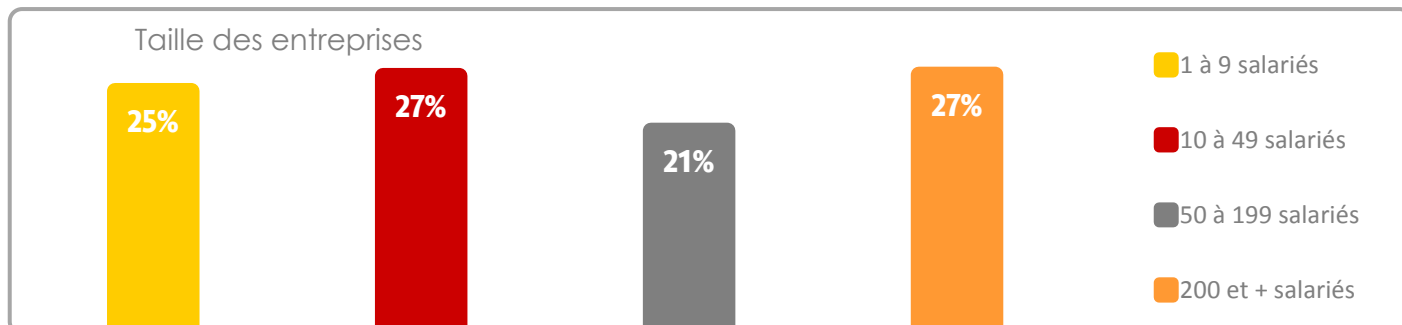


Une majorité des répondants appartient au secteur des services. Suivent les secteurs de l'industrie, le secteur public et le commerce.

Aucune tendance spécifique à un secteur ne se détache dans la suite de l'analyse. Bien que les décideurs soient en recherche de personnalisation des solutions en fonction de leur activité, leurs enjeux et d'objectifs autour de la gestion documentaire restent similaires.

Notons tout de même que le secteur public montre un intérêt plus marqué pour les outils dédiés à l'optimisation des circuits financiers. L'impulsion donnée par la mise en œuvre du programme HELIOS/PESV2 dédié à la dématérialisation des flux comptables et des pièces justificatives, montre donc ses effets bénéfiques sur la prise de conscience des acteurs du secteur public.

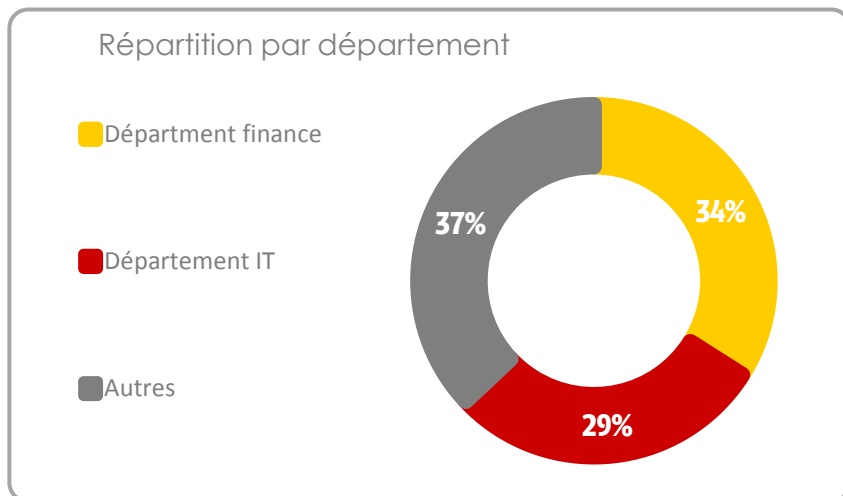
Combien d'employés compte votre entreprise ?



Chaque catégorie est représentée de façon homogène. Après une phase d'optimisation des processus documentaires commencée au sein des grandes entreprises, c'est maintenant l'ensemble des acteurs économiques français, y compris TPE et PME, qui sont à la recherche de solutions sur le sujet.

On constate d'ailleurs par la suite que les enjeux sont similaires malgré des envergures de projets très disparates.

Dans quel département de votre entreprise travaillez-vous ? Quel est votre rôle ?



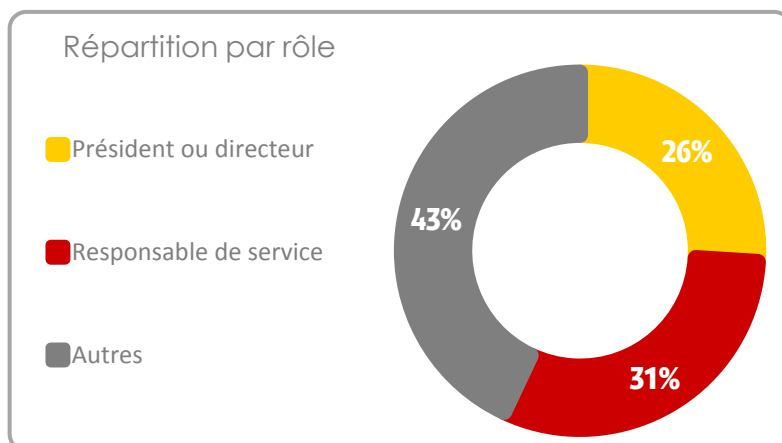
La présente étude comporte des séries de questions spécifiques aux profils financiers et informatiques.

Nous constatons que près des 2/3 des personnes ont répondu à ces sections spécifiques du questionnaire.

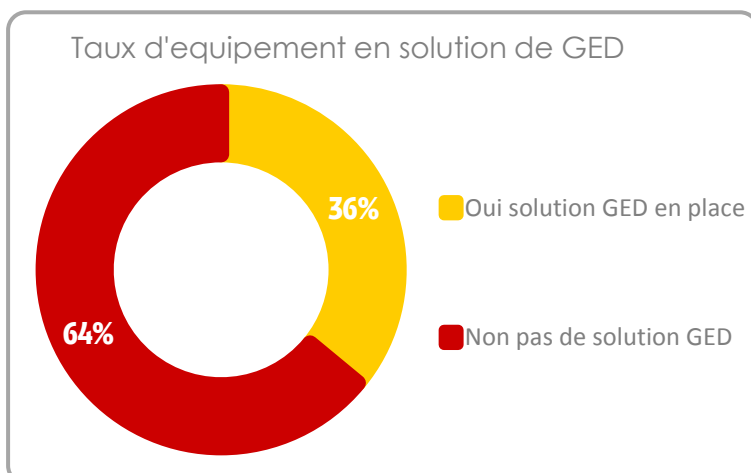
Vous trouverez l'analyse détaillée pour les services financiers et informatiques dans les chapitres 3.3 et 3.4 du présent document

Les répondants étaient invités à indiquer leur rôle hiérarchique au sein de l'entreprise.

Le panel de réponse est relativement équilibré, des précisions seront parfois apportées dans la suite du document si des écarts significatifs sont constatés en prenant en compte cette composante.



Une solution de gestion des documents est-elle en place au sein de votre entreprise ?



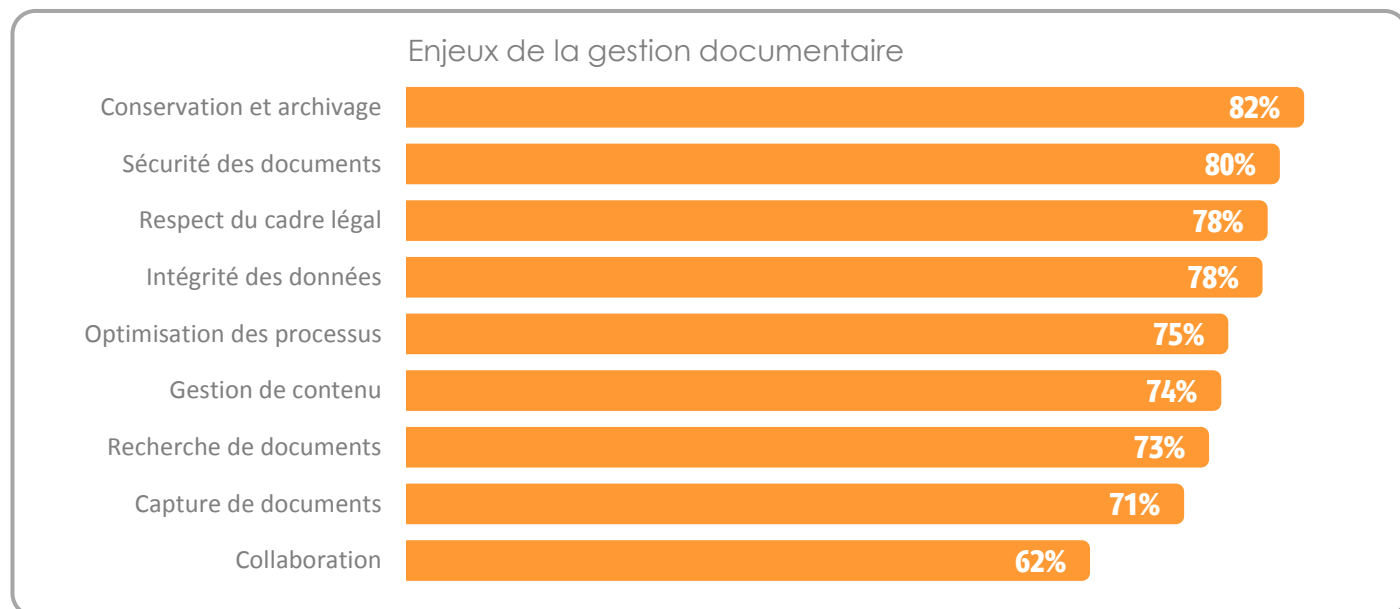
Bien que le taux d'équipement déclaré augmente, l'adoption d'outils dédiés à cette problématique d'entreprise n'est pas majoritaire.

Encore 64% des répondants ne disposent pas d'un outil permettant de répondre à leurs enjeux de gestion du document.

On constate également que l'adoption d'outils varie selon le secteur d'activité, en particulier pour les sociétés juridique et High-Tech où le taux atteint près de 60%.

3.2 ANALYSE GÉNÉRALE

Cette section reprend les questions communes à tous les répondants. Toutefois lorsque les données montrent un résultat différent en fonction du secteur d'activité, de la taille d'entreprise ou du service, cette analyse particulière est apportée dans la description.

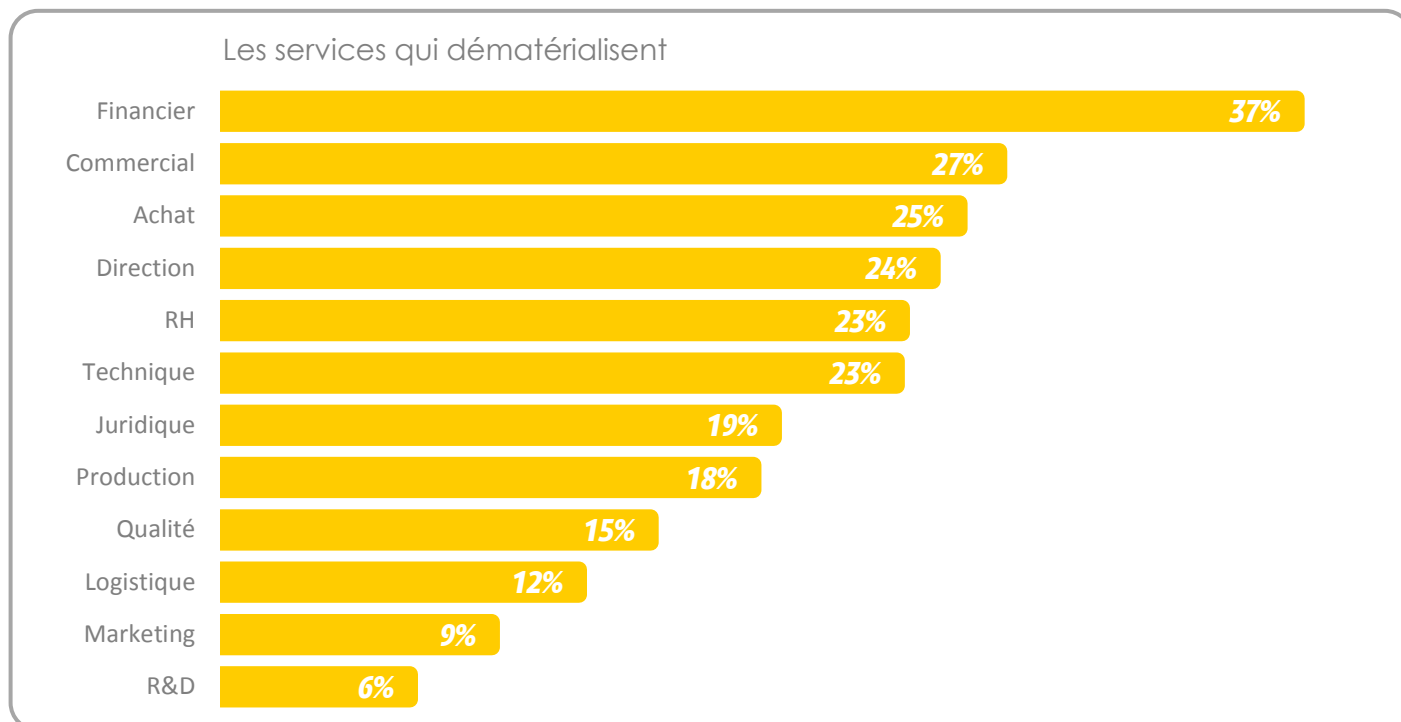
Quels sont vos principaux enjeux en matière de gestion documentaire ?

La gestion documentaire suscite plus que jamais l'intérêt des entreprises, en témoigne le nombre d'enjeux considérés comme très importants et la difficulté du panel pour les hiérarchiser selon leur importance.

Les aspects liés à la conservation, à la sécurité et à l'intégrité, ainsi que le respect du cadre légal sont choisis prioritairement. Ils correspondent bien aux inquiétudes actuelles liées, d'un côté à la fragilité de l'archivage papier sur ces sujets, et d'un autre côté à la difficulté de lisibilité des normes en vigueur sans faire appel à l'aide d'un spécialiste.

Les valeurs d'usage sont également mises en avant avec des pourcentages majoritaires. L'optimisation des processus, la recherche et la capture de documents et la collaboration sont autant de pistes à explorer pour mener à bien un projet de gestion du document.

Dans quels services de votre entreprise la dématérialisation des documents ou des processus est-elle mise en place ?



Cette partie de l'étude permet de mettre en évidence les services de l'entreprise qui sont les plus avancés dans l'adoption d'un outil de gestion des documents ou des processus.

En effet, ce type d'équipement logiciel ne se fait que rarement au niveau global, chaque service adressant des missions et donc des documents différents. Les méthodes de travail qui en résultent sont adaptées à chaque métier de l'entreprise et bien entendu la solution de gestion associée également.

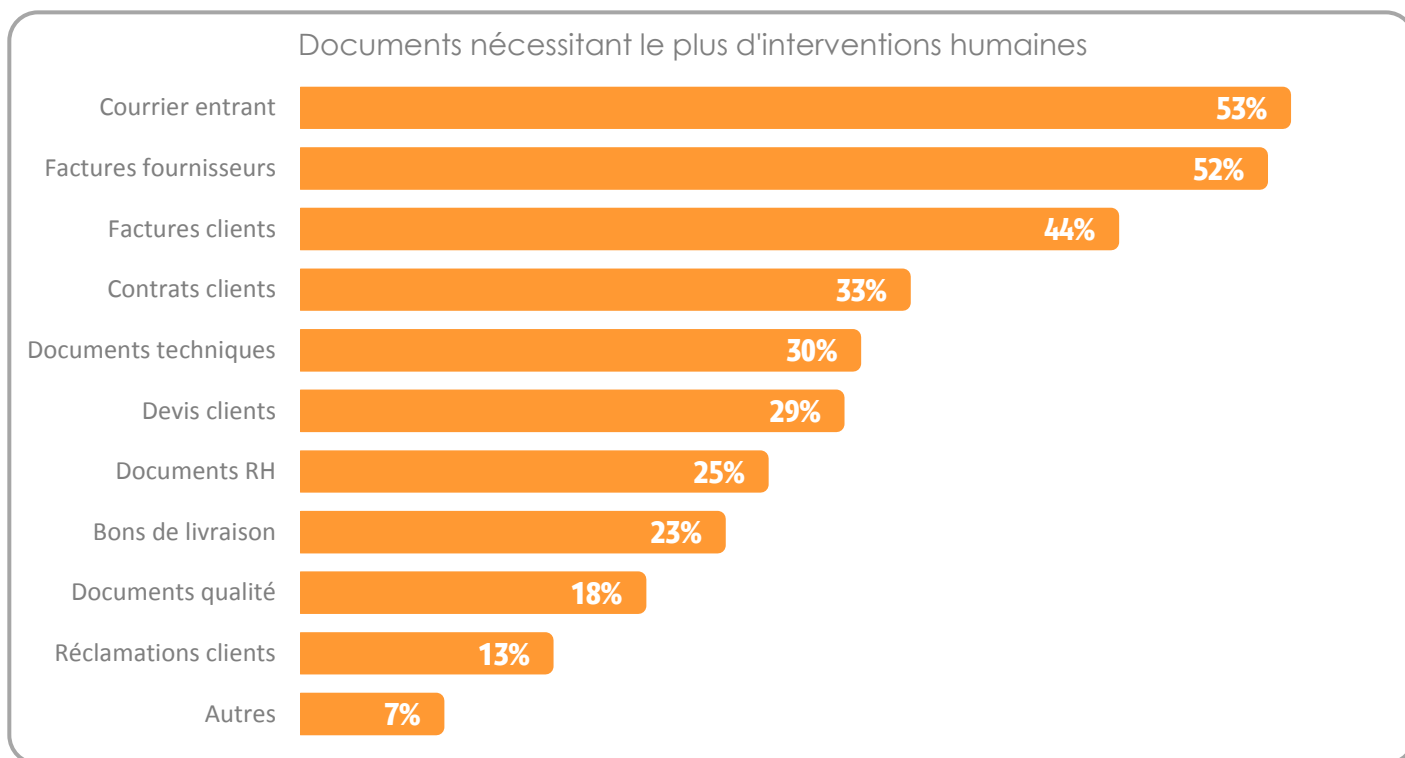
Le premier constat est la présence de plus en plus importante de la dématérialisation dans le quotidien des entreprises françaises et tout particulièrement au sein des services financiers, commerciaux, achats, Ressources Humaines et techniques.

On remarque une fois de plus le fort intérêt des services financiers pour les outils de dématérialisation. Leur rôle clé dans les opérations de facturation et de paiement implique une interaction quotidienne avec les processus les plus chronophages, ceux liés aux factures fournisseurs et aux factures clients. Les outils d'amélioration de la circulation documentaire sont donc essentiels pour augmenter la productivité des services financiers tout en augmentant la qualité de leur analyse.

Sous l'impulsion de la réglementation PESV2, les collectivités territoriales se doivent d'adopter la dématérialisation des documents de gestion. On constate cette adoption massive avec près des deux tiers des services financiers du secteur public qui ont d'ores et déjà mis en place une dématérialisation. Il reste toutefois un fort potentiel d'équipement pour le tiers restant des structures publiques qui doivent se mettre en conformité avant 2015.

Enfin près de 48% des entreprises qui déclarent dématérialiser tout ou partie de leurs documents déclarent ne pas posséder de solution de gestion du document organisée. Les possibilités d'optimisation dans le domaine de la gestion des flux documentaires sont donc très importantes.

Quels sont les documents de votre entreprise qui nécessitent actuellement le plus d'interventions humaines ?



Cette partie de l'étude permet de connaître les documents les plus chronophages et par conséquent ceux qui doivent être traités prioritairement dans le cadre d'un projet d'entreprise.

Les courriers entrants et les factures fournisseurs sont clairement les documents nécessitant le plus d'interventions humaines suivis de près par les factures clients.

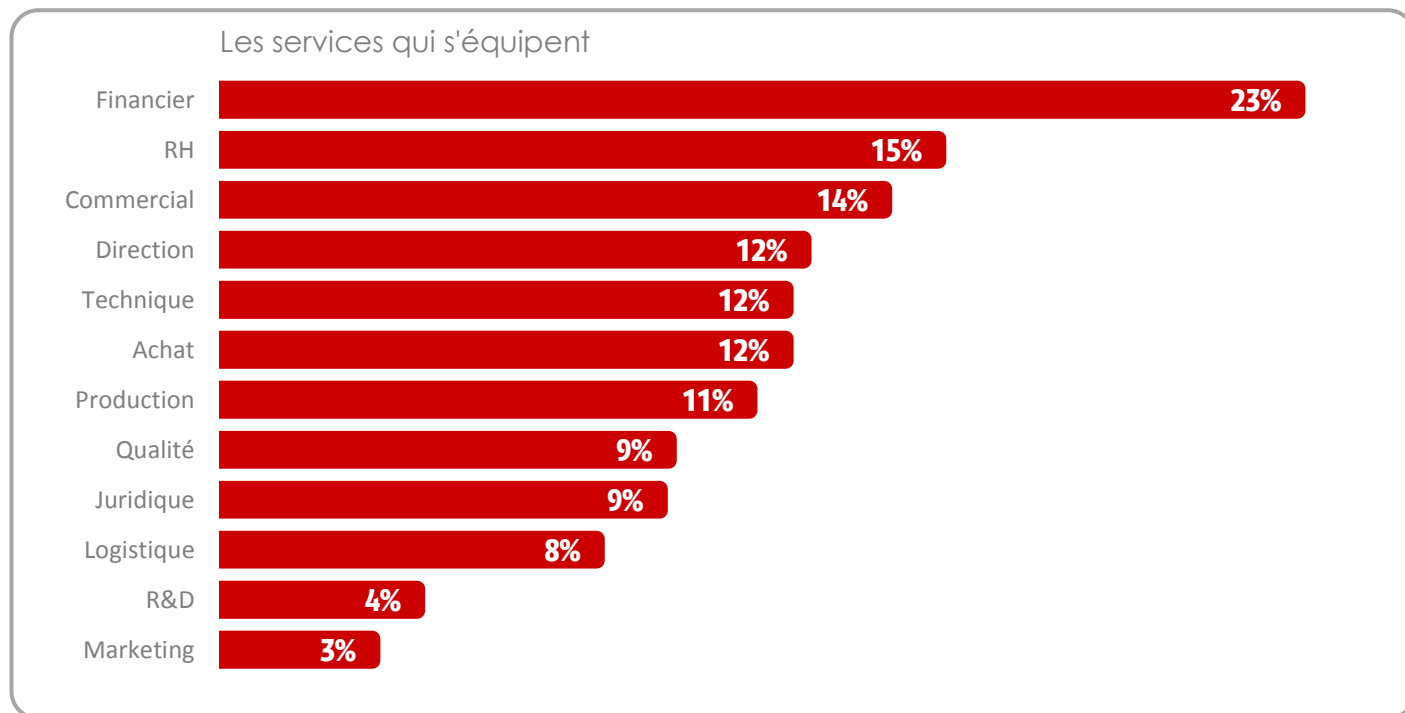
On constate que les services qui déclarent pratiquer la dématérialisation sont ceux qui sont les plus impliqués dans la manipulation de ces documents chronophages. La finance avec les pièces comptables mais aussi le commerce avec la gestion des contrats et des devis clients, les services techniques pour la gestion des documentations.

L'utilisation d'une solution de gestion électronique de documents permet de réduire les interventions humaines et ainsi d'augmenter la productivité d'un service. En effet les entreprises qui ne sont pas équipées en outils de gestion électronique de document sont 90% à déclarer que le traitement des factures fournisseurs demande beaucoup de temps. Ce chiffre tombe à 49% pour les entreprises disposant d'un logiciel GED.

Plus l'entreprise est petite, plus elle déclare perdre du temps sur la manipulation documentaire, les grandes entreprises, du fait des importants leviers de productivité, ont bénéficié en premier des gains liés aux outils de dématérialisation et de gestion documentaire.

Avez-vous un projet de gestion des documents en cours de réalisation ou de réflexion dans les services suivants ?

Notons que dans la section précédente, 22% des répondants déclarent qu'aucun service au sein de l'entreprise n'a entamé une démarche de dématérialisation. Le potentiel d'équipement reste donc important puisque la moitié d'entre eux déclarent avoir un projet en cours de réflexion.

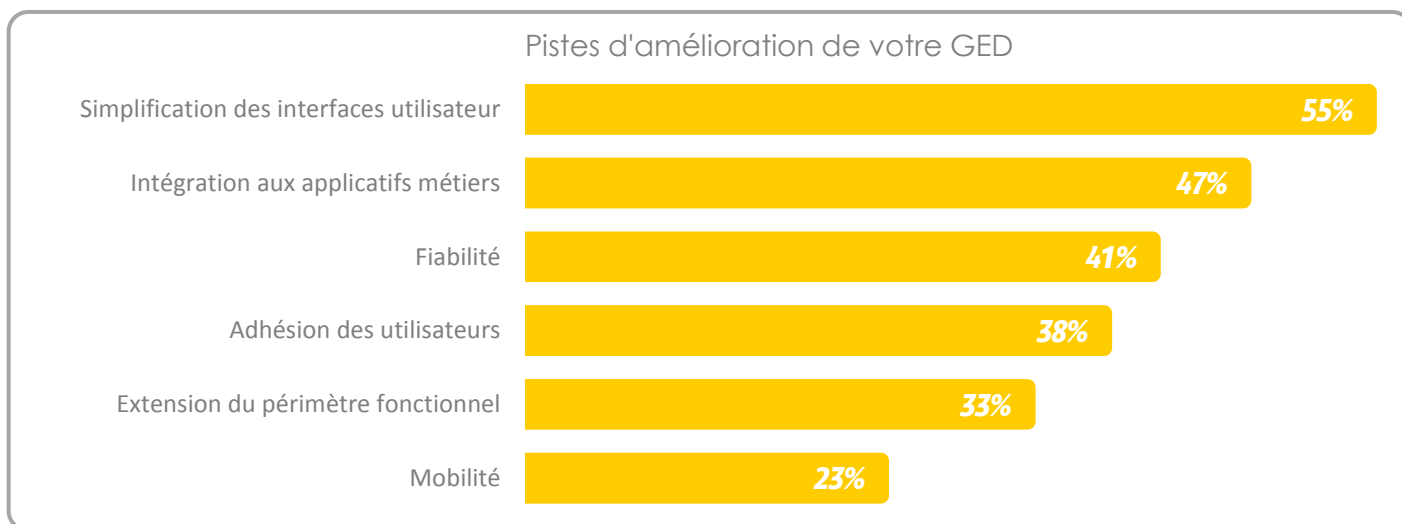


Le taux d'équipement prévisionnel des services est cohérent avec l'équipement actuel.

Les solutions de bulletin de salaire électronique ou de coffre-fort personnel du salarié représentent de réels gains de productivité mais possèdent aussi des contraintes techniques fortes, ce qui peut allonger les périodes d'adoption et justifier que seules les Ressources Humaines semblent vouloir accélérer leur rythme d'équipement.

Quelles sont les principales pistes d'amélioration concernant cette solution de gestion documentaire ?

Cette question détermine les attentes des entreprises ayant déjà fait le choix d'un outil. Elle met donc en avant les éléments importants à prendre en considération lors du choix d'une solution de gestion de l'information.



La réussite d'un projet de gestion du document se mesure principalement par les gains de productivité obtenus dans l'activité quotidienne des utilisateurs.

La simplification de l'interface utilisateur est donc logiquement la principale piste exprimée par le panel. Afin de garantir l'apport de productivité attendu il convient donc de s'assurer que les interfaces proposent un compromis entre richesse des fonctionnalités et simplicité des interfaces.

La notion d'intégration aux logiciels métiers fait également partie des aspects fondamentaux à prendre en compte dans vos projets. Cela permet notamment de placer la GED dans le contexte de l'entreprise et de faciliter l'adhésion des utilisateurs. Cet enjeu est principalement mis en avant par les personnes travaillant au sein du service informatique car elles assurent en effet le rôle de garant de la cohérence logicielle au sein des entreprises.

Notons que la notion de fiabilité est variable selon la taille de l'entreprise, plus la structure est importante plus les conséquences d'une rupture d'activité sont importantes et 43% des grandes entreprises considèrent ce critère comme important contre seulement 18% des entreprises de 50 à 500 salariés.

Enfin la mobilité n'est pas plébiscité par le panel complet pourtant on constate que 57% des petites entreprises déclarent cette piste d'amélioration comme majeure, ce taux n'étant que de 8% pour les structures plus grandes. Cela peut s'expliquer par un l'aspect organisationnel qui impose souvent une mobilité plus importante aux TPE et par un aspect technique qui peut rendre difficile la mise en œuvre de plates-formes logicielles sécurisées et accessibles en situation de mobilité. Le développement des offres SaaS ou Cloud permet donc de répondre rapidement et à moindre coût aux enjeux de la mobilité au sein des TPE et PME.

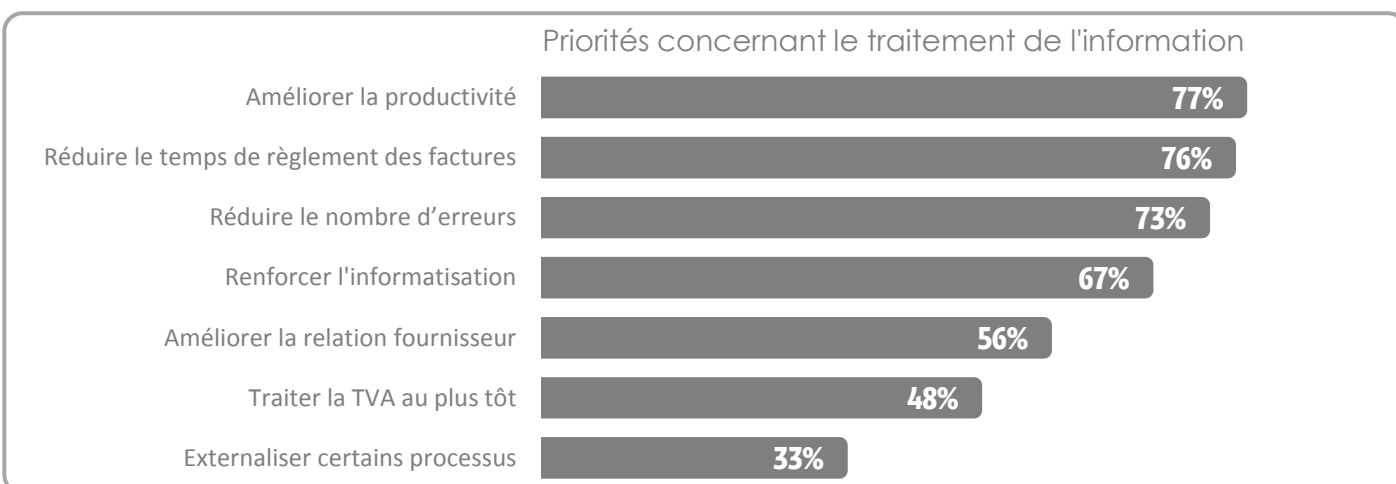
3.3 ZOOM SUR LES SERVICES FINANCIERS

Les services financiers sont au cœur de l'activité des entreprises. Ils jouent un rôle clé dans de nombreux processus historiquement basés sur le papier et sont régulièrement précurseurs dans la mise en place de la dématérialisation.

Nous souhaitons connaître le point de vue spécifique de ces acteurs de l'entreprise.

Dans cette partie nous analysons donc les réponses aux questions dédiées aux personnes ayant déclaré faire partie du service administratif et financier de leur entreprise.

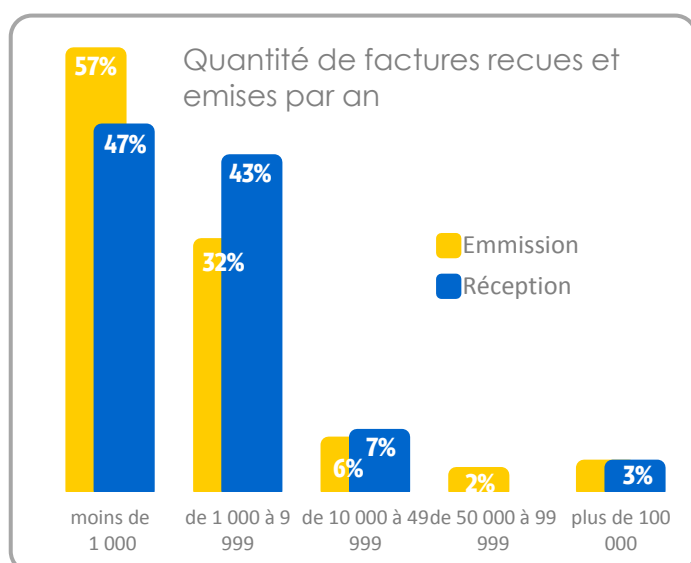
Quelles sont vos priorités concernant le traitement de l'information ?



La productivité et la réduction du temps de traitement sont clairement les priorités des services financiers. Le traitement de l'information est un domaine capital dans lequel il est aisé de réduire le temps de traitement et de recherche de l'information.

La réduction du nombre d'erreurs dans le traitement du flux d'informations est l'autre point d'attention marquant des services financiers. Ceux-ci recherchent des outils logiciels qui permettent de vérifier la cohérence des données, de réduire les délais et de s'assurer du respect des procédures de l'entreprise.

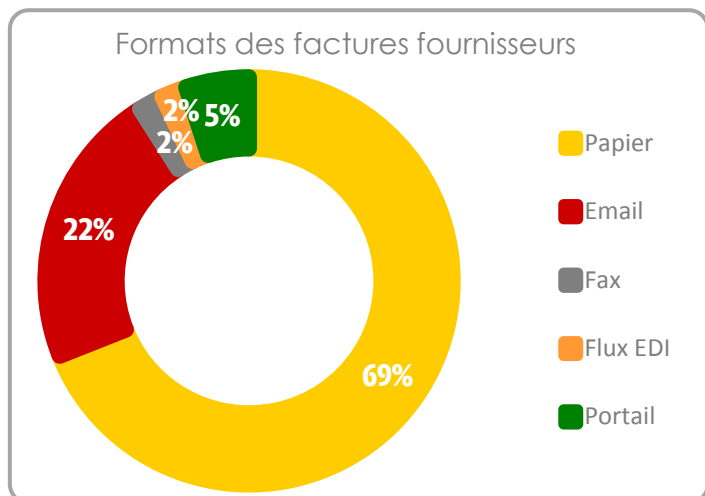
Quel est annuellement le nombre de FACTURES CLIENTS émises par votre entreprise ? Quel est annuellement le nombre de FACTURES FOURNISSEURS traitées par vos services ?



Cette partie de l'étude permet de comparer la quantité de factures reçues et produites par les entreprises.

On constate que le rapport entre réception et émission de paiement s'inverse à mesure que la taille de l'entreprise et le nombre de factures gérées augmente.

Quelle est la répartition des factures fournisseurs en fonction de leur format ?



Le papier reste largement majoritaire dans les échanges financiers entre entreprises.

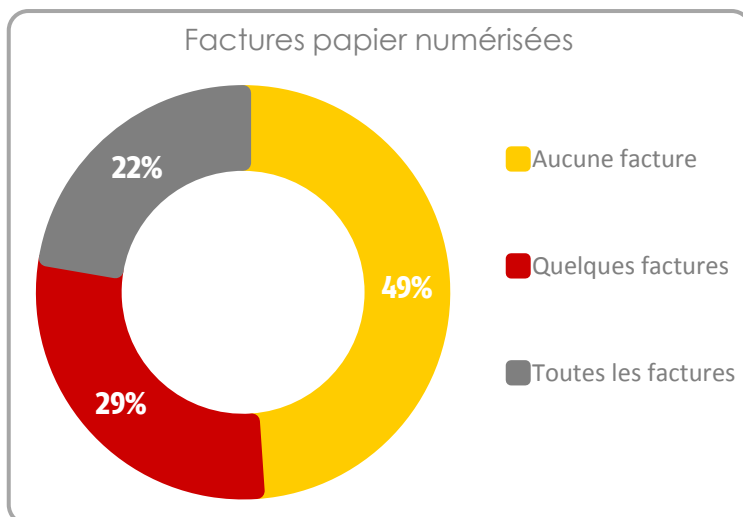
La transmission des factures par email se démocratise sous l'impulsion des fournisseurs dans le domaine de l'énergie et de la communication notamment.

Enfin les portails de diffusion de factures auprès des clients restent faibles mais dépassent tout de même les flux de données EDI qui ne sont déployés qu'au sein des grandes entreprises.

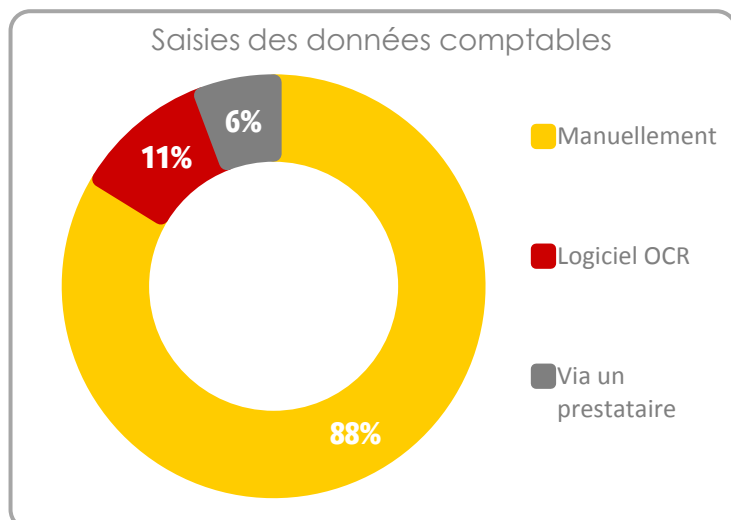
Numérisez-vous les factures reçues au format papier ?

La moitié des entreprises interrogées ont commencé à numériser leurs factures, toutefois cette numérisation n'est systématique que dans 22% des cas.

La numérisation reste ponctuelle et exécutée sous l'impulsion d'une demande extérieure. Cette numérisation partielle est très chronophage car elle se fait souvent hors de tout processus maîtrisé. La mise en place d'une numérisation systématique assistée par un logiciel adapté est source d'un gain de productivité important.



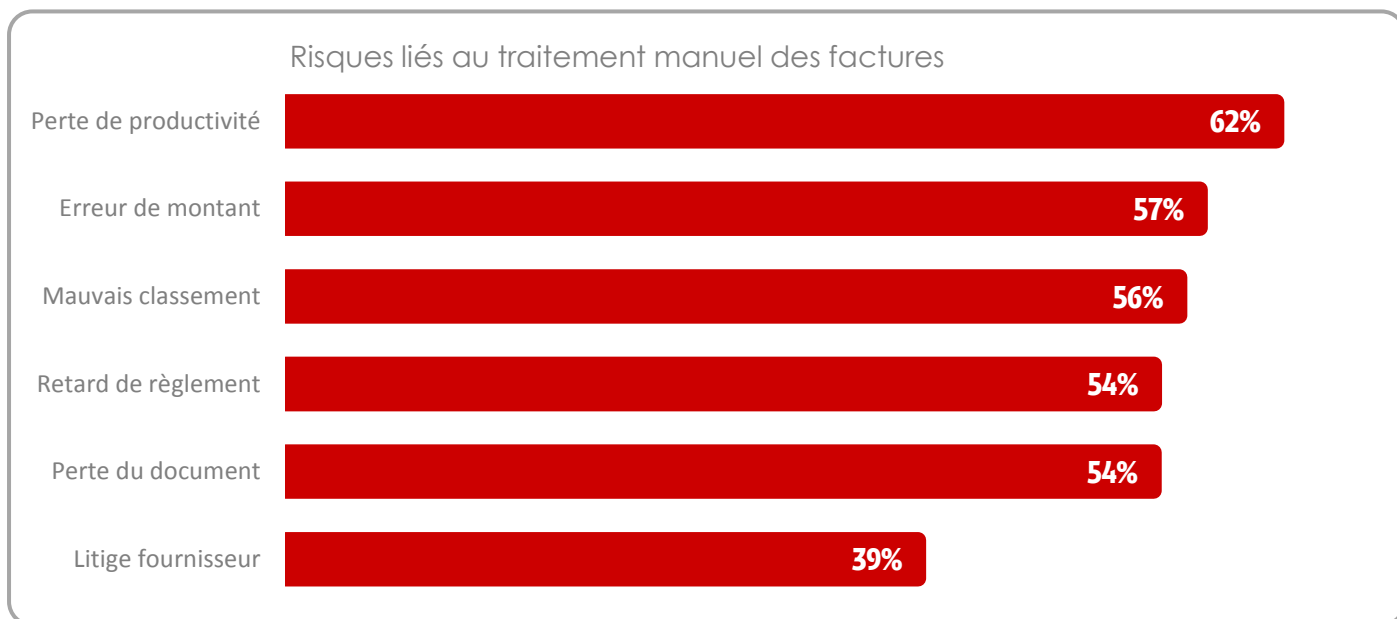
Comment effectuez-vous la saisie des données de factures fournisseurs ?



Une immense majorité des entreprises sondées saisissent encore les données des factures fournisseurs manuellement.

Seule une minorité utilise un logiciel de reconnaissance optique de caractères ou fait appel à un prestataire pour externaliser cette tâche.

Les opportunités de gain de productivité sont donc très importantes pour ces entreprises qui ont déjà franchi le pas de la dématérialisation sans avoir pour le moment profité de l'optimisation de la saisie comptable.

Selon vous, quels sont les principaux risques liés au traitement manuel des factures ?

Bien qu'une grande majorité des services financiers sondés traitent leurs factures manuellement, ils déclarent unanimement identifier des risques majeurs à ce traitement manuel.

C'est une situation assez paradoxale car les risques identifiés par les entreprises sont importants, mais elles conservent tout de même le traitement manuel des factures.

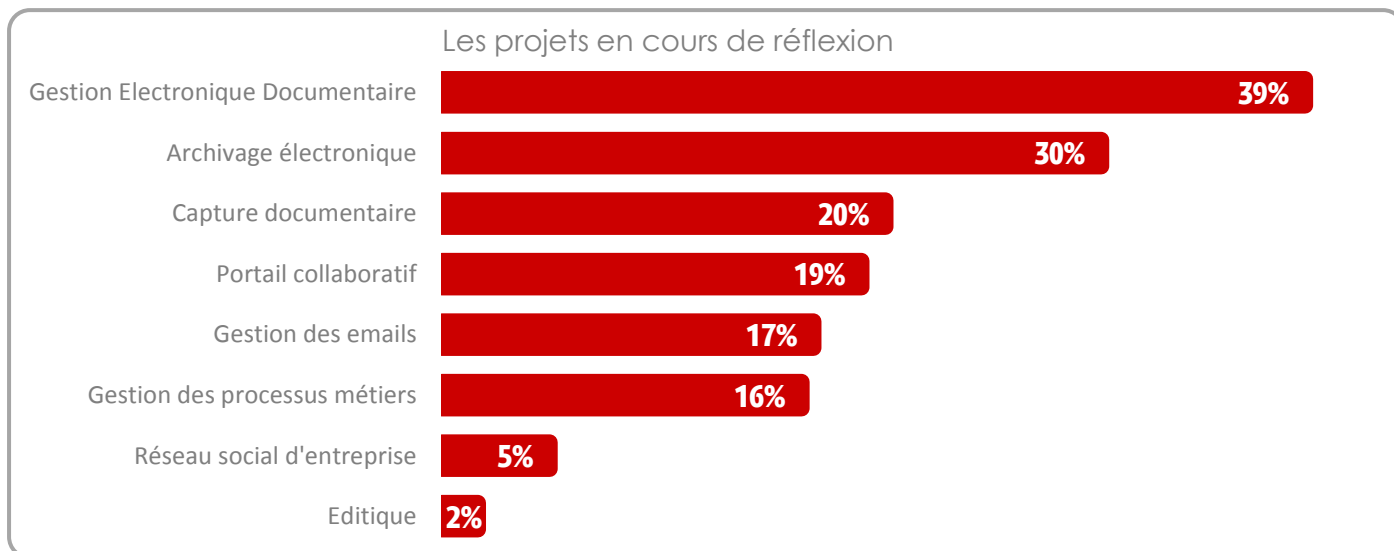
La perte de productivité est une nouvelle fois mise en avant par une majorité des entreprises sondées. Des conséquences ayant un impact plus direct sur la qualité de la comptabilité des entreprises sont souvent citées : erreur de montant, conséquences sur le règlement, relation fournisseur dégradée par exemple.

Les pertes de documents comptables ou leurs mauvais classements peuvent également avoir des conséquences importantes étant donné leur lien avec les dispositions du code général des impôts et les prescriptions du plan comptable général.

3.4 ZOOM SUR LES DIRECTIONS INFORMATIQUES

Le service informatique est toujours partie prenante dans les projets de gestion documentaire. Son expérience dans le choix de fournisseurs de solutions logicielles, sa connaissance de l'infrastructure en place dans l'entreprise et son rôle de préconisation sont indispensables à la réussite d'un projet.

Nous souhaitons dans cette partie nous intéresser uniquement aux répondants ayant déclaré faire partie du service informatique de leur entreprise.

Quels types de projets liés à la gestion du document souhaitez-vous faire aboutir dans l'année ?

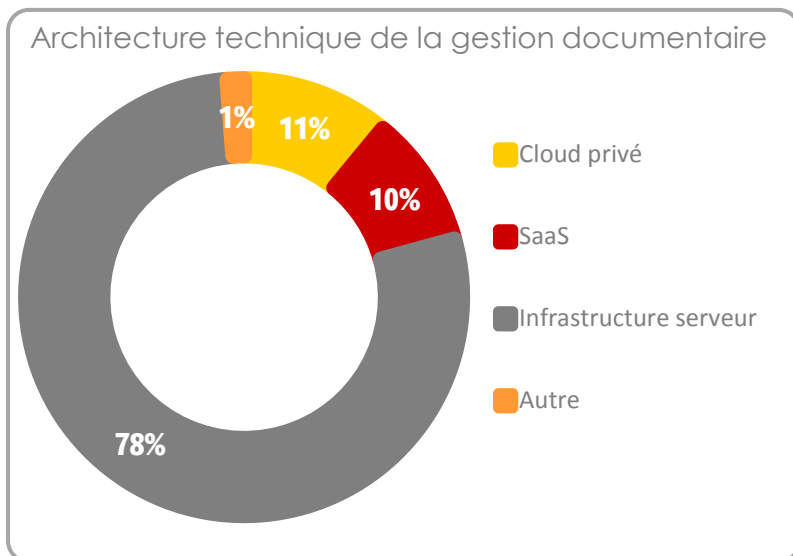
Précisons tout d'abord que 29% des sondés déclarent ne pas avoir planifié de projet lié à la gestion de documents.

Parmi ceux qui sont en cours de réflexion, la gestion documentaire et l'archivage électronique restent les principaux projets portés par l'IT, et représentent même près de la moitié des projets en cours de réflexion.

La capture documentaire est en bonne place dans les projets en cours de réflexion. C'est en effet la première étape de la dématérialisation et celle qui apporte les gains sur la fiabilité des données les plus importants.

On constate que la gestion des processus métiers est à un niveau assez faible, ce qui confirme le fait que ces types de projets sont le plus souvent plébiscités par les services métiers. Leur connaissance du « quotidien » documentaire au sein des services est la clé pour s'assurer d'un retour sur investissement rapide.

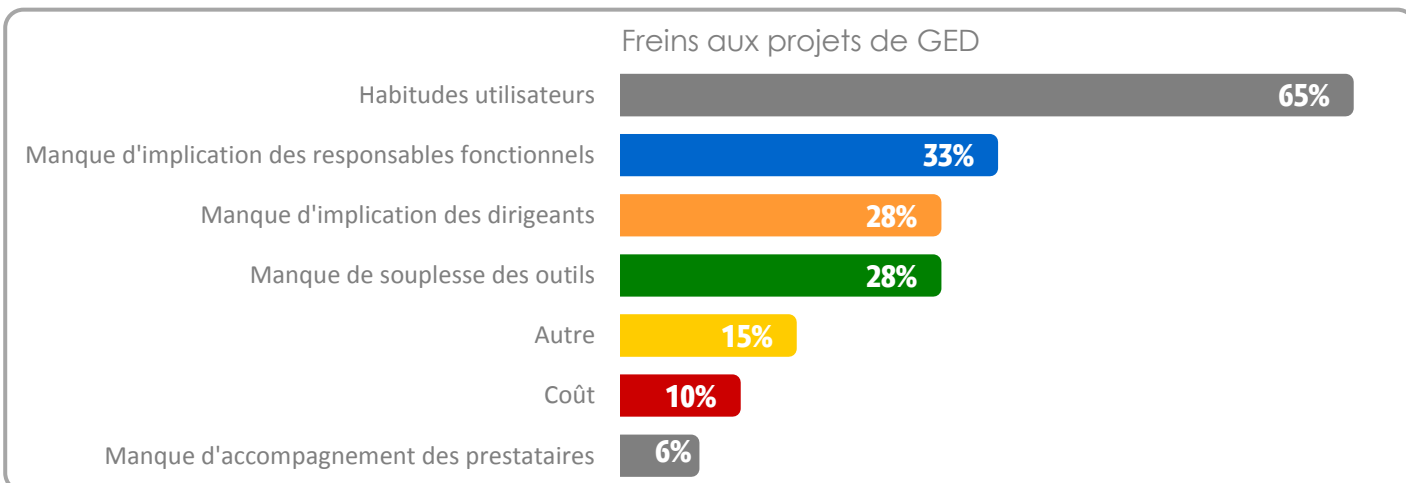
Quel mode d'architecture privilégiez-vous pour vos projets de gestion du document ?



Malgré l'engouement suscité par les solutions d'hébergement de données et d'applications en ligne, le SaaS n'est pas privilégié par les services informatiques dans le cadre de la mise en œuvre de projets de gestion du document.

L'infrastructure serveur reste une valeur sûre. Elle permet de proposer une garantie de contrôle de l'intégrité des données et offre généralement plus de souplesse en ce qui concerne la personnalisation des applicatifs et l'intégration aux logiciels existants.

Quels sont les principaux freins aux projets de gestion du document ?



Cette question permet de recueillir les expériences des responsables IT et par conséquent de connaître les facteurs à suivre tout particulièrement lors de la mise en œuvre d'un projet.

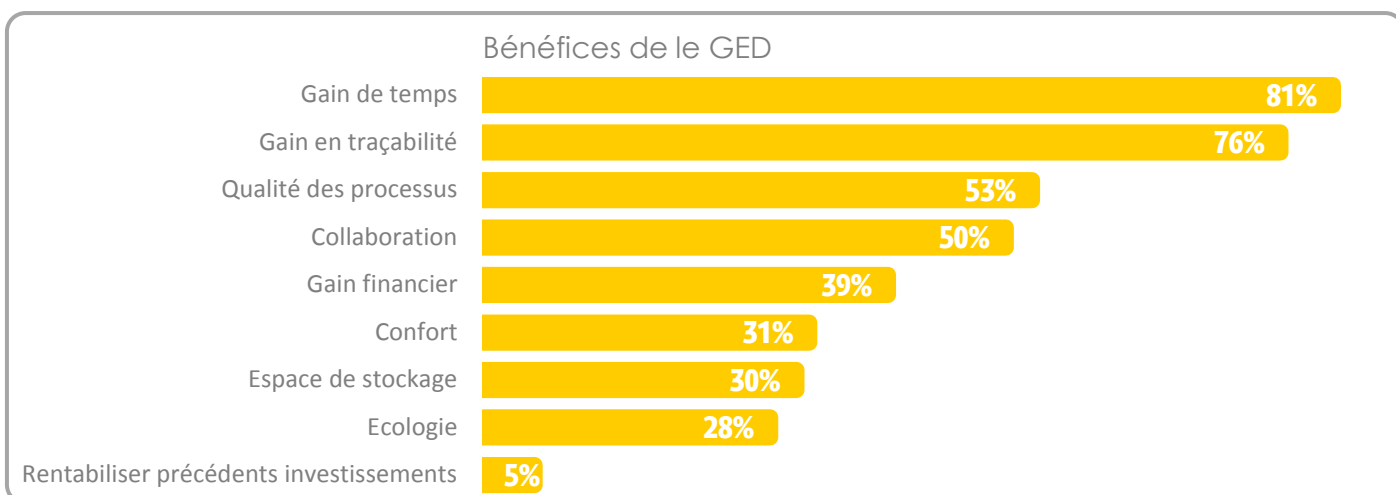
L'accompagnement du changement dans les habitudes des utilisateurs est un élément qu'il faut absolument prendre en compte et gérer avec une grande attention dans le cadre d'un projet.

Encore plus que tous les autres projets informatiques, le projet de gestion du document n'apporte pas seulement un nouvel outil de travail, mais il modifie aussi les méthodes et fait disparaître le papier qui est un vecteur de communication universel et rassurant.

Bien entendu, pour réussir cette étape de mise en œuvre l'implication des managers est cruciale, ce qui explique le peu de projet de dématérialisation pilotés uniquement par les DSI. Le facteur de réussite fondamental est souvent le pilotage du projet par le métier.

Il est important de noter que le coût n'est pas un facteur prépondérant. Ce type de projets possédant systématiquement des pistes de retour sur investissements importantes.

Quels seraient les principaux bénéfices de ces projets ?



Nous retrouvons ici le trio de tête des gains des projets de gestion électronique documentaire : temps, qualité et respect des processus.

Notons que le gain financier n'est pas cité comme le bénéfice le plus important. Il est aussi la conséquence des gains précités, au travers des gains de productivité et de l'augmentation de la compétitivité réalisés par l'entreprise.

4. CONCLUSION

Les années à venir restent celles de la transformation numérique des entreprises.

Ces changements apportent de nombreux gains mais il convient de choisir avec attention le partenaire qui va accompagner cette transformation afin d'en tirer le meilleur parti.

L'expertise de Canon et les solutions de gestion documentaires déjà mises en œuvre chez de nombreux clients vous assurent du choix d'un partenaire capable d'accompagner votre projet à chacune de ses étapes et ainsi de vous permettre d'atteindre vos objectifs :

- Réduction de vos coûts de traitement du document
- Amélioration de votre productivité tout en offrant de nouveaux services à vos clients
- Simplification de vos flux documentaires
- Protection de vos données et de vos documents à chaque étape de vos processus
- Réduction des risques métier en respectant les exigences légales en vigueur

N'hésitez pas à vous rapprocher de votre interlocuteur Canon pour tout complément d'information sur les sujets abordés dans cette enquête.

Le présent document est téléchargeable à l'adresse <http://www.canon.fr/ged2014>

Canon

Canon France S.A.S
17 quai du Président Paul Doumer
92414 Courbevoie Cedex
Tél. : 01.41.99.77.77
www.canon.fr

Direction Marketing Canon France – Livre Blanc Baromètre GED 2014

Copyright Canon 2014

Canon