

Adji Bintou Faye  
Amaël Legat  
Hugues Toukam  
Myriam Dittrich  
Walid Benkahla  
Yahya Mohamed Saleh



---

## Veille Technologique

# GED

## « Etude du marché français »

---

- **LIVRE BLANC** -



- M1 MIAGE - Mai 2009 -

## - TABLE DES MATIERES -

<b>Liste des figures et des tableaux</b> .....	Erreur ! Signet non défini.
<b>Acronymes et leur signification</b> .....	Erreur ! Signet non défini.
<b>1. Introduction</b> .....	<b>5</b>
A - Définition du cadre .....	5
B - Veille stratégique .....	5
C - La méthodologie de travail et les sources utilisées .....	7
<b>2. Les différentes techniques ECM</b> .....	<b>9</b>
A- GED et ECM .....	9
B- LAD, RAD.....	11
C- Workflow.....	12
D- Records Management – Archivage .....	13
E- Gestion de connaissances .....	14
<b>3. Les acteurs de la GED</b> .....	<b>16</b>
A- Les intégrateurs.....	16
B- Les éditeurs .....	18
<b>4. Le marché Français</b> .....	<b>21</b>
A- Description .....	21
B- Tendances et évolutions.....	26
C- La crise économique.....	28
<b>5. Secteurs métiers</b> .....	<b>29</b>
A- Expertise-comptable .....	30
B- Notariat .....	32
C- Ingénierie.....	33
<b>Conclusion</b> .....	<b>36</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>37</b>

## - LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX -

Figure 1 - Workflow .....	12
Figure 2 – Cycle de vie du document au sens Records Management.....	13
Figure 3 – Part de marché des acteurs.....	16
Figure 4 – Répartition du chiffre d'affaires des éditeurs de GED en 2006.....	18
Figure 5 – Classement des outils open source .....	20
Figure 6 – GED chez les experts-comptables .....	31
Figure 7 – GED chez les notaires .....	32
Figure 8 – GED chez les ingénieurs.....	34
Tableau 1 – Répartition des rôles.....	7
Tableau 2 – Répartition des métiers étudiés .....	7
Tableau 3 – Technologie et modèle de développement.....	20
Tableau 4 – Description des acteurs du marché français.....	21-24

## - ACRONYMES ET LEUR SIGNIFICATION -

- **AFNOR** : Association française de normalisation
- **APROGED** : Association des professionnels de la GED
- **CMS** : Content Management System – Système de gestion de contenu
- **ECM** : Enterprise Content Management - Gestion de contenu d'entreprise
- **GED** : Gestion électronique de documents
- **GEIDE** : Gestion électronique de l'information et des documents de l'entreprise
- **KM** : Knowledge Management – Gestion de connaissances
- **LAD** : Lecture automatique de documents
- **OCR** : Optical character recognition – Reconnaissance optique de caractères
- **PME** : Petites et moyennes entreprises
- **RAD** : Reconnaissance automatique de documents
- **RM** : Records Management – Gestion des archives
- **SaaS** : Software as a Service – Logiciel comme un service
- **TIC** : Technologies de l'informatique et de la communication
- **WCM** : Web Content Management – Gestion de contenu web

# 1. Introduction

## A - Définition du cadre

Dans le cadre de notre première année de master MIAGE à l'université Claude Bernard Lyon1, nous avons réalisé un projet de veille technologique d'une durée de six mois. Le sujet de cette étude nous a été proposé par la société Knowings.

Knowings est une société éditrice de solutions collaboratives de gestion de contenu, leurs solutions sont basées sur trois principes :

- ❖ La veille / Intelligence Economique
- ❖ La gestion des connaissances (Knowledge Management)
- ❖ Le travail collaboratif

Deux tuteurs encadrent ce projet :

- ❖ Un tuteur communication : Stéphanie Pouchot

*Aide pour tout ce qui concerne les sciences humaines et sociales et le repérage d'informations.*

- ❖ Un tuteur technique : Mohand Said Hacid

*Aide pour tout l'aspect technique et nous donne des informations pertinentes sur le domaine étudié, des pistes de recherche.*

Le sujet qui nous a été proposé est le suivant : le marché de la GED en France.

Notre commanditaire dans le but de proposer des solutions plus adaptées à ses clients, désire créer des packages spécifiques pour certains métiers. Afin de répondre aux attentes de notre commanditaire (Knowings) plusieurs axes de travail ont été définis :

- ❖ Le marché
- ❖ L'expertise comptable
- ❖ Le notariat
- ❖ L'ingénierie

## B - Veille stratégique

« La veille stratégique<sup>1</sup> est le processus informationnel volontariste par lequel l'entreprise recherche des informations à caractère anticipatif concernant l'évolution de son environnement socio-économique dans le but de se créer des opportunités et de réduire ses risques liés à l'incertitude. Parmi ces informations figurent des signaux d'alerte précoce. »

---

<sup>1</sup> <http://www.sup.adc.education.fr/bib/publ/guides/veille/definition.htm> - janvier 2009

La veille stratégique est un terme général qui comprend plusieurs types de veille :

- ❖ *Veille technologique : La veille technologique<sup>2</sup> est indispensable à l'entreprise car au-delà de la connaissance de la stratégie des concurrents et des attentes de la clientèle, les menaces peuvent venir d'une découverte scientifique ou des services R&D d'un concurrent.*
- ❖ *Veille commerciale : La veille commerciale<sup>3</sup> concerne les clients et les fournisseurs. Au-delà des études marketing, il s'agit de s'intéresser à l'évolution des besoins des clients sur le long terme.*
- ❖ *Veille concurrentielle : La veille concurrentielle<sup>4</sup> comme son nom l'indique s'intéresse aux concurrents, il s'agit de repérer les concurrents actuels ou potentiels sur le marché et d'analyser leur offre.*
- ❖ *Veille environnementale : La veille environnementale<sup>5</sup> englobe le reste des veilles possibles, c'est-à-dire l'étude de l'environnement politique, social, culturel et juridique.*

Dans le cadre de notre projet, nous avons donc été amenés à réaliser une veille commerciale et concurrentielle.

---

2 }  
3 }  
4 } Veille stratégique et intelligence économique - Laurent Hermel - AFNOR  
5 }

## C - La méthodologie de travail et les sources utilisées

### La méthodologie de travail

Notre groupe de travail se compose de six étudiants ayant chacun un rôle au sein du groupe :

<b>Etudiant</b>	<b>Rôle</b>
Adjii Bintou Faye	Responsable documentaire
Amaël Legat	Responsable technique
Hugues Toukam	Coresponsable technique
Myriam Dittrich	Chef de projet
Walid Benkahla	Chargé de connaissances
Yahya Mohamed Saleh	Responsable documentaire

**Tableau 1 – Répartition des rôles**

La majorité de notre travail s'est faite par binômes. Tout d'abord nous avons formé des groupes pour l'étude de chaque métier :

<b>Métier étudié</b>	<b>Etudiants concernés</b>
Expertise-comptable	Adjii Bintou Faye – Myriam Dittrich
Notariat	Amaël Legat – Hugues Toukam
Ingénierie	Walid Benkahla –Yahya Mohamed Saleh

**Tableau 2 – Répartition des métiers étudiés**

Chacun de ces groupes a envoyé un questionnaire commun aux différents professionnels concernés par ces secteurs métiers. L'envoi de ce questionnaire s'est fait grâce à des annuaires de professionnels.

Nous avons également formé des binômes pour la visite du salon Documation qui s'est déroulé les 25 et 26 mars au CNIT, Paris La Défense afin de produire un travail plus efficace. Ainsi nous avons assisté à différentes conférences et avons visité les différents stands deux par deux.

Pour l'étude des acteurs de la GED en France, nous nous sommes répartis six acteurs chacun afin d'établir des fiches d'analyse sur ceux-ci.

Des réunions régulières, environ toutes les deux semaines, ont été faites pour faire le point sur le travail de chacun et répartir le travail sur les semaines suivantes.

Hormis les réunions, la communication s'est faite par mails et grâce à notre site collaboratif.

## **Les sources utilisées**

Parmi les sources utilisées, trois sont à distinguer :

- ❖ Sources directes : Des professionnels ayant répondu à nos diverses questions, notamment des experts-comptables, notaires et ingénieurs qui nous ont renvoyé nos questionnaires, également des professionnels de la GED rencontrés lors du salon Documation.
  
- ❖ Sources spécialisées : Des magazines ou des sites web spécialisés dans le domaine de la GED, citons le magazine ARCHIMAG édité par SerdaLab et le site de l'APROGED, l'association des professionnels de la GED qui regorgent d'informations et d'actualités sur le sujet.
  
- ❖ Sources informatiques : Des sites internet généralistes permettant d'avoir accès à différents articles traitant de notre sujet tels que 01net, le journal du net et le monde informatique.



## 2. Les différentes techniques ECM

### A- GED et ECM

#### ➤ La GED :

La GED (gestion électronique de documents) englobe l'ensemble des outils et des techniques pour : dématérialiser, classer, gérer et stocker les documents électroniques.

La GED ou GEIDE (gestion électronique de l'information et des documents de l'entreprise) a donc pour fonction d'organiser et de gérer des informations et des documents électroniques au sein d'une organisation.

Quatre étapes la composent :

- ❖ L'acquisition
- ❖ Le classement
- ❖ Le stockage
- ❖ La diffusion

#### **L'acquisition des documents**

L'acquisition des documents ou la saisie des documents est faite par l'une des deux formes suivantes : numériser les documents papiers ou faire entrer directement les fichiers informatiques.

Les documents papiers doivent tout d'abord passer dans un scanner pour fournir une image numérique. Après numérisation, l'image électronique du document est compressée pour réduire les besoins de stockage. Les documents qui sont déjà sous forme informatique (par exemple les fichiers bureautiques, les fichiers PDF, ...) peuvent en général être intégrés directement au système de GED.

Dans la majorité des applications les documents numérisés sont stockés sous forme d'images et ne peuvent être ni modifiés ni édités. Une technique de reconnaissance optique de caractère (OCR) peut être utilisée pour lire les images numérisées, si elles contiennent du texte, et les convertir sous forme de texte modifiable.

#### **Le classement des documents**

Le classement des documents ou l'indexation des documents constitue la description du document et de son contenu en vue de faciliter son exploitation.

Après la saisie du document, ce dernier doit être indexé pour permettre d'y accéder et de le consulter ultérieurement. Il s'agit d'associer au document un ensemble d'informations permettant de le caractériser. Cette opération constitue l'élément essentiel d'un système de GED.

Deux types d'indexations sont possibles :

- ❖ Une indexation complète qui permet de prendre en compte à la fois des éléments du contenu du document (titre, sommaire, résumé) et des informations sur ses caractéristiques (date de

création, auteur, date de la dernière modification, nombre de pages,...). Elle peut en outre comporter des mots-clés significatifs du contenu du document. Ces différents éléments doivent être saisis manuellement en même temps que le document.

- ❖ Une indexation plus axée sur le contenu permet de retrouver un document à partir des mots qu'il contient (indexation en texte intégral).

Dans les deux cas, il faut que le document soit stocké sous forme textuelle (document issu d'un traitement de texte ou converti par OCR).

### **Le stockage des documents**

Le stockage des documents est une partie tout aussi importante. Pour une entreprise, la non prise en compte de cette phase dans un système de GED est très risquée et peut entraîner des situations critiques. Plusieurs éléments doivent être pris en compte pour assurer un bon stockage des documents.

- ❖ Le support de stockage

Il doit être adapté à la quantité de documents qu'il est sensé héberger pour pouvoir assurer de bonnes performances lors des consultations de données. De plus il doit être fiable.

- ❖ L'organisation du stockage

Suivant le type de données stockées, l'architecture de la base de données peut différer. Il est donc important de prendre en compte les types de documents stockés pour les organiser correctement.

- ❖ La durée de conservation

Au bout d'une certaine durée d'utilisation les documents peuvent être archivés pour faire de la place sur le support de stockage pour les nouveaux documents. De plus, suivant la législation les documents doivent être conservés et consultables sur des périodes plus ou moins longues.

### **Diffusion des documents**

Cette dernière étape consiste à mettre les documents à disposition au sein de l'entreprise.

Cette mise à disposition peut être « réglementée », en effet il est possible de limiter l'accès aux différents utilisateurs du système pour qu'ils n'aient accès qu'aux données les concernant.

La GED est donc un outil de travail collaboratif qui permet de mettre à disposition tous les documents d'une entreprise aux différents services concernés.

Elle permet également la capitalisation des connaissances en les regroupant dans une base de données. De plus, elle permet aux utilisateurs de trouver l'information qu'ils cherchent beaucoup plus facilement et efficacement que s'ils devaient consulter des documents papier grâce au système de recherche par mots clés.

Les différents domaines d'application de la GED peuvent être résumés en cinq points :

- ❖ La gestion de documents
- ❖ La sauvegarde de documents durant toute la durée de leur « vie »
- ❖ La classification des documents
- ❖ La diffusion maîtrisée des documents
- ❖ La gestion des connaissances

➤ L'ECM :

Entreprise Content Management ou la gestion de contenu vise à gérer le contenu de l'entreprise. Elle définit les systèmes permettant de collecter, centraliser, conserver et exploiter les données sous forme électronique.

Le contenu est l'ensemble de toutes les informations nécessaires détenues par l'entreprise ou hors de l'entreprise de toutes natures et de toutes structures.

Les outils d'ECM prennent en charge la totalité du cycle de vie de l'information, de sa création jusqu'à sa diffusion, en passant par la validation, la mise en forme et la mise à jour.

## B- LAD, RAD

Les technologies LAD et RAD permettent toutes deux de réduire la durée de traitement d'un document au sein d'une entreprise, l'automatisation de la numérisation représente en effet un gain en temps et en coût dès l'arrivée du document dans l'entreprise. Cependant elles ne doivent pas être confondues.

La reconnaissance automatique de documents (RAD) est une technique permettant de différencier des types de documents. Lors de la numérisation d'un document elle reconnaît sa nature, que ce soit un chèque bancaire, une fiche de paie ou bien un formulaire. Cette reconnaissance est faite grâce à des documents prédéfinis dans la solution RAD, elle va donc reconnaître les différentes zones du document (entêtes, sommes etc...) pour pouvoir l'identifier. Elle va permettre de classer ces différents documents et éviter ainsi un tri préalable des documents.

La lecture automatique de documents (LAD) est une technologie utilisée pour récupérer les informations propres à un document pour être par la suite traitées comme métadonnées dans un système de GED par exemple. En effet la LAD permet de capturer des données à partir de n'importe quel document, qu'il soit structuré ou non. Cette capture de données se fait grâce à la reconnaissance de caractères (OCR) dactylographiés mais aussi manuscrits, cependant parfois un document peut avoir été mal numérisé ou bien est de mauvaise qualité, la LAD va alors procéder à une phase de vidéo-codage, celle-ci consiste à faire intervenir l'intelligence humaine pour compléter la solution via la saisie manuelle des informations non reconnues. En effet aucune solution ne permet de reconnaître la totalité du contenu des documents numérisés. Ainsi la LAD permet un gain de temps important lors de la phase de numérisation des documents, elle est la source d'alimentation de la GED, le document sera directement transmis au bon interlocuteur dès son entrée dans le système grâce à cette reconnaissance de mots clés au sein du document. Prenons l'exemple d'une lettre de réclamation reçue par un magasin : la lettre va arriver dans l'entreprise, puis être numérisée grâce à un scanner parmi divers autres courriers, la phase de LAD permettra de reconnaître le mot clef « remboursement » ou encore « réclamation » et la lettre pourra être redirigée via une corbeille de tri vers le service réclamations du magasin qui pourra donc traiter ce courrier plus rapidement.

## C- Workflow

Le workflow traduit en français « flux de travail » est la fonctionnalité intégrante d'une solution GED ou ECM chargé de la circulation automatique des informations entre différents impliqués dans un processus de travail. Ces informations peuvent être de type documentaire ou procédural selon que les données transportées soient des documents ou des processus d'une tâche bien définie (processus métier). C'est cette distinction entre les typologies d'information qui fait que l'on trouve dans le marché de la GED collaborative plusieurs variantes du workflow :

### Le workflow documentaire

Un workflow documentaire complète un système de gestion électronique de documents afin d'en faciliter la circulation, la classification, l'enrichissement et la publication. Il ne s'agit pas de traitement métier et ne fait pas appel à d'autres composants applicatifs (transactions SQL, Web services, etc...). Les documents peuvent être modifiés par un des participants selon ses droits sur chaque document. Ce circuit de transfert de documents peut être séquentiel (document passant d'un acteur à un autre sans aiguillage conditionnel) ou complexe selon les métadonnées des documents (envoi → acceptation en même temps ou non/ refus → modification → publication).

Un workflow documentaire doit avoir la capacité d'offrir toutes les fonctions intervenant dans la manipulation de documents et réduisant les tâches à faible valeur ajoutée : conversion au format PDF, modification/enrichissement par une application bureautique etc.

Le schéma suivant décrit un exemple simpliste du workflow :

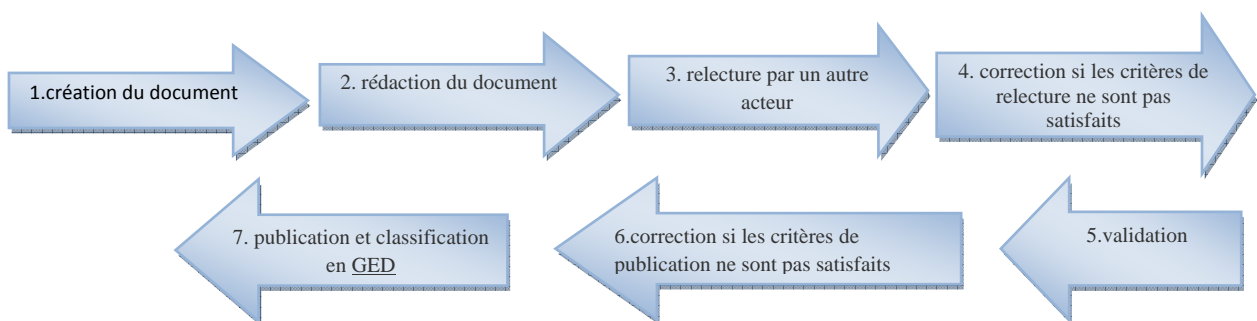


Figure 1 - Workflow

### Le workflow métier ou de production

La notion de workflow métier désigne la circulation de processus liés à une action, une tâche bien définie. Encore appelé workflow de production, il porte sur la gestion des processus de base de l'entreprise. Les procédures supportent peu de changements dans le temps, et les transactions sont répétitives. Ce type de workflow concerne la saisie et le déroulement d'une activité d'affaire jusqu'à sa réalisation.

Dès lors tous les outils nécessaires au bon déroulement de cette activité devront être intégrés au workflow, il s'agit principalement d'un tableau de bord informant sur l'avancement de la tâche et sur l'historique des processus, comportant des filtres et outils de paramétrages selon les besoins de la procédure en cours.

Exemples : production de contrats d'assurance, gestion de litiges, gestion de réclamations clients, etc...

## D- Records Management – Archivage

Le Records Management est l'ensemble des techniques qui permettent de gérer les documents à partir du moment où ils ont été finalisés, c'est la suite logique de la GED. L'objectif du RM est d'être capable de mettre à disposition tous les documents et fichiers dont l'entreprise a besoin pour mener ses activités, se prémunir en cas de litige et enfin répondre à la législation en vigueur. Le champ d'action du RM commence à partir du moment où un document est finalisé et validé et comprend les phases d'archivages courantes et intermédiaires.

Il est possible de représenter le RM comme ceci :

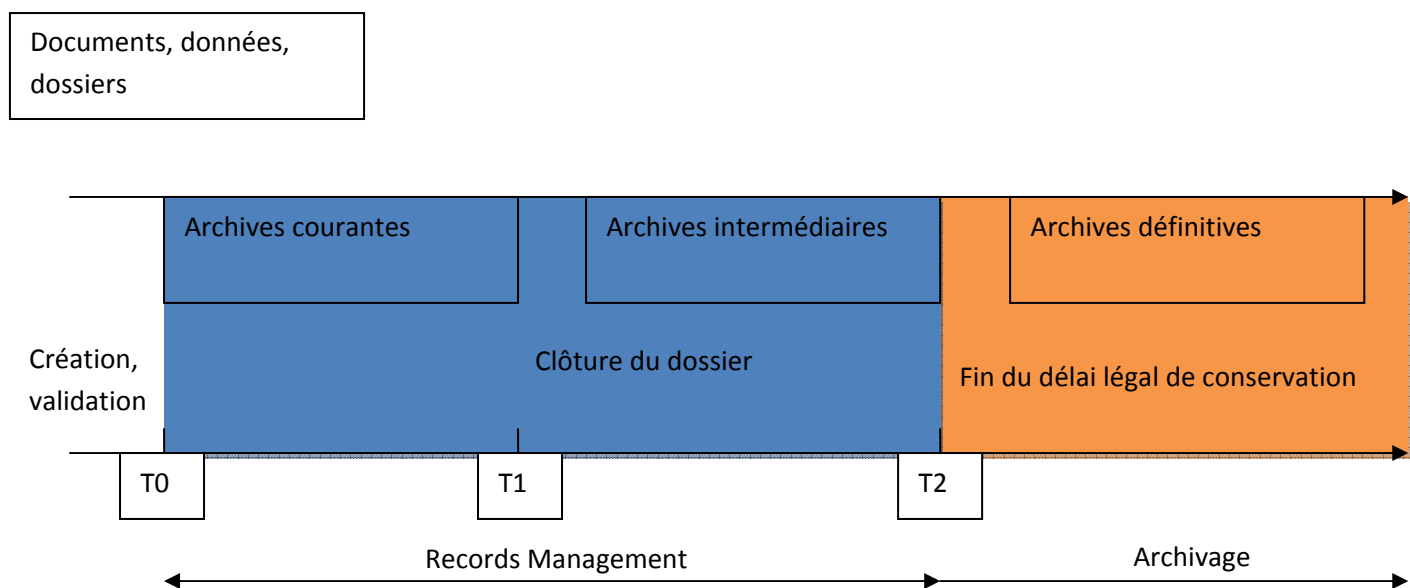


Figure 2 - Cycle de vie du document au sens Records Management

Pour avoir une valeur juridique le records management a pour obligation de respecter quelques règles pendant la durée de conservation des documents, il doit notamment :

- Conserver les documents dans leur contexte
- Assurer l'inaltérabilité des documents
- Communiquer les documents en respectant les droits d'accès
- Assurer la traçabilité des opérations sur les documents

- Garantir la conservation et la restitution dans des délais et des supports adaptés
- Conserver les documents depuis leur création jusqu'à leur archivage définitif

Ainsi conservé tout document pourra être utilisé par une entreprise suivant ses besoins et aura une vraie valeur juridique.

## E- Gestion de connaissances

### Principe et objectifs

« Une mémoire d'entreprise est la représentation persistante explicite, désincarnée, des connaissances et des informations dans une organisation, afin de faciliter leur accès, leur partage et leur réutilisation par les membres adéquats de l'organisation, dans le cadre de leurs tâches. »  
*Dieng et al 2000*

La gestion de connaissances ou Knowledge Management (KM) consiste à collecter le savoir d'une entreprise, à le mettre en forme puis le diffuser de manière à créer une mémoire d'entreprise. Le KM permettra à terme d'organiser la mémoire collective et ainsi pérenniser le savoir faire d'une entreprise.

La gestion de connaissance a plusieurs objectifs dont les principaux sont :

- ❖ La diffusion de bonnes pratiques : la mise en commun des connaissances puis leur partage permet de les comparer et ainsi pour un problème donné choisir la solution la mieux adaptée et la plus performante.
- ❖ L'aide à la décision : le partage des connaissances sur un problème donné permet de faciliter le choix de la solution et d'accélérer la prise de décision.
- ❖ L'aide à la formation : la formation des nouveaux arrivants est simplifiée car ils possèdent la liste des bonnes pratiques à mettre en œuvre et la mise à disposition de ces connaissances permet une auto-formation.
- ❖ La pérennité du savoir : la première phase de la gestion de connaissances est de « sauvegarder » le savoir faire de chacun afin de le capitaliser.

### Les grands concepts de la gestion de connaissances

La création d'un outil de KM est quelque chose de complexe car il ne s'agit pas seulement de trouver une solution « technique » au problème.

Tout d'abord la collecte des connaissances n'est pas toujours évidente, en effet on distingue deux principaux types de connaissances :

- ❖ **Les connaissances explicites** : se sont les connaissances clairement expliquées, il est donc facile de les collecter et ensuite de les réutiliser.

- ❖ **Les connaissances tacites** : ce sont les connaissances propres à chaque personne, acquises par expériences personnelles et sont donc difficiles à retranscrire et peu exploitable contrairement aux connaissances explicites.

Ensuite il est nécessaire de faire la différence entre l'information et la connaissance.

- ❖ **Information** : ici l'information correspond à l'interprétation de données brutes.

- ❖ **Connaissance** : la connaissance quant à elle est le mélange d'une information interprétée par une personne en fonction de sa propre expérience personnelle ou collective ainsi que de son appréhension de cette information.

Aujourd'hui très peu d'outils font réellement de la gestion de connaissance, il s'agit principalement de gestion de données basée sur de l'indexation et des moteurs de recherche, et cela ne correspond qu'à de la gestion de contenu.

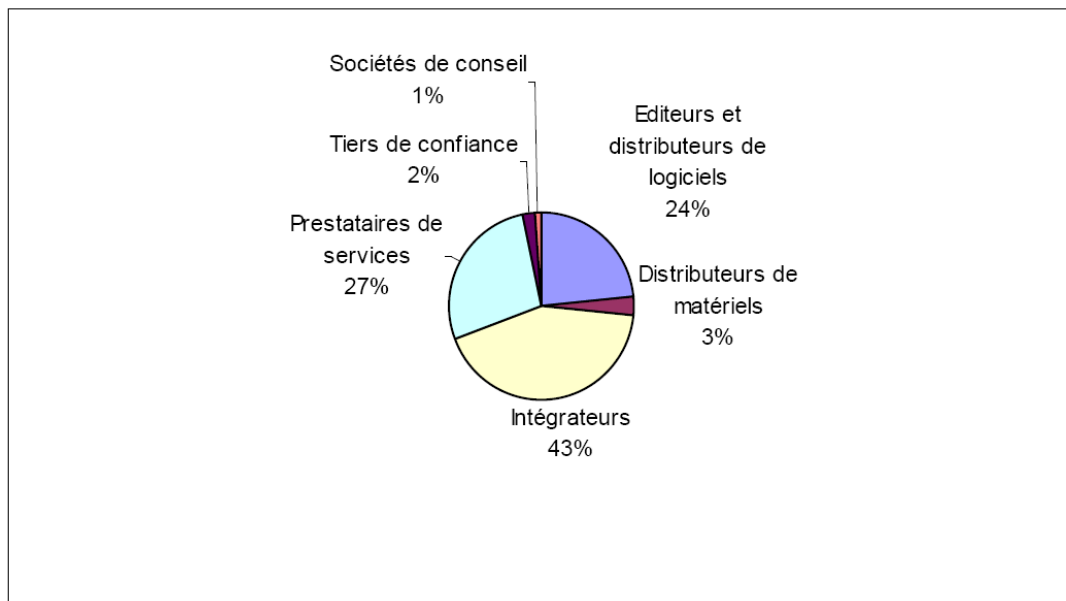
Le problème consiste donc à retranscrire de manière exploitable les connaissances tacites mais également d'exploiter les informations comme des connaissances et non comme de simples données.

### 3. Les acteurs de la GED

Le marché de la GED est réparti entre plusieurs acteurs.

La figure suivante permet de visualiser la répartition de ce marché entre ces différents acteurs.

*Part de chaque segment de marché (en chiffre d'affaires)*



Source : SerdaLAB/Archimag 2008

**Figure 3 – Parts de marché des acteurs**

Nous allons nous intéresser plus précisément aux intégrateurs et éditeurs présents dans le domaine des documents et flux numériques.

#### A- Les intégrateurs

Le choix d'une solution informatique par une entreprise ne constitue pas une fin en soi. Loin de là. Car après avoir trouvé la perle rare, encore faut-il être en mesure de l'implémenter correctement. Afin d'y parvenir, les entreprises sont confrontées à deux types de scénarios. Ou bien elles disposent des compétences en interne pour déployer et intégrer elles-mêmes la solution, ou bien elles pourront faire appel aux services d'intégration d'un prestataire spécialisé ou de l'éditeur lui-même.

Un intégrateur apporte ses compétences pluridisciplinaires et bénéficie d'un rôle d'ensemblier qu'il maîtrise parfaitement par rapport à un éditeur. Plus l'environnement dans lequel la solution doit être implémentée est complexe et hétérogène et plus le client peut justifier le fait de faire appel à un intégrateur. En outre l'une des différences entre un éditeur et un intégrateur est que ce dernier



sera plus à même de s'engager aux résultats en recourant par exemple à des prestations forfaitaires, ce qu'aura plus de mal à réaliser un éditeur.

Les intégrateurs sont les principaux acteurs du marché de la gestion de contenu, en 2006 ils représentaient 38% du marché et 43% en 2007 avec un chiffre d'affaires de plus d'un milliard d'euros, une progression de 17%.

Les intégrateurs constituent les acteurs premiers du marché de la GED et peuvent être distingués en deux catégories :

❖ L'éditeur-intégrateur :

Il bénéficie d'atouts non négligeables pour inciter ses clients à recourir à ses prestations de service. Même s'il ne dispose pas de la force de frappe suffisante pour assurer l'intégration de ses solutions dans le système d'information du client et assurer par exemple un chantier de reprise de données ou de gestion du changement, il dispose toutefois d'une meilleure expertise fonctionnelle, en effet « l'éditeur-intégrateur se porte plus que jamais garant de la qualité des prestations fournies » car en faisant appel aux services d'intégration d'un éditeur le client est assuré de la compatibilité ascendante de son logiciel par rapport à d'éventuels développements spécifiques qui seraient envisagés, ce que ne peut pas garantir un intégrateur pure player. Les avantages de faire appel à un éditeur-intégrateur résident principalement dans le fait qu'en cas de problèmes, le client a en face de lui un unique interlocuteur. Avoir pour seul interlocuteur un éditeur à la fois intégrateur confère au client un moyen d'exercer une pression supplémentaire sur leur interlocuteur et d'en obtenir la plus grande réactivité possible.

❖ L'intégrateur traditionnel ou « pure player » :

Les SSII opérant en gestion de contenu et en gestion électronique de documents sont positionnées comme des architectes et intégrateurs de solutions livrées clés en main, en fonction d'un cahier des charges défini avec le client. Les relations nouées avec les éditeurs vont de la simple distribution à de véritables partenariats. L'intégrateur vend le produit en bénéficiant d'une remise sur le prix de la licence fixée par rapport à ses performances passées. Il y a certes des effets de volume intéressants pour les intégrateurs, mais ces derniers s'intéressent surtout à la pertinence stratégique du produit. Selon si il correspond ou non aux besoins des clients, ils envisagent de préconiser tel éditeur plutôt qu'un autre. Toutefois, si la capacité de l'intégrateur à implémenter des solutions avec une logique de forte volumétrie constitue un avantage indéniable au regard des services proposés par les éditeurs, il n'en demeure pas moins qu'en cas de problèmes, le client a en face de lui deux interlocuteurs, l'éditeur et l'intégrateur vont avoir tendance à se reporter la faute l'un sur l'autre.

### **Les intégrateurs face à un marché croissant de l'open source**

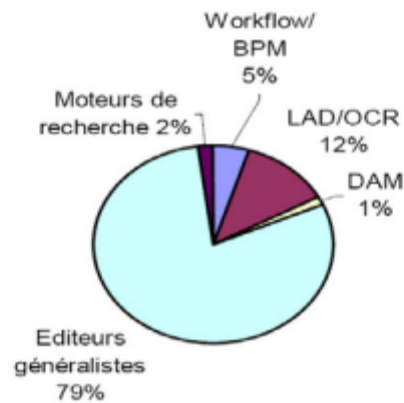
La tendance chez les intégrateurs est de se positionner sur l'open source afin de répondre au mieux aux besoins des clients. La différence est forte d'autant plus que les gros intégrateurs avaient l'habitude de coopérer avec les éditeurs. La coutume était de multiplier les accords et de mener la phase avant vente conjointement avec ces derniers, ce qui n'est évidemment pas transposable sur le marché de l'open source. Les intégrateurs sont désormais obligés de se placer sur l'open source, ne serait-ce que pour répondre aux appels d'offres publics, où celui-ci bénéficie de la priorité.

## B- Les éditeurs

En 2006 les éditeurs français représentaient 30% du marché français avec 535 millions d'euros de chiffre d'affaires. En 2007 les éditeurs ne représentent plus que 24% du marché soit une baisse de 6% en un an, mais son chiffre d'affaires est passé à 567 millions d'euros soit une augmentation de 9%. On observe un taux de croissance très différent selon les secteurs d'activité :

- ❖ Les éditeurs de veille et de CMS ont enregistré les croissances les plus fortes soit respectivement 84% et 34%.
- ❖ Les éditeurs de solution de workflow, de Gestion de connaissances et d'ECM ont connu une croissance moins élevée soit respectivement 8,7%, 8% et 6%.
- ❖ Les éditeurs généralistes de GED ont quant à eux enregistré une progression de seulement 2,3%.

**Zoom : Répartition du chiffre d'affaires des éditeurs en 2006**



**Figure 4 : Répartition du chiffre d'affaires des éditeurs de GED en 2006**

(source : SerdaLab/Archimag2007)

Sur le marché de la GED se distinguent trois types d'éditeurs, tout d'abord les géants mondiaux de l'édition tels qu'IBM, Oracle, Open Text ou EMC, tous les quatre proposent des solutions logiciels permettant de gérer complètement le cycle de vie des documents, on y trouve également Microsoft mais légèrement en retrait par rapport aux autres. Ensuite il y a les éditeurs de logiciels propriétaires de moindre envergure présents seulement en France ou en Europe. Et enfin il existe également des éditeurs open sources (ex : Alfresco). Ces derniers se sont développés très rapidement durant ces dernières années et proposent aujourd'hui un très large choix d'outils de gestion de documents.

## **Les éditeurs propriétaires**

IBM, Oracle, Open Text ou EMC sont les acteurs leaders du marché, ils proposent des solutions complètes mais qui restent d'ordre général, leur cible reste les moyennes et grandes entreprises car les coûts d'installations et le paramétrage de ces outils sont bien trop élevés pour de plus petites structures.

En France les éditeurs essaient de plus en plus de développer des outils parfaitement adaptés aux besoins d'une profession de manière à pouvoir cibler les petites ou très petites entreprises voir les artisans. De cette manière ils s'ouvrent de nouveaux marchés restés jusqu'alors inexploités ou peu. En effet pour certaines professions il existe des éditeurs spécialisés ne proposant des logiciels qu'exclusivement réservés à des professions spécifiques (avocat, notaire, expert-comptable...).

## **Les éditeurs open source**

L'édition de logiciel libre est en continuel développement après avoir créé des solutions de CMS les éditeurs se lancent désormais dans l'ECM. Des éditeurs comme Alfresco, Nuxeo ou encore Maarch possèdent des taux de croissance très élevés (environ 25% pour Nuxeo). L'attrait de l'open source sur les entreprises ne cesse de croître. En effet les performances, la rapidité d'évolution et les coûts moins élevés font des solutions open source une réelle menace pour les éditeurs propriétaires.

En France il existe un grand nombre d'éditeurs open source dont les principaux sont Alfresco (anciennement documentum UK) et Nuxeo qui proposent les outils les plus développés et les plus avancés dans le monde de l'open source. On trouve également une multitude d'autres éditeurs qui s'ils ne proposent pas des solutions aussi développées que Nuxeo ou Alfresco compensent par leur facilité de mise en œuvre et d'utilisation. De plus en France SMILE le numéro un de l'intégration de logiciel open source fait un travail de veille sur les meilleurs outils open source. Grâce à lui on peut facilement recenser les différentes solutions existantes qu'elles soient françaises ou européennes. A ce jour les outils les plus intéressants sont : SPIP, TYPO3, JAHIA, Ez Publish, Joomla, Drupal, InfoGlue, Umbraco.

Ces outils sont développés soit en java soit en Php mais comme on peut le voir dans le tableau 3 il n'y a pas une technologie prédominante sur l'autre. Même si l'on peut remarquer que les outils les plus complets sont réalisés en java.

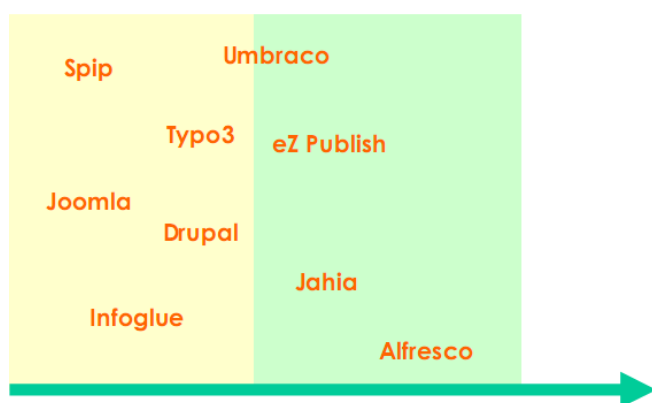
Dans le monde de l'open source on peut différencier deux catégories d'outils, il y a ceux qui sont exclusivement développés par l'éditeur « officiel » et ceux dont le code est mis à disposition et où une « communauté » se met en place pour créer des modules et ainsi offrir de nouvelles possibilités à l'outil de base.

Outil	Technologie		Modèle de développement	
	JAVA	PHP	Editeur « officiel »	Communautaire
Alfresco	X		X	
Drupal		X		X
Ez Publish			X	
InfoGlue	X			
Jahia	X		X	
Joomla		X		X
Nuxeo	X			X
SPIP		X		X
TYPO3		X		X
Umbraco	X			

**Tableau 3 : Technologie et modèle de développement**

Généralement les outils reposant sur une communauté voient la création de nouveaux modules ou des mises à jour se faire plus rapidement.

SMILE a effectué plusieurs classements sur ces outils open source en fonction de différents critères d'après ces propres expériences.



**Figure 5 : Classement des outils open source au niveau de la gestion documentaire**

Il est à noter que même si l'offre open source ne cesse de s'élargir tous les outils développés jusqu'alors ne répondent qu'à des besoins généraux, il n'existe pour l'heure aucun éditeur open source spécialisé pour un métier. Les éditeurs open source comptent sur la modularité de leurs outils pour pouvoir toucher un maximum de clients.

## 4. Le marché Français

### A- Description

#### Une croissance positive

Le marché des documents et des flux numériques se porte plutôt bien en France, malgré un certain ralentissement. En 2006 la progression de ce marché était de 15%, en 2007 ce marché représentait environ 2,4 milliards d'euro avec une croissance de 11%, un ralentissement important en comparaison à la croissance française qui est restée stable entre 2006 et 2007 (+2.2%). La croissance du marché reste tout de même importante puisqu'au-delà de 10%.

#### Les principaux acteurs de ce marché

Parmi les principaux acteurs sur le marché on retrouve les géants du secteur tels qu'EMC Documentum, IBM FileNet et Open Text Corporation mais aussi quelques éditeurs nationaux tels que JLB informatique, Siatel ou Docubase qui sont des acteurs historiques de la GED.

Voici un tableau récapitulatif de l'offre :

Société	Domaines	Solutions	Principaux clients	CA (en euro)
Abildoc	<ul style="list-style-type: none"><li>GED</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>ArchiWeb</li><li>Xerox Docushare</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Alstom</li><li>INRIA</li><li>L'OREAL</li></ul>	
Acamaya	<ul style="list-style-type: none"><li>GED</li><li>ECM</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>TeamLink</li><li>XDOC</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Air France</li><li>Total</li><li>EDF</li><li>Ministère de la Défense</li></ul>	6.700.000 en 2006
ACII	<ul style="list-style-type: none"><li>Collaboratif</li><li>ECM</li><li>BPM</li><li>Workflow</li><li>KM</li><li>GED</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Pentaho</li><li>W4</li><li>VDoc Suite</li><li>Intégrateur GED</li><li>Alfresco</li><li>Portail Liferay</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>VEOLIA</li><li>Sécurité sociale</li><li>Assurance maladie</li><li>Ville de Rochefort</li></ul>	
AIDEL	<ul style="list-style-type: none"><li>GED</li><li>WCM</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Supremia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>CNRS</li><li>University of London</li></ul>	

			Institute	
Alfresco	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ECM</li> <li>• GED</li> <li>• WCM</li> <li>• KM</li> <li>• RM</li> <li>• Collaboratif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits Alfresco</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Airbus</li> <li>• Briks</li> <li>• La Poste</li> <li>• Veolia</li> <li>• Armée de l'air</li> </ul>	
Appliteam	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivage</li> <li>• GED</li> </ul>			
Cogestar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivage</li> <li>• GED</li> <li>• Workflow</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Small Business</li> <li>• Business A4</li> <li>• Business A3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Armée de terre</li> <li>• Caisse d'épargne</li> <li>• Shell</li> </ul>	2.070.000 en 2007
DKB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GED</li> <li>• ECM</li> <li>• Workflow</li> <li>• Collaboratif</li> <li>• KM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DKB solution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre Info</li> <li>• Union System</li> <li>• Saudi Aramco</li> <li>• PÉTROCI</li> </ul>	
Ever Team	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ECM</li> <li>• GED</li> <li>• RM</li> <li>• Archivage</li> <li>• Collaboratif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ever Suite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assemblée nationale</li> <li>• CNRS</li> <li>• MAIF</li> </ul>	16.370.000 en 2007
IBM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ECM</li> <li>• RM</li> <li>• Collaboratif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Business Process Manager</li> </ul>		71.000.000.000 en 2007
IMDS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GED</li> <li>• RAD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AD'DOC™ IIM</li> <li>• AD'DOC™ Integrity</li> <li>• AD'DOC™ Output</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SFR</li> <li>• Crédit Lyonnais</li> <li>• Société Générale</li> <li>• EDF</li> </ul>	
Itesoft	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LAD – RAD</li> <li>• GED</li> <li>• Workflow</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Itesoft.freemind</li> <li>• Itesoft.iSpid</li> <li>• Itesoft.share</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAF</li> <li>• CPAM</li> <li>• Laboratoire Boiron</li> <li>• SNCF</li> <li>• Air France</li> </ul>	19.400.000 en 2008

Jalios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ECM</li> <li>• GED</li> <li>• CMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J-CMS 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renault</li> <li>• THALES</li> <li>• EDF</li> <li>• Ministère de l'Industrie</li> </ul>	1.400.000 en 2008
JLB Informatique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GED</li> <li>• KM</li> <li>• Archivage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• JLB-NET</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Société générale</li> <li>• Ministère de l'intérieur</li> </ul>	610.000 en 2003
Klee Group	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CMS</li> <li>• WCM</li> <li>• GED</li> </ul>	Propose les produits de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typo3</li> <li>• Jahia</li> <li>• Jalios</li> <li>• EZ Publish</li> <li>• .Dot Net</li> <li>• BEA</li> <li>• Aqualogic</li> </ul>		30.000.000 en 2007
Maarch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GED</li> <li>• Workflow</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maarch framework</li> <li>• Maarch letterbox</li> </ul>		
Novadys	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GED</li> <li>• Workflow</li> <li>• LAD – RAD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documind</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcatel</li> <li>• Siemens</li> <li>• Ministère de l'intérieur</li> </ul>	1.500.000 en 2006
Nuxeo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ECM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuxeo Platform</li> <li>• Nuxeo NewsWave</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Poste</li> <li>• PROTYS</li> <li>• GDF</li> </ul>	1.940.000 en 2007
Obsys	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GED</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obsys GED</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanofi Aventis</li> </ul>	
Onext (Sodifrance)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ECM</li> <li>• GED</li> <li>• Portail collaboratif</li> </ul>	Propose les produits de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liferay</li> <li>• Ez publish</li> <li>• Alfresco</li> <li>• Typo3</li> </ul>		850.000 en 2007
Open Text	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ECM</li> <li>• LAD - RAD</li> <li>• KM</li> <li>• Collaboratif</li> <li>• WCM</li> <li>• Archivage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Open Text ECM Suite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SNCF</li> <li>• Airbus</li> <li>• Alstom</li> </ul>	522.000.000 en 2008

Prosys	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GED</li> <li>• Collaboratif</li> <li>• Workflow</li> <li>• KM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mezzoteam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BNP Paribas</li> <li>• Bouygues Immobilier</li> </ul>	15.000.000 en 2006
Siatel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GED</li> <li>• ECM</li> <li>• Workflow</li> <li>• LAD</li> <li>• RAD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GARGANTUA</li> <li>• Cold</li> <li>• PUSH</li> <li>• THESAURUS MANAGER</li> <li>• LARA</li> <li>• NORA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bouygues Immobilier</li> <li>• Cabinet du Ministre de la Défense</li> <li>• Centre Electronique de l'Armement (C.E.L.A.R.)</li> </ul>	
Sircom Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>• WCM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webged 2.0</li> </ul>		75.000 en 2007
Smile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GED</li> <li>• ECM</li> <li>• WCM</li> <li>• Portail collaboratif</li> <li>• Workflow</li> </ul>	<p>Propose les produits de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• eZ Publish</li> <li>• Jahia</li> <li>• Typo3</li> <li>• InfoGlue</li> <li>• Spip</li> <li>• Cofax</li> <li>• OS Commerce</li> <li>• Alfresco</li> <li>• SpagoBI</li> <li>• Pentaho</li> <li>• Drupal</li> <li>• Développement spécifique</li> </ul>		17.400.000 en 2008
Syged	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GED</li> <li>• Workflow</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sysdoc</li> </ul>		185.000 en 2008
Vignette (Racheté par Open Text)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• WCM</li> <li>• Collaboratif</li> <li>• GED</li> <li>• KM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vignette WCM solutions</li> <li>• Vignette intranet solutions</li> <li>• Vignette social solutions</li> <li>• Vignette transactional CMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HP</li> <li>• Carrefour</li> </ul>	33.800.000 en 2005

Tableau 4 : Description des acteurs du marché français



## **L'objectif « zéro papier »**

Chaque année la consommation de papiers augmente de 20%, cependant la volonté des sociétés à tendre vers le zéro papier est de plus en plus forte. Non seulement d'un point de vue écologique évident, mais aussi économique. L'économie de supports papiers bien évidemment mais aussi sur d'autres postes tels que le coût de stockage, d'acheminement des documents ainsi que la recherche et l'accès au document. Cette volonté permet au marché de la GED d'avoir un bel avenir devant lui.

## **Les grands comptes laissent la place aux PME**

Depuis quelques années les solutions de GED ne sont plus seulement réservées aux grands comptes et s'adressent également aux PME. En effet, une volonté des éditeurs de conquérir ce nouveau marché mais aussi de la part des PME qui font part d'un engouement accru vers la dématérialisation sont remarquables.

Plusieurs facteurs permettent de comprendre ce phénomène. Tout d'abord une saturation du marché des grands comptes, leurs besoins en équipements sont de moins en moins importants puisque tous sont déjà équipés. De plus, de récentes mesures gouvernementales (télé déclaration de la TVA et dématérialisation des marchés publics par exemple) ont permis cet engouement de la part des PME. Ensuite l'offre est de plus en plus adaptée aux PME, « *les systèmes de GED se décomplexifient* », les outils de GED proposés sont plus simples d'utilisation. Au niveau financier l'offre se veut également plus intéressante avec des tarifs plus attractifs et adaptés aux PME, cela s'explique par un nombre croissant de documents échangés au sein des entreprises et notamment grâce à la banalisation de la signature électronique qui permet d'augmenter les échanges dématérialisés.

D'après M. Frédéric DUTHEIL, directeur commercial chez CREATIS, la tendance est aux offres globales et flexibles, permettant d'accompagner l'entreprise tout au long de son développement.

Le marché de la GED pour les PME est bien spécifique, c'est pour cela que l'on voit naître des offres packagées. Les besoins des PME sont nettement différenciables de ceux des grands comptes, les PME ne choisissent pas des solutions de GED collaboratives puisque le personnel est de fait plus réduit. Ces entreprises mettent en place un outil de GED afin d'augmenter leur productivité et avoir un gain de compétitivité important, les solutions adaptées doivent donc être rentables à court terme.

Désormais les PME sont bien présentes sur le marché, les solutions de GED sont fortement demandées, en effet elles font partie des premiers achats d'outils informatiques précédées des suites bureautiques.

## B- Tendances et évolutions

### **Le marché de la GED en 2009**

De nombreuses conférences sur la GED ont été réalisées ces derniers temps et celles-ci ont rencontré à chaque fois une forte mobilisation ce qui est significatif de l'intérêt que portent les entreprises à la dématérialisation de leurs documents.

De plus, cette fréquentation à ces conférences implique la mise en contact des clients et des professionnelles et la signature de nouveaux projets.

Cependant le client n'achète plus une solution de workflow ou de GED, mais une solution pour gérer le cycle de vie des documents. Loin du simple archivage-consultation, domaine historique de la GED, on est entrés dans l'ère du document et du flux numérique. Et pas seulement pour des informations de gestion.

Autre facteur lié à cette évolution, la forte demande du secteur public en matière de solutions de GED et de prestations de services associées mais aussi les initiatives comme le plan Besson.

En France, le dynamisme de ce secteur est lié à l'évolution du paysage normatif, légal et réglementaire. Par exemple, le domaine de la facture électronique qui a amené les acteurs à se positionner sur un marché à forte croissance.

Le marché de la GED doit également sa croissance au développement durable dans le sens large c'est-à-dire qui englobe le green IT mais également le développement durable en matière sociale et sociétale, et de la transformation de l'usage des technologies numériques au quotidien.

Les solutions de GED ont gagné en maturité et nombreuses sont celles qui se sont orientées vers la maîtrise de l'information numérique, en témoignent les rapprochements significatifs qui ont été réalisés tout au long de ces dernières années comme EMC avec Documentum, IBM avec FileNet ou dernièrement le rachat d'Interwoven par Autonomy. Pour 2009, le marché de la GED et tout particulièrement celui de l'intégration de services dans le domaine de la dématérialisation des factures évoluera sur une croissance à deux chiffres.

### **Le marché de l'open source**

De nos jours, la GED open source est devenue incontournable et tient une place importante dans le marché.

L'utilisation d'outils de GED open source résulte généralement d'un phénomène de tension dans la gestion des documents. Documents papiers perdus, documents électroniques introuvables, perte de temps dans la recherche d'un document, etc... Ce qui implique la mise en place d'une organisation plus structurée du travail et d'une traçabilité des documents.

De plus, la gestion documentaire fait partie de processus qualité (ISO 9001,14001) ce qui peut être un avantage pour l'image de la société.

Aujourd'hui, quelques solutions open source ont atteint un niveau de maturité intéressant, et rivalisent à armes égales avec les plus grandes offres commerciales, apportant des bénéfices uniques en termes d'ouverture, de pérennité, et de coûts. Quelques exemples: Alfresco, Nuxeo EP, Knowledge Tree, Maarch, Jahia, ...

Bien sûr, l'avantage principal de l'utilisation de GED open source reste le point de vue économique mais ce n'est plus l'unique.

Les autres avantages sont les suivants :

- ❖ La non-dépendance à un éditeur. En effet, les éditeurs peuvent profiter des sociétés en leur installant de nouveaux outils qui peuvent être coûteux.
- ❖ La pérennité est également un critère important. L'outil n'est bien évidemment pas éternel, cependant la diffusion de la source à une communauté de clients et partenaires garantit une large diffusion du savoir faire associé à leur implémentation et donc leur évolution.
- ❖ L'ouverture. L'open source est généralement respectueuse des normes standards et ouvert vers l'ajout de modules d'extension.

Il faut souligner aussi que, même si l'éditeur original était un jour défaillant, il resterait toujours possible pour une communauté de reprendre en main le produit et ses évolutions, c'est le principe des licences open source.

### **Vers une révolution du Web 2.0**

Le web 2.0 vient aujourd'hui de révolutionner le marché de l'E.C.M. notamment par la prise de conscience des fournisseurs historiques d'outils de gestion de contenu comme EMC\_Documentum, OpenText, IBM ou Oracle.

L'idée du Web 2.0 provient du souci des utilisateurs à vouloir une protection plus importante pour mieux faire face aux contraintes externes, mais également dans un souci de faire évoluer le marché vers des offres en collaboratif 2.0 (wikis, blogs, RSS,...etc.) et de réseau social.

Les différents outils de veille installés dans les entreprises ont rapidement mené les entreprises à s'intéresser au Web 2.0. Cette initiative a été lancée au départ par des « petits » du monde de l'ECM et ont été suivi par les leaders de l'ECM.

Quelques éditeurs ont profité de cette nouvelle technologie afin de devenir plus important dans le marché de l'ECM et de se faire un nom comme blueKiwi et sa solution Steel Edition, Alfresco avec sa plateforme éponyme de réseau social Open source.

Ce phénomène a rapidement emmené les éditeurs historiques à rattraper le retard pris sur cette technologie et à proposer des produits qui ont su séduire leurs clients. Quelques exemples : l'interface Flex de l'éditeur d'EMC-Documentum, Livelink ECM Extended Collaboration de l'éditeur Opentext, etc...

## **Le Saas (Software as a service) pour l'avenir...**

Le mode Saas devrait à l'avenir avoir une place très importante dans le monde de l'ECM. Gartner affirme même que les clients, à l'avenir, préféreront une solution en mode Saas plutôt qu'en open source.

L'avantage majeur de ce mode est que les coûts financiers et budgétaires devraient être nettement réduits. D'un point de vue comptable les coûts ne seront plus considérés comme immobilisations mais comme charge.

Le principe de fonctionnement de ce mode tient au fait que les clients ne payent pas pour posséder le logiciel en lui-même mais plutôt pour l'utiliser.

De nos jours, les principales applications que l'on peut trouver en mode Saas sont : la relation client, la vidéo conférence, la gestion des ressources humaines, le travail collaboratif, les communications unifiées, les emails.

## **C- La crise économique**

La crise économique est bien présente et ce dans tous les secteurs d'activité, cependant certains sont plus touchés que d'autres. Le secteur des TIC ne se porte pas très bien, cependant la crise n'a pas « enterré » le secteur. Lors de la crise de 1929, de nombreuses innovations ont pu voir le jour pour contrer cette crise, ce qui mène à penser que la crise actuelle va permettre de stimuler l'économie dans ce secteur. Ainsi la crise est surmontable.

La crise a cependant eu quelques effets dans la plupart des entreprises. Des suppressions d'emplois massives, mais également une diminution de certains budgets, en particulier les budgets liés aux documents, exemple même illustrant ce fait, Google estime « superflu de consentir un budget à un service chargé de collecter et organiser la connaissance ».

Certains éditeurs s'en sortent malgré tout très bien, l'exemple de la société Anakeen est stupéfiant. Editeur de logiciels libres de gestion de contenu voit son chiffre d'affaires doubler tous les six mois. Chiffre pouvant laisser place à un certain optimisme pour les éditeurs.

## 5. Secteurs métiers

De nombreux secteurs métiers sont la cible des professionnels de la GED, parmi eux on retrouve notamment les ressources humaines, les transports, la construction, la santé ...

Voici les différents acteurs de la GED présents dans de divers secteurs :

- **Administrations** : Abildoc – ACCI – Appliteam – Cogestar – DKB – Ever Team – Itesoft – Jalios – Novadys – Procol – Siate
- **Agro-alimentaire** : Obsys – Smile
- **Assurances** : Acamaya – ACII – Cogestar – Ever Team – IMDS – Itesoft – JLB Informatique – Procol – Siatel – Syged
- **Banque / Finance** : Acamaya – Aidel – Cogestar – DKB – EMC<sup>2</sup> – Ever Team – IMDS – Itesoft – Jalios – JLB Informatique – Maarch – OpenText – Prosys – Siatel – Smile – Syged
- **Bâtiment** : Abildoc – Appliteam – Syged
- **Collectivités locales** : Cogestar – Ever Team – Onext
- **Distribution** : Abildoc – Itesoft – Procol – Smile
- **Energie** : Acamaya – Cogestar – EMC<sup>2</sup> – Nuxeo – OpenText – Prosys
- **Education** : Abildoc – Aidel – Ever Team – Procol – Nuxeo
- **Expertise-comptable** : Novadys – Syged
- **Industrie** : Abildoc – Acamaya – Appliteam – Cogestar – Ever Team – Itesoft – Jalios – Maarch – Obsys – Prosys – Siatel – Smile
- **Medias** : Acamaya – EMC<sup>2</sup> – Nuxeo – Smile
- **Notariat** : Syged – Novadys
- **Professions libérales** : Aidel – Cogestar
- **Santé** : Aidel – EMC<sup>2</sup> – Everial – Itesoft – Obsys – OpenText – Procol – Smile
- **Secteur public** : Acamaya – EMC<sup>2</sup> – Itesoft – JLB Infomatique – Maarch – Prosys – Sircom Software – Smile – Syged
- **Services** : Abildoc – Acamaya – Ever Team – Itesoft – Jalios – Maarch – Prosys – Smile
- **Telecommunications** : Acamaya – DKB – EMC<sup>2</sup> – Maarch – OpenText
- **Transports** : Acamaya – Everial – Novadys – Nuxeo – Procol – Syged

Nous allons nous intéresser à trois d'entre eux :

- ❖ Les experts-comptables
- ❖ Les notaires
- ❖ Les ingénieurs

## A- Expertise-comptable

La nécessité pour les experts-comptables de suivre l'évolution de leurs clients implique que les cabinets français utilisent des moyens de travail modernes. Dans un monde où le besoin d'automatiser les tâches et services administratifs se fait de plus en plus sentir, le recours à un outil de GED devient incontournable. Le métier de l'expertise comptable s'est toujours caractérisé par la nécessité de partager en continu des documents, résultats des services effectués, avec ses clients. La quête de la valeur ajoutée constituant la devise de toute entreprise moderne, l'expert comptable ne doit pas être en reste afin d'affiner sa relation avec sa clientèle.

### **Qualités d'un expert comptable moderne**

La mise en place d'un site professionnel, la disposition d'un logiciel de comptable performant, la proposition d'un tableau de bord mensuel, la mise à disposition de sa revue et actualité juridique entre autres ne suffisent plus pour qualifier une entreprise de moderne. La modernité se trouve de plus en plus dans ses capacités à tendre vers le zéro papier et à fournir à ses clients un moyen d'accès automatisé aux documents dont ils ont besoin.

### **Apports de la GED au métier d'expertise comptable**

L'opinion publique tend à associer « zéro papier » et dégradation des relations entre un fournisseur de service et ses clients alors que c'est tout le contraire. Grâce à un outil de GED, les fréquences de communication sont beaucoup plus courtes car désormais le client sait qu'il peut obtenir en un temps record les informations et documents dont il a besoin. Une fois de plus, ce n'est pas le contact physique qui oriente une relation entre deux parties mais plutôt les services qui les lient l'un à l'autre. Cette nouvelle typologie de relation entre l'expert comptable et son client induit un gain de temps et de mobilité énorme, un gain de productivité (forte réduction des coûts) et une économie de papier avec la forte baisse du volume d'impression (externalisation de documents sans besoin de les imprimer).

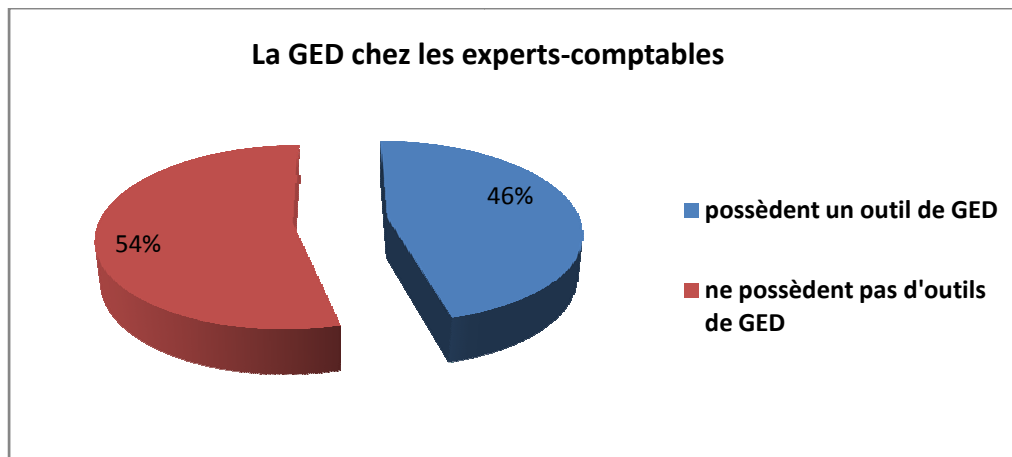
Tous ces bienfaits de la GED collaborative permettent aux comptables d'améliorer la crédibilité de leur cabinet, d'améliorer leur image, de revaloriser certaines tâches comptables et d'optimiser le temps des collaborateurs en supprimant certains déplacements. Outre le fait que la relation avec le client va changer, l'intérieur même du cabinet va subir de profonds changements.

### **Documents manipulés et concernés par la GED**

Tous les documents liant l'expert comptable à son client sont concernés. Il s'agit principalement de documents générés pour la plupart du temps par le logiciel comptable du cabinet : factures, relevés de banque, décomptes de charges, bulletins de salaire, contrats juridiques, déclarations fiscales, bilans comptes de résultats etc.

### **Etat du marché**

Nous avons réalisé une étude de faible envergure chez les experts-comptables français, les résultats suivants en sont ressortis :



**Figure 6 : GED chez les experts-comptables**

Le marché de la GED chez les experts-comptables est bien engagé, puisque près de la moitié des experts-comptables interrogés sont équipés d'un outil de GED, cependant une grande place reste encore à prendre.

Plusieurs solutions sont utilisées par les experts-comptables parmi lesquelles :

- SYSDOC@EXPC : solution développée par Syged sur la base de la solution Sysdoc mais adaptée au métier de l'expertise comptable. Syged a fait de la solution par métier sa spécialité en développant toute une gamme de versions développées métier.  
Pour plus d'information à propos de Syged : <http://www.syged.com/>
- NOVAXEL : produit de la société du même nom, créée en 1994. Novaxel collabore avec de nombreux cabinets d'experts-comptables.  
Pour plus d'information à propos de Novaxel : <http://www.novaxel.com/>
- QUADRAExpert : solution éditée par la société QUADRATUS, rachetée en 2003 par le groupe CEGID. Il s'agit au départ d'un logiciel pour les comptables, la GED y a été intégrée par la suite.  
Pour plus d'information à propos de Quadratus : <http://www.quadratus.fr/>

## B- Notariat

En France, on recense environ 8500 notaires. Notariat2000 a fait une étude sur l'utilisation de la GED chez les notaires :

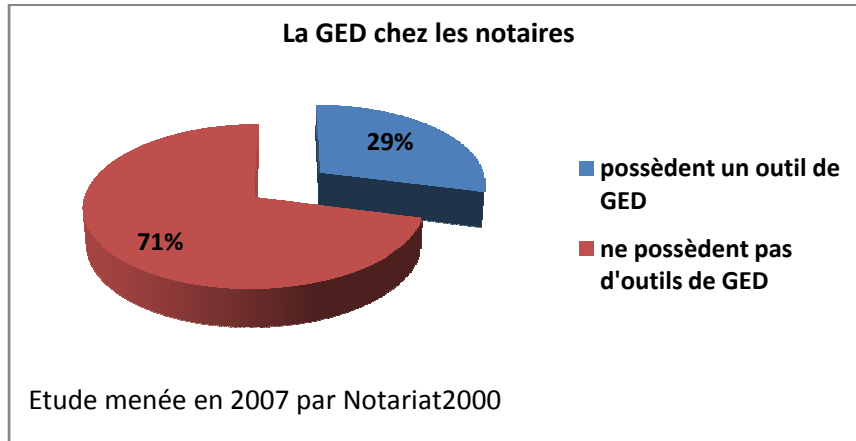


Figure 7 : GED chez les notaires

D'après cette étude on peut voir que 75% des notaires ne sont pas équipés d'un outil de GED et seulement 25% d'entre eux souhaitent en acquérir un. En se basant sur ces chiffres on peut estimer à environ six mille trois cents le nombre de notaires qui ne sont pas équipés dont seulement mille cinq cents envisage d'utiliser un outil de GED. D'après cette étude les notaires équipés d'une solution de GED s'en servent essentiellement pour numériser les minutes et tout autre document nécessaire pour leur dossier.

Il ressort également de cette enquête que 69% des notaires utilisent la carte REAL et qu'ils ne sont que 22% pour cent à utiliser le téléacte.

En France, seules quelques solutions de GED sont développées spécifiquement pour les notaires. Il s'agit exclusivement de solutions propriétaires, les éditeurs open sources ne fabriquant que des solutions générales paramétrables suivant les besoins.

Parmi ces solutions :

- ❖ Genapi : éditeur spécialisé dans le développement de solutions pour les notaires. Il prend en compte l'ensemble des besoins des notaires, rédaction et gestion d'acte notarié, il est aussi compatible pour les télé@ctes et possède également des outils de comptabilité et de gestion financière, cet outil met également en avant la communication notaire → client et propose donc à cet effet différents services. Genapi ne propose pas un véritable outil de GED mais plutôt une solution adaptée à l'ensemble des besoins des notaires. Pour plus d'information à propos de Genapi : <http://www.genapi.fr/>
- ❖ Amitel : Société spécialisée dans la dématérialisation et la GED depuis le rachat de Triops Numérique en 2004 (qui travaillait spécifiquement dans la dématérialisation chez les notaires) Amitel possède un savoir faire spécifique pour les notaires. Pour plus d'informations à propos d'Amitel : <http://www.amitel.fr/-Professions-Juridiques-.html>



- ❖ Syged : Editeur propriétaire qui possède un outil de base Sysdoc décliné en différentes versions afin de s'adapter aux besoins des professionnels. Il existe une version pour les notaires. Celle-ci prend en compte les différents besoins spécifiques des notaires comme la compatibilité avec la carte REAL, avec le format XML du « minutier central » et enfin la possibilité de créer des CD en fonction des normes en vigueur. Mais pour le reste c'est un outil de GED « normal ». Pour plus d'informations à propos de Syged : <http://www.syged.com/solutions-notaires/ged-specialisee-notaires.html>
- ❖ Fiducial : Editeur de logiciels de gestion qui dédie une suite complète de logiciels pour les notaires. On y trouve des logiciels de rédaction d'actes ou téléactes ainsi que des logiciels de gestion financière. Fiducial a également développé un outil de GED (GedOnline) interfaçable avec ses autres logiciels. Pour plus d'informations à propos de Fiducial : [http://www.fiducial.biz/index.aspx?NODE\\_REF=logiciel-gestion-notaires-gestion-electronique](http://www.fiducial.biz/index.aspx?NODE_REF=logiciel-gestion-notaires-gestion-electronique)

Ce sont là les principaux éditeurs spécialisés, il en existe d'autres qui eux ont des solutions par type de secteur (juridique, financier...). Quant aux grands acteurs de l'édition de logiciel de GED ils ont plutôt tendance à proposer des solutions générales qui sont ensuite paramétrables. Ils ne visent pas ce secteur du marché.

Après avoir réalisé une étude de faible envergure on peut constater que malgré l'existence de sociétés comme Genapi, experte dans le domaine notariale, les notaires possèdent des outils de GED divers et variés. Pour eux la mise en place d'un tel outil relève principalement d'un besoin, gagner du temps. En effet cela leur permet d'archiver et d'avoir accès plus facilement aux dossiers clients, la création d'acte est elle aussi simplifiée (dépend de l'outil choisi).

On peut également noter que les notaires utilisent en général des logiciels dédiés pour la rédaction d'acte ainsi que pour leur comptabilité. En prenant en compte les résultats de l'étude menée par Notariat2000 on pourrait décrire les grandes fonctionnalités qu'un outil de GED pour notaire devrait posséder :

- ❖ Une gestion des documents spécifiques (actes, minutes...)
- ❖ Une indexation performante
- ❖ Un moteur de recherche
- ❖ La possibilité de passer de l'outil de GED à l'outil de rédaction d'acte
- ❖ Une compatibilité avec la carte REAL

## C- Ingénierie

Nous avons réalisé une enquête concernant les outils de GED liés aux métiers de l'ingénierie du bâtiment, du transport et de l'énergie en France.

Dans cette partie seront présentés les résultats de cette enquête.

### Les professionnels de l'ingénierie et les outils de GED

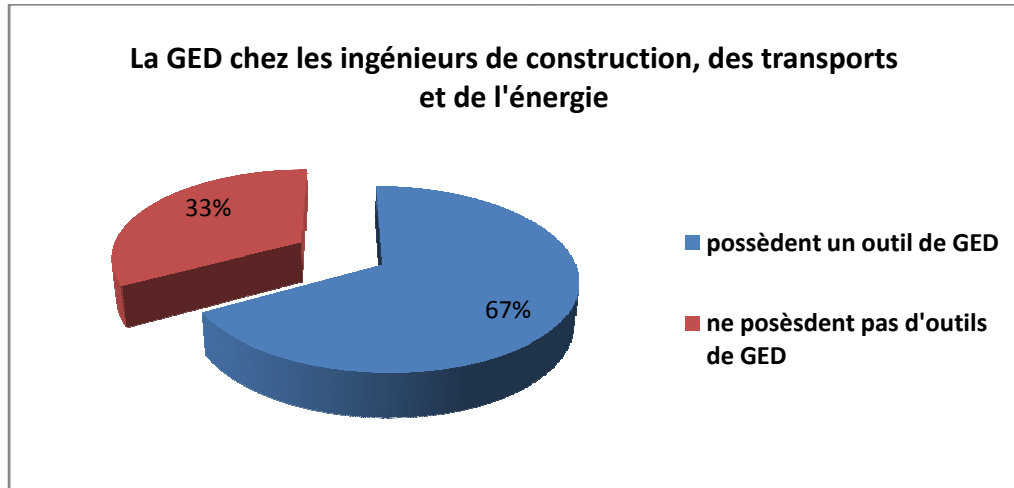


Figure 8 : GED chez les ingénieurs

Un professionnel de l'ingénierie sur trois ne dispose pas d'un outil de GED.

Environ 50% d'entre eux projettent d'investir dans un outil de GED sans toutefois avoir une idée arrêtée sur le budget à y consacrer.

L'autre moitié estime ne pas en avoir l'utilité, les raisons les plus souvent évoquées sont : la prédominance du travail sur format papier et en particulier via l'injonction de certains clients à fournir rapports et devis sur papier. L'utilité d'un outil de GED leur serait donc minime.

#### Des clients satisfaits de leurs outils

Nous avons sondé les utilisateurs de GED quant à leur satisfaction sur leurs outils au moyen d'un simple système de notation sur cinq.

Les résultats obtenus sont édifiants, la note moyenne étant de quatre sur cinq. Ceci témoigne de la qualité de ces outils.

#### Un nouveau marché

Le sondage illustre également la relative nouveauté de ces outils dans le milieu de l'ingénierie. En effet pour la plupart, l'outil n'est installé depuis qu'un ou deux ans.

Les outils de GED, par le biais de leurs nombreuses fonctionnalités, sont venus améliorer les conditions de travail des professionnels de l'ingénierie.

Les utilisateurs soulignent très clairement que l'installation de ces outils a révolutionné leur méthode de travail.

Tout d'abord pour la facilitation de la validation des documents (mission VISA) processus long et

fastidieux lorsque réalisé sous forme papier. Ces outils permettent un gain de temps plus qu'appréciable dans le processus de circulation des documents. De plus, les modes de recherche proposés par ces outils très avancés permettent d'économiser un temps précieux lors de la recherche d'un fichier.

Enfin le dernier point souligné par les professionnels de l'ingénierie relève de la protection des documents. La sécurité offerte par les outils de GED est plébiscitée.

### **Les documents et logiciels manipulés**

L'arrivée de la GED dans le monde de l'ingénierie a permis une dématérialisation importante des documents manipulés notamment: les rapports techniques, les factures, les conventions d'intervention, les plans, les courriers, les fiches de paye et autres documentations métiers. Notons que la législation contraint à la conservation de certains documents pour une période de 10 ans.

Les logiciels qu'utilisent le plus souvent ces professionnels sont: HASTUS, Microsoft office, Adobe, Roxio create, microstation autocad, Navivoin, Argis, et autres logiciels qui permettent le calcul de l'ingénieur.

### **Les outils de GED utilisés**

Présentation de quelques outils de GED utilisés par les professionnels de l'ingénierie.

- ❖ Docubase est un logiciel proposé par la société Docubase systems qui répond aux points suivants :
  - Capture et numérisation
  - Dématérialisation
  - Lecture, identification, reconnaissance automatique de documents
  - Classement, indexation
  - Traitement, gestion, suivi et contrôle
  - Stockage, archivage
  - Consultation, circulation, validation, signature électronique, traçabilité, workflow
- ❖ Epson scan est un logiciel créé par la société Epson, perfectionnée notamment dans la numérisation des documents papiers.
- ❖ Read iris pro 8 est un logiciel de reconnaissance de texte, créé par la société I.R.I.S qui convertit des documents papier (acquis à l'aide d'un scanner, d'une machine tout-en-un ou d'un appareil photo numérique), des fichiers PDF (même en lecture seule), des fichiers image et des télécopies en texte éditable.
- ❖ Docuware 5 est un logiciel créé par la société Docuware qui permet d'importer, de classer et d'archiver les documents, en créant une indexation plein texte et de les rendre facilement accessibles en vue de leur traitement ultérieur.

## Conclusion

Le marché de la GED en France s'ouvre à de nouvelles professions, les PME s'intéressent de près à ce domaine. Des sociétés telles que Syged, Knowings ou encore Novadys l'ont bien compris et ciblent leurs produits vers différents métiers, cette stratégie marketing peut s'avérer payante. En effet les leaders de l'ECM s'adressent uniquement aux grands comptes et laissent la voie libre aux sociétés nationales, ce qui peut permettre à ces sociétés de prendre la place de leader sur ce segment de marché. De même les éditeurs open source ne font pas de solutions spécifiques et sont donc écartés de ce marché. Un secteur qui risque fortement d'être la cible de nombreux éditeurs est le secteur des ressources humaines. De plus sur les secteurs que nous avons étudié en particulier on constate qu'il y a de réelles perspectives d'avenir pour le monde de l'édition même s'il y a déjà quelques solutions existantes aucun éditeur n'a pris une place dominante.

Le marché étant encore très ouvert on peut supposer que la majorité des éditeurs vont suivre cette tendance et proposer de plus en plus des solutions « packagées » pour répondre aux besoins de différents secteurs d'activité.

## Bibliographie

Tous les sites internet mentionnés ci-dessous ont été consultés pour la dernière fois le 5 juin 2009.

### Sources d'information pour la partie "Les différentes techniques ECM" :

- ❖ GED et ECM :
  - Dossier sur la Gestion Electronique des documents réalisé en novembre 1992 par C.I.I.B.A (comite interministériel de l'informatique et de la bureautique dans l'administration)
  - La Gestion Electronique des documents et la Gestion de contenu en France le marché et les tendances, novembre 2005
  - [http://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion\\_%C3%A9lectronique\\_des\\_documents](http://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_%C3%A9lectronique_des_documents)
  - <http://guidescomparatifs.com>
  
- ❖ LAD, RAD :
  - <http://pro.01net.com/editorial/341427/la-lad-simpose-a-tous-les-types-de-documents-papier/>
  - [http://fr.wikipedia.org/wiki/Lecture\\_automatique\\_des\\_documents](http://fr.wikipedia.org/wiki/Lecture_automatique_des_documents)
  - [http://www.journaldunet.com/solutions/0505/050503\\_panorama.shtml](http://www.journaldunet.com/solutions/0505/050503_panorama.shtml)
  
- ❖ Workflow :
  - [www.archimag.com](http://www.archimag.com)
  - [www.01net.com](http://www.01net.com)
  - <http://www.mbi.fr>
  - <http://fr.wikipedia.org/wiki/Workflow>
  
- ❖ Records Management, Archivage :
  - [http://www.archivistes.org/article.php3?id\\_article=65](http://www.archivistes.org/article.php3?id_article=65)
  - [http://fr.wikipedia.org/wiki/Records\\_management](http://fr.wikipedia.org/wiki/Records_management)
  
- ❖ Gestion de connaissances :
  - [http://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion\\_des\\_connaissances](http://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_des_connaissances)
  - <http://www.commentcamarche.net/contents/entreprise/km.php3>
  - [http://www.journaldunet.com/solutions/0203/020319\\_faq\\_km.shtml](http://www.journaldunet.com/solutions/0203/020319_faq_km.shtml)

### Sources d'information pour la partie "Les acteurs de la GED" :

- ❖ Les intégrateurs :
  - [www.archimag.com](http://www.archimag.com)
  - [www.mbi.fr](http://www.mbi.fr)
  - <http://fr.wikipedia.org/wiki/Int%C3%A9grateur>
  - <http://www.journaldunet.com/solutions/0607/060707-editeurs-integrateurs.shtml>
  - <http://www.01net.com/article/251699.html>
  - [http://archimag.com/fileadmin/archimag/images/Etudes/Marketing/Synthese\\_ETU\\_DE\\_DFN08.pdf](http://archimag.com/fileadmin/archimag/images/Etudes/Marketing/Synthese_ETU_DE_DFN08.pdf)

- ❖ Les éditeurs :
  - [www.Smile.fr](http://www.Smile.fr)
  - [www.focushare.fr](http://www.focushare.fr)
  - [www.archimag.fr](http://www.archimag.fr)
  - [www.01net.fr](http://www.01net.fr)
  - [www.zdnet.fr](http://www.zdnet.fr)

#### **Sources d'information pour la partie "Le marché Français" :**

- ❖ Description :
  - <http://www.journaldunet.com/solutions/intranet-extranet/analyses/07/0629-ged-pme.shtml>
  - <http://www.focusha.fr/La-GED-Volet-2-Un-marche-en-voie.html>
  - <http://www.neteco.com/177586-dematerialisation-zero-papier-tribune-christophe-laurence.html>
  - <http://www.bestofmicro.com/entreprise/actualite/test/276-1-gestion-electronique-documents.html>
  - [http://www.qualityandco.com/experts?avis\\_expert\\_id=7](http://www.qualityandco.com/experts?avis_expert_id=7)
  - [http://archimag.com/fileadmin/archimag/images/Etudes/Marketing/Synthese\\_ETUDE\\_DFN08.pdf](http://archimag.com/fileadmin/archimag/images/Etudes/Marketing/Synthese_ETUDE_DFN08.pdf)
- ❖ Tendances et évolutions :
  - <http://www.journaldunet.com/solutions/intranet-extranet/article/la-strategie-web-2-0-des-editeurs-ecm-bouscule-le-marche.shtml>
  - [http://archimag.com/fileadmin/archimag/images/Etudes/Marketing/Synthese\\_ETUDE\\_DFN08.pdf](http://archimag.com/fileadmin/archimag/images/Etudes/Marketing/Synthese_ETUDE_DFN08.pdf)
- ❖ La crise économique :
  - Archimag n° 221 - février 2009
  - <http://idontfixyourpc.blogspot.com/2009/05/crise-economique-mondiale-et-secteur.html>

#### **Sources d'information pour la partie "Secteurs métiers" :**

- Réponses aux questionnaires
- ❖ Expertise-comptable :
  - [www.archimag.com](http://www.archimag.com)
- ❖ Notariat :
  - [www.village-notaire.com](http://www.village-notaire.com)
  - [www.jurishop.fr](http://www.jurishop.fr)
  - [www.Notariat2000.com](http://www.Notariat2000.com)
  - [www.services-nego.com/ACTUALITES/](http://www.services-nego.com/ACTUALITES/)