

Sarah BICHETTI DE FLOGNY
Haitang FENG
Robert HOEKSTRA
Lorène LEONIDAS
Jonathan SAURET

Projet de veille technologique
- Livre blanc -

**LE MARCHE
DE L'ECM EN EUROPE**

- Juin 2008 -

SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	2
INTRODUCTION.....	4
LA REALISATION D'UNE VEILLE.....	4
NOTRE METHODOLOGIE.....	5
PARTIE 1 : LA GESTION DE L'INFORMATION EN ENTREPRISE.....	7
UN PEU D'HISTOIRE	7
ET AUJOURD'HUI ?	8
PARTIE 2 : L'ENTREPRISE CONTENT MANAGEMENT	10
LA GED	11
<i>Qu'est ce que la GED ?.....</i>	<i>11</i>
<i>Les différentes phases de la GED.....</i>	<i>11</i>
LE WCM.....	12
<i>Les fonctions du Web Content Management</i>	<i>12</i>
LE COLLABORATIF.....	12
<i>Qu'est ce que le collaboratif ?</i>	<i>12</i>
<i>Les outils</i>	<i>13</i>
GESTION DE WORKFLOW.....	14
<i>Workflow documentaire : validation, approbation, diffusion de document</i>	<i>14</i>
<i>Workflow métier ou BPM (Buisness Process Management)</i>	<i>14</i>
L'ARCHIVAGE, RECORDS MANAGEMENT (RM)	14
<i>L'archivage légal</i>	<i>15</i>
PARTIE 3 : LE MARCHÉ.....	16
QUELQUES CHIFFRES SUR LE MARCHÉ	16
<i>Le marché des TIC</i>	<i>16</i>
<i>Le marché de la gestion de contenu</i>	<i>16</i>
LES ACTEURS.....	18
<i>Les Métiers</i>	<i>18</i>
<i>Classement des acteurs du marché.....</i>	<i>19</i>
LES TENDANCES	21
<i>La dématérialisation.....</i>	<i>21</i>
<i>Développement du logiciel libre.....</i>	<i>21</i>
<i>La sensibilisation des entreprises au records management (RM).....</i>	<i>21</i>
<i>Accroissement de l'externalisation, et de la vente en mode ASP</i>	<i>22</i>
<i>Emergence du portail unifié.....</i>	<i>22</i>
PARTIE 4 : LE MARCHÉ EN EUROPE.....	23
QUELQUES CHIFFRES SUR LE MARCHÉ	23
<i>Le marché des TIC</i>	<i>23</i>
<i>Le marché de la gestion de contenu</i>	<i>23</i>
LA LEGISLATION EUROPEENNE	24
<i>Travaux de normalisation</i>	<i>25</i>
<i>Réglementations et législations</i>	<i>26</i>
<i>Publications MoReq et Moreq2.....</i>	<i>27</i>
LES ACTEURS EUROPEENS.....	27
PARTIE 5 : NOS PROSPECTIVES.....	28
UNE ANNEE DE TRANSITION EN 2007 ET POURSUITE EN 2008.....	28
LES PROBLEMES POUR L'AVENIR	29
LES SOURCES DE NOTRE VEILLE.....	30
<i>Les associations du domaine ECM.....</i>	<i>30</i>
<i>Les associations de normalisation.....</i>	<i>30</i>

<i>Les sites généralistes d'informatique.....</i>	<i>30</i>
<i>Les sites généralistes allemands d'informatique</i>	<i>30</i>
<i>Les sites d'informatique pour le Royaume-Uni</i>	<i>30</i>
<i>Les sites d'informatique pour le Benelux.....</i>	<i>31</i>
<i>Les sites d'informatique pour l'Italie</i>	<i>31</i>
<i>Les sites d'informatique pour l'Espagne.....</i>	<i>31</i>
<i>Les ouvrages et études.....</i>	<i>31</i>
<i>Les magazines informatiques</i>	<i>32</i>

INTRODUCTION

Dans le cadre de notre Master1 MIAGE à LYON, nous avons réalisé un projet de veille technologique s'étalant sur une durée de six mois.

Notre équipe de travail se compose de cinq étudiants ayant des rôles particuliers à jouer au sein du groupe:

- Lorène Léonidas : chef de projet
- Sarah Bighetti de Flony: responsable des relations internes
- Haitang Feng : documentaliste
- Robert Hoekstra : responsable technique
- Jonathan Sauret : responsable technique

Au cours de ce projet, nous avons été encadrés par deux tuteurs universitaires : un tuteur technique, Yannick Prié et un tuteur de communication, Stéphanie Pouchot. Nous avons également un commanditaire : une PME française dans le secteur d'édition logiciel qui a proposé un sujet de veille et dont l'intérêt est grand.

En effet, la veille stratégique a pour objectif de fournir des informations et des éclairages non pas sur le passé ou le présent, mais sur le futur. Le terme « stratégique » signale que les informations fournies par la veille concernent les décisions qui engagent le devenir, l'évolution de l'entreprise. Les informations en question sont généralement des signaux d'alerte précoces et non pas des prévisions fondées sur des extrapolations du passé. Ces signaux d'alerte permettent de formuler des hypothèses prenant appui sur l'expérience des personnes qui interprètent les informations et sur les connaissances stockées dans l'ensemble des mémoires de l'entreprise. L'utilité de la veille est grande au point de vue de la sécurité et de la pérennité de l'entreprise : repérage précoce du risque d'apparition de produits de substitution, de technologies nouvelles, ou d'alliances chez les concurrents par exemple.

La réalisation d'une veille

Notre sujet s'intitule : « Sociétés et solutions de GED collaboratives en Europe ».

Notre sujet s'intéresse donc à deux notions qui sont : la gestion électronique des documents (GED) et les systèmes collaboratifs. Notre étude a donc consisté à veiller sur les acteurs et les solutions techniques proposées par des pays d'Europe, en particulier sur les pays proches de la France tels que l'Allemagne, le Royaume-Uni, l'Espagne, l'Italie et le Benelux. Trouvant le terme GED trop restrictif, nous avons pris l'initiative de ne pas se limiter seulement à la GED mais au contraire d'étendre nos recherches au niveau de la gestion de contenu.

Notre étude porte sur plusieurs types de veille qui sont :

- Veille technologique : suivre les évolutions des technologies actuelles et futures des solutions de gestion de contenu en France et en Europe
- Veille concurrentielle : identifier les nouveaux produits des acteurs, les tendances des marchés, surveillances des marchés et des acteurs qui prédominent
- Veille commerciale : identifier les besoins réels explicites et tacites des clients
- Veille juridique : suivre les évolutions au niveau des législations des pays et au niveau européen

Dans notre projet, nous avons rencontré les trois phases d'une veille :

- une analyse de l'existant et mise en place du contexte sur l'objet de la veille. Cette période peut nécessiter plusieurs mois de recherches. C'est vraiment une étape importante, car les futurs axes de veille découlent naturellement de ce contexte que l'on a mis en place.
- une période de veille qui consiste à surveiller quotidiennement des sources d'informations et être à l'affût de la moindre information en rapport directement ou indirectement avec notre axe.
- une phase d'interprétation des informations trouvées pendant la période de veille dans le but d'effectuer des prévisions sur l'objet de notre veille. Généralement les prévisions sont effectuées à 6 mois, 1 an et 5 ans.

Notre méthodologie

Pour mener à bien ce projet, nous avons mis au point une méthode de travail efficace s'articulant autour de trois points : une répartition des tâches, des réunions régulières et l'utilisation d'outils et des sources d'informations efficaces.

La répartition du travail

Ce projet représente un travail régulier s'étalant sur une période de 6 mois environ. Dès le départ, nous avons attribué des rôles précis à chaque personne comme la gestion des plannings, du glossaire ou la mise en place du site collaboratif et du site Web par les responsables techniques. Il est nécessaire de mettre en place des plannings avec les différentes dates butoirs et les tâches à effectuer pour planifier un projet de façon optimale. Un diagramme de Gantt est très utile pour fixer des repères sur les dates limites et pour vérifier l'avancement dans notre travail.

La particularité de notre projet était la nécessité pour l'équipe de pratiquer une langue étrangère parmi la liste suivante : italien, allemand, anglais, espagnol ou hollandais. C'est donc à partir des compétences en langue de chacun que nous avons réparti les différents axes de veille.

Les réunions

Les réunions sont très importantes lorsque l'on travaille en groupe car elles permettent de faire un point sur l'état d'avancement, de prendre des décisions et donc de faire avancer notre projet. On distingue 3 types de réunions :

- les réunions en interne hebdomadaire pour le groupe de veille pour la répartition des tâches, faire le point sur l'état d'avancement de nos travaux et prendre des décisions communes.
- les réunions avec les tuteurs à intervalle régulier, rapprochées au début pour bien cerner le sujet puis plus espacées dans la période de veille (environ tous les mois). Ces réunions permettent de faire le point avec eux, de faire valider nos travaux et surtout de leur demander des conseils.
- les réunions avec le commanditaire. Ces réunions ont permis au commanditaire de nous faire part de leurs attentes mais aussi de nous donner quelques pistes de recherches.

Des outils collaboratifs et ressources efficaces

Pour pouvoir travailler et communiquer plus facilement en groupe, nous avons mis en place un site collaboratif au début du projet. Nous avons choisi le Groupware Tikiwiki car il proposait des fonctionnalités qui semblaient être satisfaisantes. Cependant après quelques

temps d'utilisation, nous avons constaté que certaines fonctionnalités n'étaient pas très pratiques et qu'il existait d'autres outils beaucoup plus efficaces comme del.icio.us ou netvibes. Ce site collaboratif a pris toute son importance lors de la période de veille notamment avec l'utilisation des pages wikis et des forums sur chaque axe de veille qui permettent à n'importe quel membre du groupe de diffuser des informations sur n'importe quel axe.

Dans un projet de veille, l'information est la clé de la réussite. Il est donc indispensable de bien choisir les sources qui vont permettre de récupérer l'information à ne pas manquer et qui fera avancer notre projet. Pour notre part, nous nous sommes focalisés sur trois types de sources.

Sites Web	<p>Internet est une source d'informations immense. Trouver l'information exacte s'avère souvent difficile car parmi tout ce que l'on trouve, il y a du bon mais aussi du moins bon.</p> <p>Son inconvénient majeur est que l'on consacre une grande partie de son temps à trier l'information. Cependant de plus en plus de sites offrent la possibilité aux internautes de s'abonner à des flux RSS permettant de suivre quotidiennement l'évolution de sites Internet. En réunissant tous ces flux sur une même page, la recherche d'informations est beaucoup plus efficace et moins fastidieuse.</p>
Ouvrages	<p>Sur les conseils de notre tuteur communication, nous avons utilisé des ouvrages et journaux informatiques sur le domaine à l'ENSSIB, bibliothèque spécialisée dans les technologies de l'information et de la communication.</p> <p>Nous avons également travaillé à partir des magazines informatiques proposés dans les kiosques à journaux. On y trouve environ une vingtaine de magazines informatiques. Certains de ces magazines sont spécialisés dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication et constituent donc des sources vraiment très intéressantes pour obtenir de nouvelles informations sur les tendances futures.</p>

Maintenant que nous venons de définir le cadre et le sujet de notre veille, nous allons poursuivre avec les différentes parties de notre étude qui sont : l'évolution de la gestion de l'information et définition du concept de l' « Entreprise Content Management » puis le marché mondial et européen de ce secteur, pour finir avec nos prospectives.

PARTIE 1 : La gestion de l'information en entreprise

Un peu d'histoire

Un siècle auparavant, l'information était contenue sur papier ou bien détenu par les employés. Ce n'est qu'après la seconde guerre mondiale avec l'introduction des premiers ordinateurs qu'apparaissent les premiers documents électroniques et les premiers stockages digitaux de données. Cependant la sécurité des données n'étant pas encore sûre des copies papiers étaient conservées. Dans les années 1970, on utilise des microfilms pour réduire l'espace occupé par les archives de papiers. De même, quand un document papier devient moins utilisé, le papier est mis sur microfilm pour sauver de l'espace et préserver le document. Beaucoup d'institutions gouvernementales et financières ont été séduites par ce moyen d'archiver sûr et aujourd'hui encore il reste beaucoup de collections de microfilms.

L'arrivée des ordinateurs personnels dans les bureaux dans les années 1980 bouleverse les pratiques en permettant à chaque employé de créer ses propres documents électroniques. Les services gouvernementaux et les organisations commerciales commencent à utiliser ces systèmes pour gérer les archives. Dans ces mêmes années, les premiers scanners permettent à partir de papiers de créer des images digitales qui peuvent être stockées, récupérées et consultées : on parle de « Document image processing » (DIP).

Dans les années 1990, une nouvelle génération de systèmes est introduite pour gérer les documents digitaux créés à partir de Microsoft Office ou autres applications. Ces systèmes sont connus sous le nom de «Gestion Electronique de Documents» (GED ou EDM en anglais) et utilisent des index et des méta-données pour chaque document. Entre temps, les systèmes DIP et EDM fusionnent pour former un système intégré de gestion de documents capable de capturer et de gérer les documents papiers comme des images digitales ainsi que de gérer les documents digitaux.

Peu à peu de nouvelles technologies sont mises au point et les organisations identifient de nouveaux besoins :

- Tout d'abord, les utilisateurs ne veulent pas uniquement avoir accès à l'information, ils veulent travailler en collaboration avec les autres utilisateurs. Pour mener à bien toutes les activités, les utilisateurs doivent travailler ensemble, c'est pour cela que de nouveaux outils émergent. Prenons pour exemple les groupware mené par Lotus Notes où les utilisateurs peuvent développer de simples applications comme préparer des meetings, partager des documents, etc.
- La gestion de Workflow (WFM) est mise en place entre les années 1980 et 1990 et permet aux larges organisations de re-concevoir et automatiser les processus de travail pour atteindre les objectifs qui sont souvent découpés en plusieurs tâches.
- La montée en puissance du World Wide Web dans les années 1990 marque un nouveau pas. Les utilisateurs gèrent et naviguent dans les bases d'informations / sites Web situés sur différentes ressources, fournisseurs sans avoir besoin de savoir où est stockée physiquement l'information. Les sites intranet et extranet apparaissent permettant aux utilisateurs de créer des sites Web accessibles uniquement aux personnes autorisées comme des partenaires. Cependant ces sites intranet/extranet rencontrent des difficultés de maintenance et de mise à jour des liens. Cela a pour conséquence de créer une nouvelle demande de type de système de gestion de contenu pour gérer les contenus à publier sur les sites Web: on parle

alors de « Web Content Management » (WCM). Ces nouveaux systèmes doivent supporter le développement de sites Web, la création de pages Web réutilisables, la vérification des liens et du contenu, etc.

- Dans le même temps, des portails sont développés pour agir comme un point d'entrée dans le monde de la connaissance détenue par le Web. Des compagnies comme Google, Yahoo, Microsoft permettent aux utilisateurs de configurer une page personnelle contenant un ensemble de liens, informations, applications.

Et aujourd'hui ?

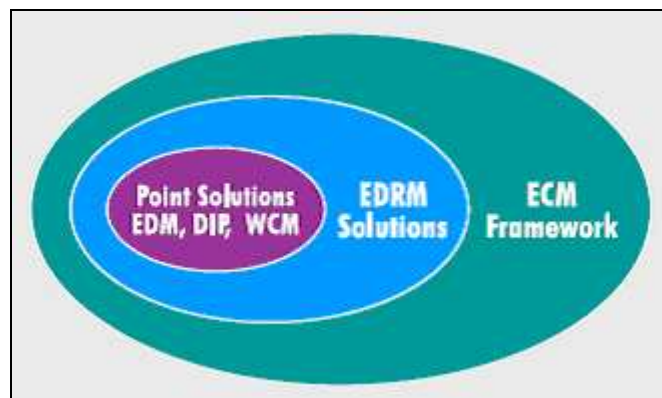
Après 30 ans, les besoins des utilisateurs ont beaucoup évolué. Aujourd'hui, ils recherchent des outils complets c'est-à-dire permettant de gérer leurs contenus et documents mais aussi de réaliser de l'archivage tout en travaillant avec ces outils par collaboration.

Nous sommes rentrés dans l'ère de l'ECM -entreprise content management- née de la prise de conscience croissante de l'importance de l'information pour l'entreprise, et en particulier l'information non structurée dont le volume augmente encore avec le web. On sait que les bases de données n'engrangent que 7 à 8% des données d'entreprise, tout le reste concerne l'information non structurée. Dans ce contexte, les logiciels d'ECM ont pour vocation de fournir un ensemble d'outils et de process pour gérer tout type de contenu à toutes les étapes de sa vie, de la création à l'archivage.

En 2007, on distingue trois types de fournisseurs de solutions sur le marché :

- Les fournisseurs de « point solution » offrent un outil répondant à un problème spécifique : un outil de GED (ou EDM) ou de WCM ou une suite collaborative. Ils ciblent des petits à moyens clients.
- Les fournisseurs de « EDRM » (Electronic Document and Records Management) qui combinent la capture de documents, la gestion de

Figure 1: Les types de fournisseurs



(Source : Managing Information and documents, 2007)

documents, l'archivage et des fonctions de business process management (BPM). Ces outils ne couvrent pas le WCM ou encore la gestion de contenu.

- Les fournisseurs « ECM framework » qui aident les organisations à gérer les informations structurées et semi structurées et supportent leurs besoins en travail collaboratif. Un ECM framework complet comprend un système de GED, de gestion de contenu, de WCM, de gestion de connaissance et de la collaboration. Les objectifs de ces systèmes sont de permettre aux documents électroniques d'être réutilisés et publiés avec un format de document neutre et réutilisable, de maintenir l'intégrité des données du document, etc.

Parmi ces fournisseurs, on entend souvent parler d'offres ECM et de CMS. Il est important de ne pas faire l'amalgame entre ces termes car ECM (entreprise content management) et CMS (content management system) sont deux choses bien différentes bien qu'ils soient liés par le mot « contenu ». L'ECM désigne la gestion des contenus d'une entreprise : toute information, structurée ou non, se doit d'être prise en compte et manipulée en fonction de sa nature et de son intérêt pour l'activité de l'entreprise. Un CMS désigne l'outil qui va permettre cette gestion. On peut donc dire que l'ECM s'appuie sur les CMS car ils vont mettre en place la politique de gestion de documents et de contenu.

PARTIE 2 : L'Entreprise Content Management

L'ECM est un terme récent qui est apparu en 2000. En France, le terme employé est la gestion de contenu mais on emploie souvent le terme anglais ECM. Voici définition officielle de l'AIIM :

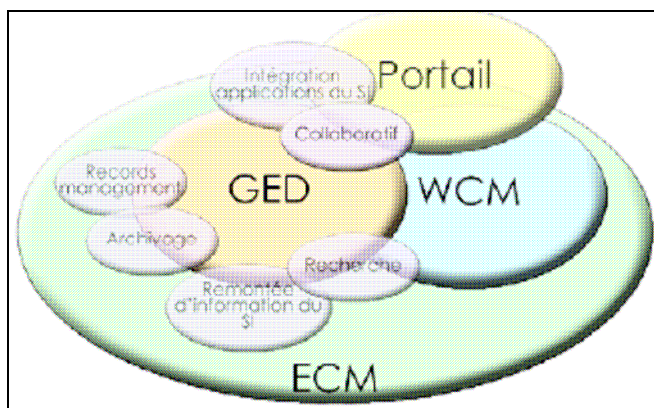
Enterprise Content Management (ECM) is the technologies used to capture, manage, store, preserve, and deliver content and documents related to organizational processes. ECM tools and strategies allow the management of an organization's unstructured information, wherever that information exists.

Le contenu de l'entreprise correspond donc à l'ensemble des informations qui circulent au sein de l'entreprise (email, notes, factures). La gestion du contenu de l'entreprise est la somme des technologies, des instruments et des méthodes utilisés pour : saisir, gérer / traiter, stocker, préserver et fournir de l'information structurée (BDD) et non structurée (Email, Office...) qui soutient les processus métiers dans une entreprise.

Ces cinq fonctions se calquent aux quatre étapes du cycle de vie d'un document :

Création	Enregistrement sur un support adéquat, classement dans un espace informatique accessible aux utilisateurs et indexation à l'aide de mots-clés pour faciliter par la suite la gestion
Gestion	Mise en place du cadre d'utilisation du document avec les droits d'accès, évolution du contenu informationnel, de sa version
Diffusion	Transmission à un collaborateur avec deux manières possibles : le pull (une mise à disposition) et le push (action de distribuer directement le document aux acteurs concernés)
Conservation	Mémoriser et maintenir la lisibilité d'un document numérique dans le temps pour permettre de fournir des preuves

Figure 2: Le modèle ECM



(Source : Smile, GED open source, 2007)

Le modèle ECM implique cinq domaines :

- Gestion électronique de document (GED ou EDM)
- Web Content Management (WCM)
- Collaboration (Groupeware)
- Gestion de Workflow (ou Business process management BPM)
- Archivage (RM)

Ces cinq domaines connectés permettent de répondre aux différentes fonctions de l'ECM énoncé plus haut. La GED, le WCM, la collaboration et le Workflow se consacrent à la partie dynamique du cycle de l'information alors que l'archivage est utile pour les informations qui ne vont plus être changées. Dans la suite de cette partie, nous allons détailler les domaines de la GED et WCM.

La GED

Qu'est ce que la GED ?

Voici une définition de la GED proposée par le centre de ressources en économie gestion de l'académie de Versailles :

La gestion électronique des documents (ou gestion électronique de l'information ou de documents existants - GEIDE) recouvre l'ensemble des techniques qui permettent de gérer les flux de documents qui pénètrent, sortent ou circulent à l'intérieur de l'entreprise. Ces techniques ont pour fonction de capturer ou dématérialiser des documents, afin de gérer, indexer, stocker, rechercher, consulter, traiter et transmettre des fichiers numériques de toutes origines.

Les applications de GED « pures » n'existent quasiment plus : elle est aujourd'hui à inclure dans l'ECM. La GED pure, promue il y a quelques années par les éditeurs, perd un peu de sa puissance car l'information qui est au coeur de l'activité de l'Entreprise ne consiste pas uniquement en des documents mais aussi en un ensemble de données structurées qui participe aux processus d'Entreprise.

Selon la définition de l'ISO, un document est l'ensemble constitué d'un support d'information et des données enregistrées sur celui-ci sous une forme en général permanente et lisible par l'homme ou par une machine. Un document électronique est tout équivalent à un document papier sauf qu'il est réalisé ou stocké sur ordinateur. Néanmoins, un document électronique possède un avantage non négligeable, il permet de séparer les caractéristiques d'un document classique, à savoir :

- son contexte de création
- sa présentation (mise en page),
- son contenu (informations, texte brut),
- sa structure (organisation logique du texte)

Ces quatre éléments offrent alors la possibilité d'une exploitation séparée et ainsi mieux gérée. Cela permet d'exploiter séparément les méta-données et les informations. Cette séparation apporte aux documents une indépendance par rapport aux évolutions technologiques favorisant la pérennité et les échanges automatiques d'information.

Les différentes phases de la GED

La GED est un processus qui découle du cycle de vie d'un document et qui permet d'en gérer la totalité. C'est pourquoi on distingue les trois phases suivantes : l'acquisition du document, le traitement de l'information et l'archivage.

Acquisition et enregistrement des documents : L'acquisition des documents se fait par numérisation des documents papiers à l'aide d'un scanner et différentes technologies. Le document obtenu est enregistré dans un format qui permettra de les traiter avec le système de GED puis classé.

Traitement de l'information : À cette étape, le document est en phase active ou inactive. C'est-à-dire qu'il a des valeurs administratives, financières ou légales plus ou moins importantes et qu'il doit donc être conservé à portée de main de l'utilisateur. C'est ici que le document prend vraiment de la valeur. Le processus de traitement comprend plusieurs étapes dont extraction des informations, l'indexation pour faciliter l'exploitation, la recherche, la circulation d'information au sein d'un groupe de travail avec le Workflow

Archivage des documents : Quand le document arrive à cette dernière étape, on dit qu'il est en phase inactive. Il a perdu toute valeur administrative, financière ou légale. Il est alors conservé car il a une valeur de témoignage ou d'information. L'archivage des documents d'un point de vue la GED doit prendre en compte des facteurs tels que la sécurité, le cadre juridique, etc. Les principaux facteurs à respecter pour un archivage efficace sont la disponibilité des archives, la sécurité des archives (authenticité, pérennité, confidentialité et inviolabilité), respecter les normes sur l'archivage électronique.

Le WCM

Un autre type de contenu est le contenu Web pris en considération par le Web Content Management ou gestion de contenu Web. Le WCM prend en charge la rédaction, la validation et la mise en ligne de contenus à destination de sites Web. En séparant présentation et contenu, les outils de publication sur le Web facilitent la mise à jour des sites et raccourcissent les délais de publication. Les éditeurs traditionnels sont fortement chahutés par des logiciels libres qui gagnent en maturité.

Les fonctions du Web Content Management

Les outils de gestion de contenu Web permettent de créer et mettre à jour automatiquement des sites Web, avec une séparation entre la présentation des pages et leur contenu. La façon dont ce dernier est affiché est spécifiée par des "gabarits", sortes de modèles paramétrables et réutilisables. L'ensemble du site bénéficie ainsi d'une parfaite homogénéité visuelle.

Ces outils distinguent les rôles - administrateur, auteur, validateur - et gèrent souvent des flux (ou Workflow) d'approbation. Cette prise en compte de l'organisation de l'entreprise, associée à la simplification des mises à jour, permet de réduire les délais et les coûts de publication tout en améliorant la qualité du site.

Les outils de WCM du marché assurent également la gestion des profils et des droits des utilisateurs auxquels il est ainsi possible de réserver des zones du site. On peut en outre, à partir du même outil, générer différents sites éventuellement multilingues, par exemple un intranet, un extranet, une boutique virtuelle et un site institutionnel.

Le collaboratif

Qu'est ce que le collaboratif ?

Une solution ECM pour être complète doit comporter la collaboration : les personnes et les systèmes ont besoin de travailler ensemble, d'accéder et de créer de l'information pour conduire les processus métier. Les outils permettant de partager de l'information et aidant les personnes à travailler font économiser de l'argent et du temps à l'entreprise.

Lorsque l'on parle de collaboration, on mentionne souvent le terme groupware qui est un ensemble de moyens et d'outils permettant à un groupe de plusieurs personnes de

travailler ensemble, de partager de l'information en s'affranchissant des contraintes de temps et de lieux.

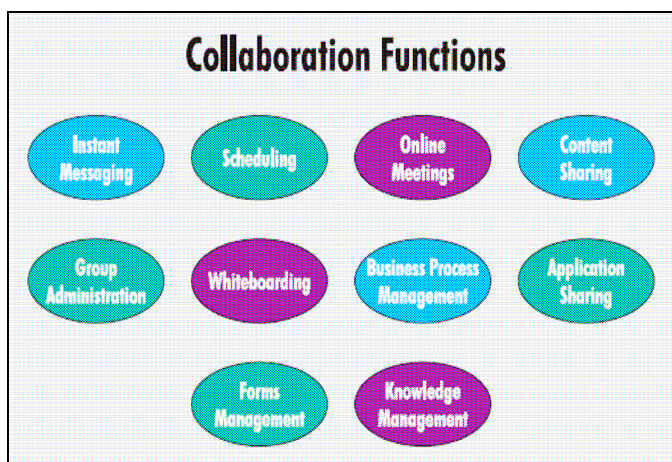
Le groupware est né des technologies jusqu'à présent indépendantes (messagerie, forum, Workflow ...). Avec l'apparition de l'Internet et du Web 2.0, une nouvelle génération d'outils est apparue : les logiciels de gestion d'espaces de travail collaboratif accessibles en mode Web. Les principaux avantages sont leur souplesse et surtout leur facilité d'accès. Les outils collaboratifs répondent à des besoins nouveaux liés à l'éclatement des structures et à la mobilité des collaborateurs. Ce nouveau contexte est issu de trois tendances de fond :

- la décentralisation des organisations, avec des responsabilités réparties sur plusieurs sites et ayant besoin de partager des informations
- l'externalisation, ces outils facilitant le travail avec les partenaires de l'entreprise
- le papy boom poussant les organisations à formaliser leurs connaissances par ces outils

Les outils

L'outil le plus simple de collaboration est l'email. Le problème avec l'email est qu'il n'a pas assez de feedback : la messagerie montre ces limites car elle demande de très nombreux allers-retours. Si elle suffit pour des projets impliquant deux ou trois personnes, il peut s'avérer plus efficace de créer des espaces communs où retrouver des documents intéressant un grand nombre de collaborateurs. Parmi les fonctions clés, on distingue les outils asynchrones et les outils synchrones

Figure 3: Les fonctions de collaboration



(Source : Managing Information and documents 2007)

Les asynchrones : outils mis en oeuvre dans les solutions déployées, car il s'agit d'échanges en différé moins contraignant pour les collaborateurs :

- les gestionnaires de plannings
- les agendas partagés
- les forums
- les espaces d'éditions de documents

Les synchrones : communiquer en temps réel entre collaborateurs :

- des tableaux blancs partagés
- la visioconférence
- la messagerie instantanée
- le partage d'applications

Ces outils collaboratifs profitent aujourd'hui des outils 2.0 apportant dynamisme et simplicité aux outils de gestion de contenu. On voit notamment l'introduction du RSS ou des outils de blog et wiki. Ces derniers permettent l'annotation par plusieurs personnes d'un même document.

Gestion de Workflow

On observe deux types de Workflow mis en oeuvre dans le cadre de solution de GED/ECM. Dans les solutions de GED, on ne trouvera que des Workflows appliqués à des documents, alors que dans les solutions d'ECM, on trouvera des automatisations de procédures en dehors du contexte documentaire. On a donc différents niveaux de processus :

Workflow documentaire : validation, approbation, diffusion de document

Le principe du Workflow documentaire est de faire suivre aux documents un circuit de validation dont la finalité est de les publier. L'outil de Workflow repose sur des fonctions standard : la gestion des droits, l'envoi d'email, le versioning. Une structure classique pourrait être soumission, déclenchement, validation/refus, publication. Ce type d'outil permet d'ajouter, à partir d'une structure de base, différentes fonctions dépendantes des étapes du Workflow: notification par email, tableau de bord de suivi, ajout d'étape de Workflow, transformation du document (en PDF par exemple), modification des méta données, voire signature électronique...

Workflow métier ou BPM (Business Process Management)

L'objectif est de permettre la dématérialisation des procédures liées ou non avec des documents. Les outils mis en oeuvre sont des moteurs de Workflow, c'est-à-dire des applications dédiées au paramétrage et à l'exécution de processus complexe. Les utilisateurs sont vus uniquement par rapport à leur rôle dans tel ou tel processus.

La représentation de processus considère le plus souvent une partie graphique comme les moteurs les plus élaborés possédant une partie graphique pour réaliser le paramétrage avec une modélisation sous-jacente souvent en XML. La transcription dans le moteur peut être plus ou moins riche : possibilité de paramétrer graphiquement des alertes, des conditions, voir des scripts aux différentes étapes. Les normes ou méthodes de représentation graphique dans les moteurs de Workflow sont: BPML, formalismes BPEL, OSSAD.

L'un des objectifs du BPM est de permettre un suivi en temps réel des processus mis en place. Chaque utilisateur doit pouvoir visualiser ses tâches en cours. D'autres indicateurs doivent être disponibles : liste des tâches des subordonnés, un historique des tâches réalisées, liste des tâches des groupes auxquels appartient l'utilisateur, statistiques d'utilisation au niveau de l'individu, du groupe...

L'archivage, Records Management (RM)

Les politiques de conservation existent depuis longtemps pour les papiers mais ne sont que depuis peu appliquées aux données électroniques. On utilise aussi le terme « records management » adapté au domaine numérique et s'appliquant aux documents vitaux, nécessaires à l'activité de l'organisation à archiver. La définition d'une politique de records management dans une application de gestion documentaire permet :

- de définir des ensembles de documents, par rapport à des types de documents ou des critères d'indexation
- de relier chaque ensemble à des actions de conservation

La nécessité de l'archivage et sa complexité croient avec le volume d'informations gérées. Les solutions de records management ont donc des fonctions permettant de gérer des informations de conservation dans les méta-données des documents ou de déclencher automatiquement un traitement d'archivage.

Les actions de conservation varient selon les besoins pour répondre à la pérennité, complétude, fiabilité et traçabilité des archives et voici les plus courantes :

- figer les éléments archivés, en calculant des empreintes cryptographiques, éventuellement signées, de façon à garantir l'inaltérabilité des archives
- faire valider, via un Workflow, l'archivage d'un ensemble de documents par leur auteur ou le responsable du service concerné
- extraire les documents archivés et leurs méta-données pour les stocker sur des supports à longue durée de vie (disque optique par exemple)

L'archivage légal

Depuis quelques années, des questions « d'archivage légal » ou « à valeur probante » apparaissent. Cet archivage légal permet à une archive de servir de preuve sous forme de documents électroniques. Cet aspect de l'archivage n'est en général pas couvert directement par la solution de GED, mais par un module annexe qui gère les signatures électroniques, les relations avec le tiers de confiance et la traçabilité de conservation.

Pour que l'archivage électronique remplisse sa finalité juridique, il faut que les conditions imposées pour la reconnaissance juridique des documents électroniques soient remplies :

- Intelligibilité (capacité d'un document à être aisément lu et compris)
- Authentification de l'auteur (attribuer un document à un auteur)
- Pérennité (garantir la permanence du support et données dans la durée)
- Intégrité (garantir qu'un document n'a pas subi d'altérations)
- Sécurité (protéger un document, gérer ses accès et sa diffusion)
- Traçabilité (suivre et enregistrer les modifications du document)

L'archivage suit donc des lois au niveau du pays mais aussi des directives européennes que nous allons détailler dans la partie suivante.

PARTIE 3 : Le marché

Quelques chiffres sur le marché

Le marché des TIC

Le marché de l'ECM et de la GED s'inscrit dans le marché des TIC (technologie de l'information et de la communication) et est directement lié à la politique des TIC menée dans les pays européens. Les TIC forment la clé de voûte de l'économie de l'immatériel et constituent sans conteste un levier puissant pour la productivité et la compétitivité de tous les secteurs de l'économie. Les nations les plus puissantes du monde voient leur croissance dopée par la priorité donnée à ces secteurs. C'est le cas des États-Unis et du Japon ainsi que, de plus en plus, de la Chine. La France est, elle, dans une position intermédiaire. On ne peut pas dire qu'il y ait un désintérêt pour les technologies de l'information et de la communication, mais il n'y a pas non plus de vraie priorité politique et de constance dans l'action.

L'industrie des TIC regroupe l'ensemble :

- des services de télécommunication (téléphonie, mobile, transmission de données)
- des équipements de télécommunication, les logiciels et les services informatiques, le matériel informatique (mainframe, PC, périphériques...)
- des services audiovisuels (TV, audio, cinéma), l'électronique grand public (équipement audio et vidéo)
- de l'industrie des composants

L'industrie des TIC représente un marché mondial de 2600 milliards d'euros pour l'année 2006. L'Europe constitue 30% de ce marché. La France est dans ce domaine le 5ème marché mondial après les États-Unis, le Japon, le Royaume Uni et l'Allemagne. Ce marché représente donc un fort gisement potentiel d'emplois. Par la création d'emplois, ce marché est donc en relation avec la croissance du PIB du pays et permet d'améliorer la productivité et la compétitivité des entreprises.

Le marché de la gestion de contenu

Ce marché est en pleine explosion et les chiffres associés sont assez éloquentes : selon l'association Gartner, le marché mondial de l'ECM atteindra les 4,2 milliards de \$ en 2010 et aura une croissance de 12 % chaque année jusqu'en 2010. Cette croissance s'explique par la demande croissante des entreprises de gérer leurs contenus pour gagner en efficacité tout en réduisant leurs coûts et la répétitivité, sans oublier les initiatives publiques dans ce domaine. Encore aujourd'hui pour de nombreuses entreprises, le contenu non structuré est hors de contrôle. En 2007, on observait une augmentation de 12,8 % par rapport à 2006. Voici les chiffres de l'enquête menée par Gartner en 2007 :

Tableau 1 : Le marché de l'ECM dans le monde (en millions de \$)

(source Gartner, 2007)

CA 2006	CA 2007	CA 2008	CA 2009	CA 2010
2 614,4	2 949,3	3 316,8	3 755,2	4 248,3

L'Amérique du Nord et l'Europe représentent les deux plus importants marchés, mais la zone Asie Pacifique représentera la zone de plus forte croissance en 2008. Concernant le

marché de la GED, l'enquête a révélé les chiffres suivants avec la répartition du chiffre d'affaires par activité :

Tableau 2 : le marché de la GED en France

(Source IDP/Archimag)

Année	Chiffre d'affaires
2005	1 416
2004	1 287
2003	1 163
2002	1 167

Tableau 3: Répartition du CA de la GED par activité

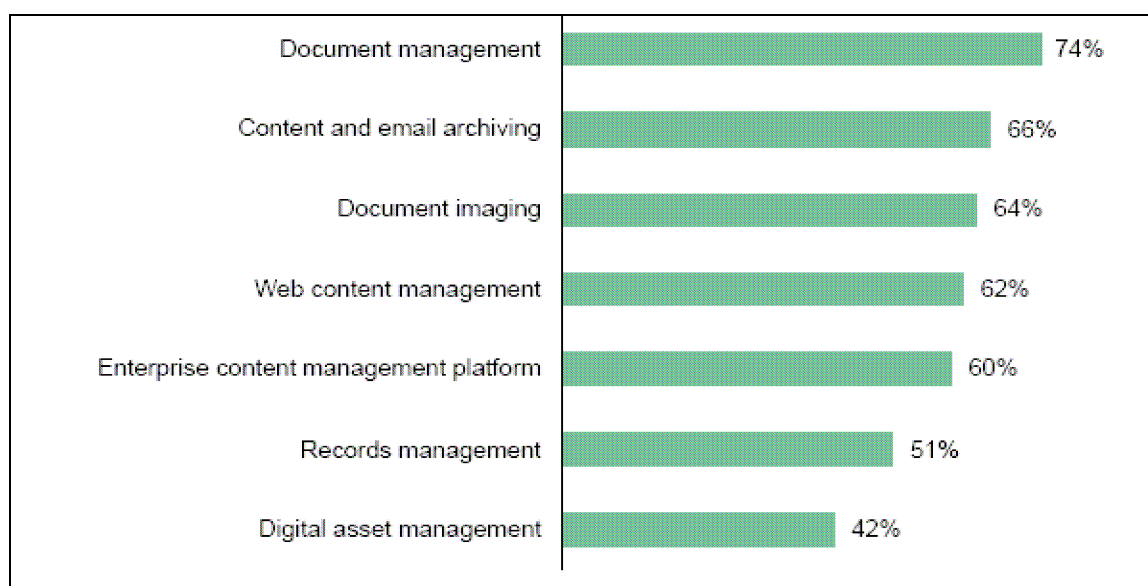
(Source IDP/Archimag)

Activité	Part de marché
Intégrateurs	33%
Prestataires de services	31%
Editeurs et distributeurs de logiciels	24%
Constructeurs de matériels	6%
Distributeurs de matériels	4%
Consultants	1%
Tiers de confiance	1%

Concernant la demande dans ce secteur, une étude menée par Forrester en 2008 sur les pays d'Amérique du nord et d'Europe a enquêté sur les besoins de 1017 entreprises. Les résultats révèlent que près de 65% des organisations veulent investir dans la collaboration en 2008 et que 75% veulent investir dans des solutions de gestion de document.

Figure 4 : dans quel type de solutions ECM voulez-vous investir en 2008 ?

(Source Forrester, 2007)



En 2005, les projets GED déclarés sont en hausse et affichent un taux de croissance de 15% et de 34 % pour les projets GED hors Workflow. Dans les administrations françaises, les projets communs en matière de gestion de contenu et d'archivage sont les plus nombreux et ce chiffre est prévu à la hausse pour 2007, ensuite vient les projets dissociés de gestion de contenu et d'archivage.

Tableau 4: projets dans les administrations françaises en 2005-2007

(Source Markess International)

Nature du projet	Projet déjà enclenché	Projet en cours	Projet prévu d'ici 2007
Projet commun de gestion de contenu et d'archivage	29%	36%	67%
Projet dissocié de gestion de contenu et d'archivage	19%	44%	17%
Projet de gestion de contenu uniquement	42%	12%	8%
Projet d'archivage uniquement	10%	8%	8%

Les acteurs

Dans un premier temps nous allons introduire les métiers de ce marché puis les acteurs de ce domaine. Nous présenterons les plus importants, en essayant de les situer les uns par rapport aux autres. Les acteurs que nous citons sont présents dans tous les pays ayant un marché de GED.

Les Métiers

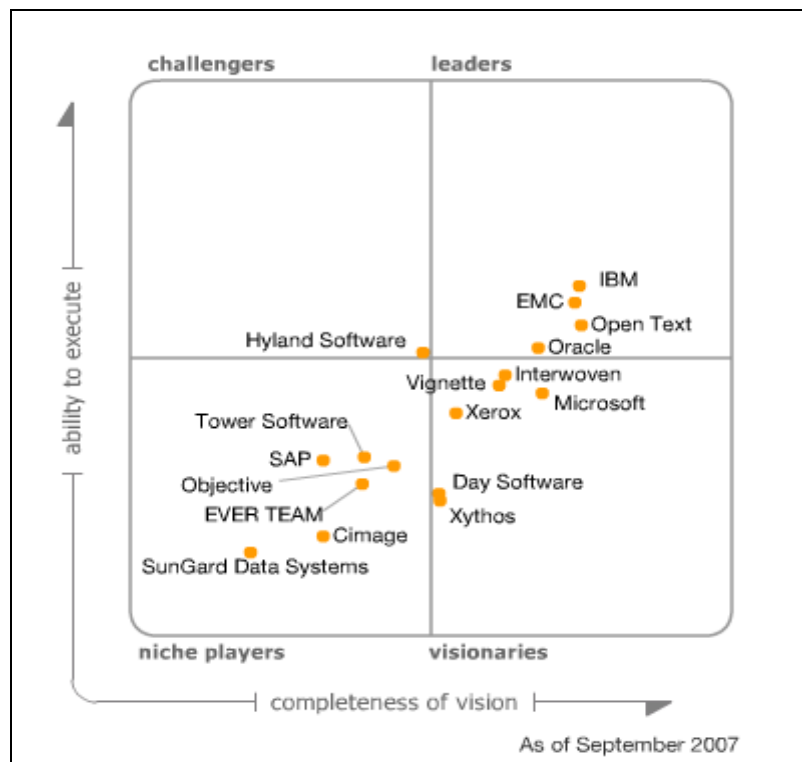
Il est important d'introduire les différents métiers intervenant dans le monde de la GED avant de vous présenter les acteurs, voici les plus courants :

- Les intégrateurs : sociétés de service spécialisées dans l'étude et le déploiement au sein d'entreprises utilisatrices de solutions logicielles qui ont été développées par un éditeur tiers.
- Les SSII (Société de Services en Ingénierie Informatique) : spécialisées dans les prestations de service dans le domaine informatique, ces prestataires exercent tout d'abord des activités d'étude et de conseil en matière de systèmes informatiques (les matériels, les logiciels, les progiciels et les réseaux). Le développement des SSII s'est très nettement accéléré dans les années 1970. Ces sociétés peuvent être impliquées dès le départ d'un projet, s'associer à sa réalisation en fournissant des équipes de développement, et en assurer le contrôle qualité. Les SSII peuvent être spécialisées par compétences techniques (réseaux et télécoms, informatique industrielle, gestion) ou par secteur économique (banque, distribution).
- Les éditeurs de logiciels : sociétés ou représentants d'une société éditant un logiciel développé par leurs soins et répondant à des besoins généraux de l'entreprise ou de l'individu. Ce sont les acteurs les plus importants pour les solutions de GED.
- Les consultants : Les sociétés de consultants sont spécialisées dans l'étude et le conseil aux entreprises pour la mise en place ou le suivi d'infrastructures ou de processus liés à l'informatique ou les télécoms et n'ayant pas une vocation à la revente.

Classement des acteurs du marché

Le marché ECM présente une grande diversité d'acteurs : on y trouve des grands généralistes de l'informatique (IBM, Oracle, Microsoft), des spécialistes de la gestion des contenus (Adobe, EMC, Opentext, Vignette) et des challengers (Ever, Nuxeo, DocZone). Grâce à une étude de Gartner, nous allons présenter les principaux acteurs de la GED et leur place sur le marché.

Figure 5 : Magic Quadrant for Enterprise Content Management
(Source Gartner, septembre 2007)



Le Magic Quadrant est la représentation graphique d'un marché à une date et pour une période donnée. Il reflète l'analyse de Gartner sur la manière dont certains fournisseurs se positionnent par rapport à différents critères définis par Gartner pour ce marché. Ainsi, Gartner a distingué quatre catégories d'acteurs sur le marché :

- Les leaders : Les leaders allient à la fois une vision complète de l'offre et leur capacité à l'exécuter. Ces éditeurs ont une bonne santé financière et une vision claire de l'évolution du marché. Ils disposent d'un puissant réseau de partenaires, sont présents dans de nombreux pays, ont une assise financière solide, un support technique et un service clients de qualité. Ils s'imposent comme des acteurs de référence sur un ou plusieurs marchés verticaux ou technologiques. Les Leaders proposent une suite ECM complète reposant sur les six segments définis par le Gartner et ils ont prouvé leur pérennité. Ainsi, quatre éditeurs sont positionnés comme Leaders dans le Magic Quadrant de cette année : IBM, EMC, Oracle et Open Text.

- Les Challengers : Les Challengers ont une bonne fonctionnalité et un grand nombre d'installations, mais ils n'ont pas la vision des dirigeants. Ils ne possèdent pas tous les éléments de base de l'ECM, mais profitent plutôt des partenariats pour arrondir leurs suites de produits. Hyland Software* demeure le seul Challenger.

- Les Visionnaires : Les Visionnaires peuvent posséder toutes les capacités ou ont des partenariats pour plusieurs composants de base de l'ECM. Dans certains cas, ils devront intégrer leurs acquisitions dans leurs suites de produits. Ils montrent généralement une bonne compréhension du marché et anticipation des changements. Ils peuvent diriger les efforts autour de normes, de nouvelles technologies ou d'autres modèles de prestation, mais ils ont une plus faible capacité à exécuter que les dirigeants. Ils construisent une présence sur le marché et se concentrent davantage sur les activités horizontales que verticales des solutions ciblées. Les éditeurs concernés sont : Microsoft, Vignette, Xerox, Interwoven, Day Software* et Xythos.

- Niche players : Les « niche players » se concentrent sur certains domaines de la technologie ECM tels que la gestion des documents, WCM ou de gestion des documents d'archives. Certains « niche players » sont des «boutiques» qui n'interviennent que dans des régions spécialisées, industries verticales ou domaines fonctionnels, mais ne sont pas réellement en concurrence avec l'ensemble du marché. Cette année nous trouvons : Tower Software, SAP, Objective, EVER TEAM, Cimage et SunGard Data systems.

De plus, il est possible d'organiser les acteurs en fonction de leur taille, nous les avons rassemblés en deux catégories : les leaders du marché de la GED d'une part et, les acteurs moyens d'autre part. Généralement, les leaders sont des sociétés qui ne proposent pas uniquement des solutions de gestion de contenu mais qui développent tous genres de produits informatiques. Prenons l'exemple de Microsoft qui est actuellement le leader mondial des logiciels, services et solutions informatiques.

Les tendances

On peut distinguer de grands axes de développement comme la poursuite de la dématérialisation dans les pays les plus en retard, ou une communauté Open Source de plus en plus dynamique et une approche Saas de plus en plus prisée par les entreprises. Voici en résumé les grandes tendances :

La dématérialisation

La consommation papier ou autres impressions inutiles nous montrent que le papier a encore de beaux jours devant lui. Selon une étude faite en 2005 d'Ipsos, « les entreprises françaises dépensent 400 millions d'euros par an en impressions inutiles ». Nous entrons dans une période hybride où papier et documents numériques se disputent. Le document numérique sera certainement gagnant dans la bataille.

Les mentalités évoluent lentement, surtout dans les entreprises où il n'y a pas d'obligation légale de passer à la dématérialisation. Selon étude réalisée par Markess International, la sécurité juridique est le premier frein. En mettant en place un projet de dématérialisation, les entreprises ont pour principal objectif la réduction des coûts sachant que les coûts de production documentaire représentent entre 1 et 3% du chiffre d'affaires d'une entreprise. Néanmoins la dématérialisation avance comme avec la facture électronique qui se démocratise progressivement car elle est très économique.

Développement du logiciel libre

La gestion de contenu peut se prévaloir d'une pléthore de logiciels libres. On ne dénombre pas moins de 200, voir 240 logiciels libres à l'intérieur de ce segment, parmi lesquels quelques-uns se distinguent tels que SPIP, Typo3 ou ZOPE qui est une plate-forme collaborative de développement pour créer des sites Web dynamiques.

L'adaptabilité et le coût sont deux raisons pour choisir un logiciel libre. Les entreprises sont pragmatiques. Entre un logiciel propriétaire dont le coût de la licence est important et auquel elles ne pourront pas rajouter de fonctionnalités et un logiciel moins cher qu'elles peuvent définir à la carte, elles choisissent la deuxième option, même si les coûts de services sont plus importants.

Le logiciel libre possède un gros avantage sur les autres solutions. Le système sera en effet gratuit mais cette gratuité est toute relative. Bien souvent, il est nécessaire d'adapter le CMS au métier du client. Il faudra donc procéder à des « retouches » qu'une société de services spécialisée pourra vous fournir clés en main. Un système de gestion de contenu requiert une part importante d'adaptations spécifiques et avec un CMS Open Source vous avez accès au code source, et vos propres développeurs peuvent réaliser des fonctions nouvelles, telles que définir un nouveau type de contenus, directement dans le code, une chose qui n'est pas possible avec des outils propriétaires.

La sensibilisation des entreprises au records management (RM)

Le « records management » apporte la sécurité à la GED. Les outils de GED répondent parfaitement aux besoins de partage de base de données et documents, de sources organisées de connaissances. En revanche, les processus de sécurité se rapportant précisément à l'archivage et à la maîtrise des risques sont insuffisants pour répondre aux besoins de sécurité qui augmentent sans cesse chez les utilisateurs. La réponse à la demande de la collecte et de la conservation des pièces justificatives se trouve dans les nouvelles normes relatives au « records management ».

Les organisations, en installant un système de GED dans une entreprise, voient l'opportunité d'installer un système de « records management ». Mettre en place une solution logicielle de RM revient donc à vouloir exercer de façon plus ciblée et systématique un contrôle sur la création documentaire, qu'il s'agisse de documents reçus

ou produits, au cours de leur utilisation et jusqu'à leur sort final. A cela s'ajoute aussi la possibilité de fixation et de préservation de la preuve et de l'information. Le RM ne fait pas de distinction entre la forme papier et la forme électronique des documents, des données, des informations ou des objets. Il gère les deux GED classique.

Dans les années à venir, le RM va contribuer à tirer le marché dans deux directions : sous forme de modules complémentaires RM (évolution naturelle des configurations de GED) et sous forme de dispositifs de stockage haute sécurité associés aux logiciels.

Accroissement de l'externalisation, et de la vente en mode ASP

L'externalisation est une tendance lourde aujourd'hui. On emploie deux termes l'ASP (Application Service Provider ou Fournisseur d'applications hébergées) et le Saas (Software as a service). Le prestataire met à disposition de l'entreprise utilisatrice un logiciel accessible à distance et des services qui lui sont associés. L'entreprise utilisatrice accède à l'application via Internet ou un autre réseau, moyennant le paiement d'un droit d'accès et d'usage. Le produit n'est pas installé en interne par le client sur ses serveurs mais inclut un degré avancé de personnalisation et une faculté d'intégration à l'existant du client. Les revenus des « Saas » ont augmenté de 21% en 2007 et représenteront 11,5 milliards de dollars en 2011.

Un tiers des acteurs de la GED vendent une partie de leurs produits en ASP et sont des éditeurs, intégrateurs ou prestataires de services. Rares sont les acteurs étant uniquement ASP. L'offre ASP vient, le plus souvent, en complément de leurs autres solutions.

Les PME comme les grands comptes, le secteur privé comme public sont intéressés par l'ASP. Il offre une réponse concrète aux principales préoccupations des entreprises : gain de productivité, maîtrise des coûts, flexibilité, manque de compétences ou de ressources high tech, besoin de mieux communiquer.

Emergence du portail unifié

Une tendance récente guide la gestion des contenus professionnels vers le pilotage des activités de l'entreprise. Le portail documentaire se rapproche donc du portail décisionnel. Le portail unifié « docu-décisionnel » est encore émergent et impose une remise en question des prestataires et des éditeurs dans leurs approches techniques et commerciales. La maîtrise des coûts et le bon pilotage des activités passe par l'accès simplifié à la connaissance donc à tous les documents nécessaires à la prise de décision. Pour que cette convergence soit possible, les éditeurs doivent acquérir de nouvelles compétences comme packager des traitements correspondants aux procédures documentaires les plus fréquentes dans l'entreprise. L'ECM est en passe de devenir un progiciel de gestion intégré.

PARTIE 4 : Le marché en Europe

Quelques chiffres sur le marché

Le marché des TIC

Le marché européen suit la tendance mondiale qui est à la hausse comme vu précédemment. Avec une valeur estimée à 850 milliards d'euros en 2007, le marché européen des TIC représente un peu plus de 30% du total mondial. L'Europe et l'Amérique du Nord concentraient à elles seules 64% du marché du DigiWorld en 2007, perdant 0,9 point par rapport à l'année précédente.

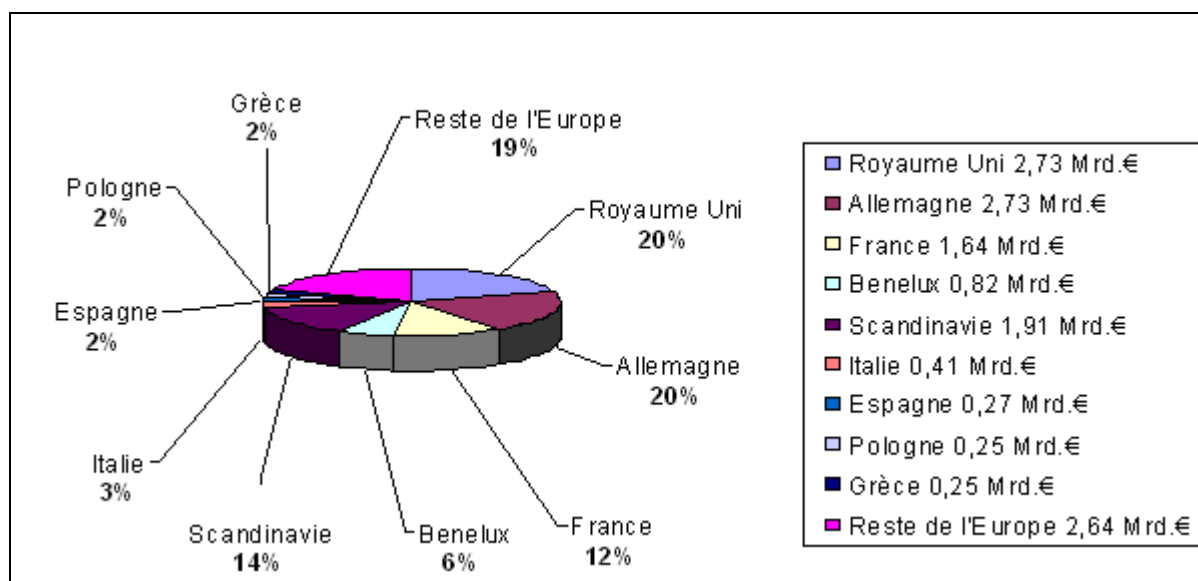
Ce secteur est un moteur de croissance pour l'Europe avec une croissance du segment software de plus de 5% et une forte demande pour des services professionnels d'externalisation, de consulting ou d'intégration système selon l'étude EITO 2007. Le marché hardware progresse plus lentement, avec une croissance estimée à 1.7% en 2007 et 2.2% en 2008.

Les cinq principaux marchés locaux sont l'Allemagne, le Royaume-Uni, la France, l'Espagne et l'Italie. Avec plus de 60,1 milliards d'euros dans le marché des services informatiques des TIC, le Royaume-Uni se classe en première place en Europe, suivi du marché allemand avec 33,6 milliards d'euros. La France est le 5ème marché mondial et en deuxième place en Europe avec un peu moins de 14% du marché européen. À la traîne au début des années 2000, l'Espagne connaît une très forte croissance depuis 2002. Selon les derniers chiffres de l'EITO, l'Espagne devrait afficher une des plus fortes croissances en Europe en 2008, avec un taux de 4,6% pour une moyenne européenne du secteur autour de 3%.

Le marché de la gestion de contenu

Selon l'étude « Expertise zum weltweiten DMS-ECM Markt » réalisée par Interim2000 de mars 2006, le marché européen des DMS représente 26% du marché mondial avec un total de 13,65 milliards d'euros.

Figure 6 : Le marché DMS en Europe



En Europe, le marché de la GED croît en moyenne de 25% par an. Des pays comme la Suisse, l'Allemagne et l'Autriche dépassent les 30% alors que les pays du sud comme l'Espagne et l'Italie ont plutôt tendance à baisser cette moyenne.

Comme on peut le voir sur la figure, les pays en tête en Europe sont le Royaume-Uni et l'Allemagne avec une part de marché de 20% chacun. Ces deux pays ont des secteurs TIC forts ce qui favorise le développement du secteur DMS. L'Allemagne investit beaucoup dans l'archivage et la gestion des documents et néglige le secteur ECM qui est à améliorer notamment en développant une infrastructure ECM en tant que base pour un concept de gestion de l'information.

Le Benelux a une forte part de marché 6% alors qu'il représente un nombre de clients potentiels plus réduit que les autres pays. Il se positionne très bien et son secteur DMS est bien développé. Au niveau du Benelux, l'administration pousse à l'utilisation de l'Open Source et la solution Sharepoint de Microsoft est très appréciée au Pays-Bas.

L'Espagne et l'Italie ont un secteur DMS relativement faible qui représentent 2% et 3% du marché européen DMS. Ces deux pays commencent à prendre réellement conscience de l'utilité et du besoin de solutions de gestion de contenu. Malgré leur retard, ils sont en pleine évolution puisqu'il y a une demande importante de la part des clients. Les marchés espagnols et italiens sont dominés comme partout par EMC, Microsoft, Oracle, Open Text, IBM et leurs sociétés nationales décident soit de développer leurs propres solutions soit d'intégrer celles des leaders grâce à des partenariats.

Au niveau de l'archivage, les entreprises françaises sont encore au stade de veille technologique ou au mieux au stade de prévision budgétaire. Moins de 10 % des entreprises françaises ont actuellement un système d'archivage. Sur une même période, 90 % des multinationales installées en Europe sont équipées d'une solution d'archivage (notamment en Grande Bretagne et en Allemagne). Un regard sur le marché européen et les études des éditeurs et des cabinets d'analyse tels qu'IDC et Radicati montrent que le retard français peut être évalué à 2 ans. L'une des raisons à ce retard est le manque de lois directives concernant l'archivage électronique comme aux USA, en Grande Bretagne et en Allemagne

On observe cependant une véritable législation européenne qui se met en place progressivement. Cette législation européenne est importante pour les entreprises qui sont implantées dans plusieurs pays d'Europe.

La législation européenne

En raison de ces changements technologiques, les systèmes de GED sont amenés à évoluer en pérennisant les corpus documentaires gérés et en donnant un statut légal au document électronique. La législation européenne a pour but d'harmoniser les pratiques liées à la gestion des données électroniques en Europe. Cette législation se révèle très pratique pour les acteurs de ce secteur implantés dans plusieurs pays d'Europe : ils se réfèrent à une unique législation.

Pour que l'archivage électronique remplisse sa finalité juridique, il faut qu'un document apporte certaines garanties telles que l'authentification de l'auteur ou l'intégrité du document. C'est la signature électronique qui répond à ces besoins. Le principe légal de la signature électronique est précisé par le parlement européen dans des textes dont la directive 1999/93/CE.

Les conditions détaillées dans les textes restent purement théoriques et ne fixent pas les techniques à employer pour y parvenir, ce qui confère à ces dispositions une relative

indépendance vis-à-vis des évolutions technologiques. C'est pourquoi, un travail important de normalisation et l'élaboration de guides de bonnes pratiques en la matière ont été entrepris.

Travaux de normalisation

Ces normes et directives touchent à plusieurs domaines spécifiques :

- Les normes GED qui touchent directement au coeur du métier de la GED comme les formats, le stockage, les supports de données, les protocoles d'échanges, le repérage ou l'accès aux documents
- Les normes de Records Management qui concernent les formats d'échange et de stockage, les supports de données et tout le domaine des métadonnées
- Les normes de sécurité s'adressent à l'accès aux données, à leur intégrité

Actuellement, l'APROGED a réalisé une cartographie des normes en trois niveaux : les normes de stratégie pour atteindre efficacité et sécurité (norme ISO 15489), les normes de conception et d'exploitation des systèmes d'archivage (norme AFNOR Z 42-013), les normes technologiques (normes 19005-1 sur le format PDF/A).

La norme AFNOR Z 42-013

La norme AFNOR Z 42-013, publiée en juillet 1999 et révisée en décembre 2001, définit ce qu'il faut mettre en oeuvre pour assurer la conservation et l'intégrité des documents lors de leur archivage, leur stockage ainsi que leur restitution. Elle donne la préférence à des supports non réinscriptibles de type Worm (Write Once Read Many). Elle n'est pas obligatoire, toutefois, son emploi reste une garantie sur la future valeur probante des documents conservés.

La norme ISO 15489

La norme ISO 15489 établit un langage international pour enregistrer et archiver tous les documents que l'entreprise doit conserver. Elle permet aux entreprises de mettre en place des procédures qui garantissent les caractéristiques essentielles d'exactitude, d'intégrité et de fiabilité des informations. Elle identifie les éléments clés nécessaires à la conservation de l'information et leur mise à disposition d'une manière fiable.

Les projets en cours et tendances

Une révision de la norme NF 42-013 sur l'archivage électronique est en cours par décision de la Commission Nationale 171 de l'AFNOR en avril 2006. Ce nouveau texte servira de référence en France et en Europe, un projet de norme internationale ISO est lancé. Le texte est profondément restructuré et étend son domaine d'application aux différents types d'objets numériques et aux différents supports de stockage amovibles ou fixes du marché (pas uniquement WORM). Il met aussi l'accent sur la traçabilité des opérations d'archivage. Le nouveau texte sera incitatif sur certains formats, comme le PDF/A, mais sans en exclure d'autres.

On observe également une volonté de favoriser les langages et les formats ouverts permettant de séparer le contenu, la structure, la présentation et contexte des documents. C'est le cas du langage XML, format d'échange Adobe PDF. Le format « OpenDocument », décrivant le contenu en langage XML et intégrant des méta-données, est la première initiative de standardisation d'un format bureautique. Ce format a été reconnu en mai 2005 comme standard pour les applications bureautiques par l'organisation OASIS et le standard ODF reçoit l'agrément ISO (norme ISO/ IEC 26300) le 1er mai 2006. A noter que l'Union Européenne s'est prononcée en faveur du format de l'OASIS et de nombreux éditeurs le soutiennent également tels que Adobe Systems, IBM...

Les méta-données jouent un rôle important dans la gestion des données et constituent l'un des défis à relever. Les gouvernements britanniques et québécois ont rendu obligatoire comme noyau de méta-données la norme ouverte du « Dublin Core » reprise par la norme ISO 15836. Le format « Dublin Core » est un format ouvert et l'un des formats de métadonnées descriptives le plus répandu sur Internet.

Bien que chaque pays d'Europe possède ses propres pratiques et normes individuelles, on voit désormais apparaître une approche plus européenne avec le groupe DLM et la publication MoReq qui cherche à harmoniser les règles et les pratiques en Europe.

Réglementations et législations

L'union européenne a fait du développement des technologies de l'information et de sa réglementation un important objectif de sa politique. En conséquence, une série de propositions législatives et d'autres initiatives sont en cours dans la filière. Cette législation comprend des exigences pour la recevabilité juridique et à long terme du stockage de l'information numérique.

- La législation de l'UE concernant les signatures électroniques

Cette mesure oblige les États membres à reconnaître juridiquement les signatures numériques et aussi à veiller à ce qu'elles soient recevables comme preuve en justice. La directive établit une distinction entre les "signatures électroniques avancées" et autres signatures électroniques simples. Manifestement les signatures électroniques avancées auront une plus grande force probante. Les signatures électroniques doivent être remplies par un organisme désigné par les États membres pour veiller à ce que les dispositifs de création de signature soient conformes à une norme harmonisée. Cette norme comprend, par exemple, l'unicité de la signature et de la sécurité de la signature.

- La législation sur les échanges de données électroniques

L'échange de données électroniques (EDI) est l'échange électronique d'informations commerciales entre deux sociétés utilisant un format spécifique et structuré. Une recommandation EDI de l'UE du 19 octobre 1994 définit un accord du modèle européen EDI comprenant des termes juridiques et les conditions pour effectuer des transactions par l'utilisation de l'EDI.

- La législation de l'UE sur le commerce électronique

L'objectif de cette directive est d'assurer la libre circulation de l'information dans les services de la société. Il traite d'un large éventail de questions concernant l'établissement de prestataires, la responsabilité des intermédiaires. De plus, la directive prévoit que les États membres devraient reconnaître que les contrats peuvent être conclus par voie électronique.

- Directive de l'UE sur la protection des données

L'UE vise à garantir la protection de la vie privée des individus en rapport avec le traitement de leurs données personnelles. Il définit un certain nombre de principes devant être respectés afin que le traitement de données personnelles soit légitime.

Plus récemment, l'Europe vient d'adopter une nouvelle directive - Euro-SOX - qui s'inspire de la loi Sarbanes-Oxley pour garantir la traçabilité des documents électroniques échangés dans et en dehors de l'entreprise. De nombreuses déclinaisons de la loi Sarbanes-Oxley sont apparues partout dans le monde : Bâle II en Allemagne, LSF, HIPAA, etc. Si Euro-SOX renforce la valeur légale des messages et des documents électroniques attachés, elle impose en contrepartie de nouvelles exigences en terme de traçabilité et de transparence dans le domaine du courrier électronique.

Publications MoReq et Moreq2

On voit désormais apparaître une approche plus européenne influencée par un groupe européen DLM (Document Lifecycle Management Forum). Initialement soutenu par la Commission européenne, il fonctionne désormais comme un organe indépendant. La publication de DLM la plus significative est la publication MoReq (Modèle de prescriptions pour la gestion des documents électroniques). Ce document s'est imposé comme une source hautement recommandée de besoins fonctionnels et opérationnels pour la GED à travers l'Europe.

a) La première version « Moreq »

Ce projet vise à donner des directives claires sur les organisations à adopter, les meilleures pratiques de gestion et de contrôle de la saisie, le stockage, l'accessibilité et la distribution de l'information électronique. L'équipe de projet de développement de l'exigence fonctionnelle a pris en considération les documents publiés et les normes tels que la norme ISO 15489. MoReq a vu une large acceptation des Archives nationales de la Communauté européenne et une récente réunion du DLM l'a placé comme une composante clé de la valorisation des meilleures pratiques pour l'e-gouvernement par tous les membres du Forum. Il est largement utilisé dans toute l'Europe tant dans le secteur public et privé, à titre d'outil efficace pour aider au développement de spécifications pour la gestion des archives électroniques, à l'appui de l'e-business et e-government.

b) La version « Moreq 2 »

La nouvelle publication du groupe DLM « Moreq2 » a été publiée le 14 février 2008. Cette publication a été acceptée par la communauté européenne et est disponible à l'adresse : www.moreq2.eu. Cette nouvelle version représente un véritable pas en avant dans l'unification des standards des logiciels de Records Management et des pratiques associées à travers l'Europe. Une fois finalisé, ce standard offrira aux organismes publics et gouvernementaux ainsi qu'aux entreprises, une approche unique pour gérer leurs archives, une tâche souvent insurmontable pour les grandes entreprises luttant contre un volume d'informations électroniques en croissance exponentielle. MoReq2 s'avérera encore plus précieux pour les entreprises ayant plusieurs implantations européennes, car il fournira un jeu de règles unique à suivre pour l'ensemble de ces pays.

Les acteurs européens

Bien que les leaders Oracle, IBM, Microsoft soient présents, on distingue d'autres acteurs leaders selon les pays. Selon l'étude de CMSwatch intitulée « Content Technology Predictions for 2008 - and the 2008 market analysis for the global ECM market », on observe une revitalisation du marché local avec les deux leaders de solutions open source NUXEO et ALFRESCO qui se portent bien. EVER continue de croître en France et en Espagne, et SAPERION reste un acteur clé de du marché allemand.

PARTIE 5 : NOS PROSPECTIVES

Il y a cinq ans, le marché de la gestion du contenu consistait en une série de spécialistes au service de différents segments de marché : l'imagerie et le Workflow, la GED, la gestion de contenu Web, etc. Ces quatre dernières années, deux grands développements commencent à changer le marché et devraient poursuivre dans les cinq prochaines années :

- L'émergence de la notion de « gestion de contenu d'entreprise » a pour conséquence des fusions et des acquisitions comme les spécialistes essaient de devenir suffisamment importants et qualifiés pour offrir une vision complète d'ECM. Nous assistons à la création de plates-formes génériques pour ECM.
- Une autre tendance est le rapprochement avec le segment BPM. En effet, parmi les challenges auxquels sont confrontées les entreprises, l'automatisation des processus stratégiques et les opérations de mise en conformité réglementaire figurent en priorité. On observe donc un rapprochement entre les plates-formes d'ECM et les outils de gestion de contenus et les logiciels de type BPM. Un nouveau segment intitulé Gestion des Processus documentaires (ou Gestion des Contenus et des Processus chez d'autres éditeurs) émerge peu à peu.

Au niveau du marché, on constate donc des mouvements de fusions et d'acquisitions entre acteurs afin d'offrir une solution complète d'ECM. L'une des grandes fusions est le rachat de FileNet par IBM en 2006 pour un montant de 1,6 milliard de dollars. Le montant estimé de la transaction représente près du quadruple du chiffre d'affaires de FileNet. Cette fusion a pour but le rapprochement d'IBM avec le segment de la gestion des processus métier : FileNet a été le premier éditeur du marché de la Gestion de Contenus à intégrer à sa plate-forme (P8) des outils BPM. Ce genre de fusions devrait se poursuivre dans les années qui viennent.

À l'avenir, le marché de l'ECM sera de plus en plus ventilé en fournisseurs de plate-forme et fournisseurs de l'application. La Gestion des Contenus d'Entreprise (ECM) devient une application stratégique d'entreprise d'où l'arrivée des leaders de l'infrastructure logicielle Microsoft et Oracle. Les géants du matériel entrent également dans l'arène ECM comme la société américaine EMC qui a acquis Documentum il y a environ trois ans. Les leaders IBM et OpenText sont donc confrontés à la montée en puissance d'Adobe, Microsoft et Oracle.

Une année de transition en 2007 et poursuite en 2008

L'année 2007 a été une année de transition importante pour les entreprises de gestion de contenu (ECM). Les principaux fournisseurs d'ECM sont tous passés par une période prolongée de changement et ont un long chemin à parcourir avant le repositionnement de leur travail. Pour l'acheteur, 2008 présente un marché aussi peu stable qu'en 2007.

- **Vague de changements sur le marché**

Nous avons assisté à une vague de consolidation. À la fin de l'année 2006 : l'acquisition de FileNet par IBM, Stellent par Oracle et Hummingbird par Open Text. Cette vague de consolidation ne concerne pas uniquement les leaders, des acteurs européens comme ELCA cherche également à étendre leurs activités. Pourtant, il a donné l'occasion à de nouveaux arrivants de se faire une place à l'échelle locale. Cette vague de fusion et acquisition devrait se poursuivre dans les prochaines années.

EMC Documentum a connu beaucoup de troubles en 2007, avec la perte de son leader

charismatique Dave DeWalt et une bande de cadres supérieurs avant le lancement de sa dernière version de plate-forme, appelée "D6". EMC dans son ensemble a connu une période de changement en 2007, qui continue d'avoir un impact fort sur Documentum. EMC est essentiellement une entreprise de stockage, et comme beaucoup l'avaient prédit, l'entreprise a commencé à repositionner les produits Documentum dans l'espace archivage. Tous ces changements vont probablement être positifs à long terme, mais tant de changements en si peu de temps est difficile pour les clients.

Les petits et moyens fournisseurs ne sont pas moins épargnés par ces changements. Ces changements sont plus liés aux bouleversements que Microsoft SharePoint a entraînés dans leurs modèles d'affaires. Pratiquement toutes les moyennes et petites entreprises sont en train de s'adapter pour faire face à cette question en essayant de trouver un modèle de coexistence avec Microsoft ou en se différenciant.

- **Succès de l'alternative Open Source**

Dans un sens, 2007 est devenu un moment difficile pour les acheteurs de la technologie ECM, vu que de nombreux fournisseurs ont connu de profonds changements. Cela explique pourquoi des clients se sont tournés vers l'alternative Open Source. De plus, Open Source apporte de nombreux avantages pour les clients comme nous l'avons vu précédemment dans les tendances du marché mondial. Les logiciels Open Source ont commencé à s'épanouir en 2007 et auront sans aucun doute un rôle plus important en 2008 du fait des changements et des avantages de cette tendance. Alfresco a continué à croître et Nuxeo en train de devenir un concurrent sérieux à Alfresco (au moins en Europe).

- **Apparition de nouveaux acteurs**

De nouveaux acteurs voient le jour dans le secteur comme Google. Google s'intéresse au secteur de la gestion de contenu en entreprise et développe des produits et des services pour les entreprises en Europe. Google construit une gamme d'outils et de services dédiés aux entreprises de toutes tailles (Google Entreprise). Cette société a de beaux jours dans le secteur car elle offre ses services à prix cassé par rapport aux logiciels de travail collaboratif en mode client / serveur, tels IBM Lotus Notes ou Microsoft Office 2007.

L'année 2008 devrait donc poursuivre le mouvement de consolidations des grands acteurs du marché. L'open Source devrait gagner du terrain.

Les problèmes pour l'avenir

Dans le même temps, il y a une crise dans le marché d'ECM qui n'est pas susceptible d'être réglés dans un avenir prévisible. Il y a un manque chronique de compétences de spécialiste ECM sur le marché. La demande pour les technologies ECM est aujourd'hui bloqué et frustrés par le manque de compétences appropriées et de l'éducation afin d'utiliser les outils. Trouver une main-d'oeuvre qualifiée et d'un coût abordable, consultant ou un architecte ECM, peut être difficile, et vos chances de trouver un bon analyste ECM d'analyste d'affaires peuvent être presque impossible.

Des cabines de conseil prévoient un certain nombre de soucis. Pour les acteurs du marché, le défi ne consiste pas dans la technologie mais plutôt sur la capacité à adapter des services d'un système simple et utilitaire à un système plus avancé qui a la capacité de contrôler la révision et les Workflow automatiques. De plus, pour les entreprises, il ne suffit pas de financer le logiciel mais ils doivent fournir les ressources nécessaires pour soutenir sa mise en œuvre. Si une entreprise déploie un ECM comme un service, une équipe dédiée d'ECM experts devrait être mise à la disposition. L'absence de ces experts est encore un des principaux inhibiteurs de la croissance du marché ECM.

LES SOURCES DE NOTRE VEILLE

Les associations du domaine ECM

APROGED - association française - Disponible sur : <<http://www.aproged.com>>

AIIM - association anglaise - Disponible sur : <<http://www.aiim.com>>

ARMA- association internationale- Disponible sur : <<http://www.arma.org>>

VOI - association allemande- Disponible sur : <<http://www.voi.de>>

Les associations de normalisation

AFNOR - association française - Disponible sur : <<http://www.afnor.org>>

ECMA - association internationale - Disponible sur : <<http://www.ecma.org>>

ISO - association internationale - Disponible sur : <<http://www.iso.org>>

OASIS - association internationale - Disponible sur : <<http://www.oasis-open.org>>

Les sites généralistes d'informatique

01net - Toute l'actualité de l'informatique -

Disponible sur : <<http://www.01net.com/actus/>>

Clever Age - Site d'un cabinet de consultant en veille technologique -

Disponible sur : <<http://www.clever-age.com/veille/>>

Generation nouvelles technologies - Actualité des technologies de l'informatique -

Disponible sur : <<http://www.generation-nt.com/>>

ITRmanager - Le quotidien des utilisateurs de l'informatique en entreprise -

Disponible sur : <<http://www.itrmanager.com/>>

Le monde informatique - L'information et les tendances du monde IT-

Disponible sur : <<http://www.lemondeinformatique.fr/>>

Outils froid - Blog sur le veille (outils, méthodologies, etc.) -

Disponible sur : <<http://www.outilsfroids.net/>>

ZDNet - Business et technologie -

Disponible sur : <<http://www.zdnet.fr/actualites/>>

JournalDuNet - actualité économique et high-tech -

Disponible sur : <<http://www.journaldunet.com/>>

Les sites généralistes allemands d'informatique

BIT - Business Information Technology -

Disponible sur : <<http://www.bitverlag.de/>>

CIO - IT strategie für manager -

Disponible sur : <<http://www.cio.de/>>

Contentmanager.de - Das content management portal -

Disponible sur : <<http://www.contentmanager.de/>>

Competence Site - Das Kompetenz-Netzwerk für Manager und Nachwuchskräfte -

Disponible sur : <<http://www.competence-site.de/>>

ComputerWoche.de -

Disponible sur : <<http://www.computerwoche.de/>>

ECMguide.de - Documents in Business -

Disponible sur : <<http://www.ecmguide.de/>>

Les sites d'informatique pour le Royaume-Uni

CMSWatch - Conseils et rapports sur le marché de l'ECM -

Disponible sur : <<http://www.cmswatch.com/>>

Les sites d'informatique pour le Benelux

Alles Over Content Management - Site d'information sur la gestion de contenu -

Disponible sur : <<http://content.hartman-communicatie.nl/>>

Digimedia - Technology meets marketing -

Disponible sur : <<http://www.digimedia.be/>>

Computable - Equivalent de JournalDuNet -

Disponible sur : <<http://www.computable.nl/>>

CMScenter - Le portail belge pour les CMS -

Disponible sur : <<http://www.cmscenter.be/>>

DMScentraal - Le portail de la GED aux Pays-Bas -

Disponible sur : <<http://www.dmscentraal.nl/>>

DocumentWereld - Ontmoetingsplaats voor professionals -

Disponible sur : <<http://documentwereld.nl/>>

Les sites d'informatique pour l'Italie

La Repubblica - Revue généraliste -

Disponible sur : <<http://www.repubblica.it/>>

La Stampa - Revue généraliste -

Disponible sur : <<http://lastampa.it/>>

BusinessOnLine - Revue spécialisée -

Disponible sur : <<http://www.businessonline.it/>>

Vnunet - Revue spécialisée -

Disponible sur : <<http://www.vnunet.it/>>

Il Sole 24ore - Revue spécialisée -

Disponible sur : <<http://www.ilssole24ore.com/>>

B2Corporate - Blog spécialisé -

Disponible sur : <<http://www.b2corporate.com/>>

Edizioni BIG - Revue spécialisée -

Disponible sur : <<http://www.edizionibig.it/>>

Les sites d'informatique pour l'Espagne

CMS-SPAIN - Revue spécialisée sur l'ECM -

Disponible sur : <<http://www.ecm-spain.com/>>

MKM - Publications et news informatiques -

Disponible sur : <<http://www.mkm-pi.com/>>

Information Management - Blog spécialisé sur les technologies de l'information -

Disponible sur : <<http://informationmanagement.wordpress.com/>>

BPS Business Publications Spain S.L - Revue sur les technologies de l'information -

Disponible sur : <<http://www.computing.es/>>

Les ouvrages et études

- « La gestion électronique de documents et la gestion de contenu en France : le marché et les tendances », IDP en partenariat avec l'APROGED, 2005
- « The Forrester Wave: Enterprise Content Management Suites, Q4, 2007 »
- « GED open source », Smile, 2007
- « State of the ECM industry », AIIM, mars 2008
- « Managing information and documents », Cimtech, 2007
- « European study on electronic archiving », SONY, mars 2004

Les magazines informatiques

- L'INFORMATICIEN. Le magazine des décideurs IT (mensuel).
- ARCHIMAG - Guide pratique : « Veille et gestion des connaissances », mars 2005 -