

# La dématérialisation, soluble dans la transformation numérique

Cyrille Chausson Publié: 19 mars 2015

Le multi-canal, les relations clients et l'optimisation des processus internes sont les trois piliers qui aujourd'hui poussent les entreprises à dématérialiser les processus documentaires. C'est un constat qui aurait pu être réalisé au sortir de l'édition 2015 du salon Documentation. L'heure du Zero Papier aurait-elle sonné alors que les grands projets de transformation numérique sont aujourd'hui au cœur des discours des grandes entreprises ?

Oui et non. D'abord si l'on en croit un sondage Ifop, réalisé auprès d'une cible CSP+, les entreprises privilégient certes le numérique au papier pour gagner du temps et échanger des données entre clients (pour 9 répondants sur 10). Toutefois lorsqu'il est question de sécurité de données, le papier a encore la peau dure, soutient ce même sondage. Une entreprise sur 3 préfère conserver ses données sur papier lorsqu'il s'agit de les archiver sur le long terme. Mettant en cause la sécurité et la confidentialité des données avec le numérique. Comme un paradoxe.

## Le papier plus sécurisé : un ressenti plus qu'une réalité



Evidemment sur Documation, cela fait sourire. Alain Choukroun, qui dirige la société Zalix, un spécialiste de la signature électronique de document, pense qu'il s'agit surtout d'un « ressenti », sans réel fondement dans les entreprises. Pour lui, la dématérialisation des processus et des documents est aujourd'hui à l'agenda des secteurs des banques – il cite la Bred et la BNP Luxembourg parmi ses clients), les assurances et des grandes chaînes de magasins pour équiper leur processus internes. « Une vraie volonté de passer à un processus documentaire informatisé. » C'est

aussi le cas dans le e-learning où des projets de signature de documents électroniques apparaissent pour valider les feuilles de présence, par exemple. Dans tous les cas de figure, « le papier reste couteux en temps et en support », selon lui.

Grégory Laborderie, directeur commercial chez Abbyy, spécialisé dans l'OCR et la lecture de formulaires, jusqu'à la lecture de modèle semi-structurée (avec son outil FlexiCapture), évoque certes une volonté des entreprises et des administrations à basculer vers une chaîne tout numérique. Mais il pointe aussi du doigt un flou relatif autour des réglementations en matière d'archivage. Si l'Etat s'est engagé sur la voie de la dématérialisation de certaines procédures administratives, « beaucoup d'entreprises croient que le papier constitue la seule base légale. Les textes ne sont pas toujours très clairs sur le sujet, comme la facture PDF par exemple. On navigue quelque peu en eau trouble. » Un peu plus loin qu'un simple ressenti ? Reste que globalement, avec les outils de numérisation des documents, on est garanti de ne pas perdre de documents, lance-t-il, histoire de tordre le cou à ce manque de sécurité du numérique par rapport au papier.

## La dématérialisation, poussée par la relation client

Car au final, les projets de dématérialisation sont bien réels. Surtout ceux étroitement liés à la relation et aux échanges avec les clients – un domaine généralement très critique dans les activités des entreprises, et là où les investissements sont une priorité (la fameuse expérience client). « Le traitement du courrier entrant est l'un des secteurs qui évolue actuellement dans les entreprises et dans les administrations. Celles-ci peuvent ensuite attribuer les personnes à d'autres processus, liées par exemple au contact avec les personnes. Dans les grandes entreprises, automatiser le courrier entrant est relatif à la capacité à pouvoir répondre aux clients et à la rapidité avec laquelle cela est effectué », explique-t-il.

Evidemment, comme tout projet de transformation, qui marque une rupture, la résistance au changement est un facteur important. » La mise en place et le temps de réflexion nécessaire pour changer les processus en place dans les administrations peuvent parfois prendre du temps. C'est surtout une question de budget. Dans les grandes entreprises, la problématique est surtout organisationnelle. Si le gain est prouvé, la mise en place est assez rapide. Mais les budgets sont souvent beaucoup plus élevés », résume-t-il.

### **Le Zéro Papier : une urgence dans les banques et les assurances**

Un constat que l'on retrouve également chez Hélène Chomienne, responsable marketing chez Itesoftware, un éditeur de solution de traitement automatique de documents, présent sur Documation. « Le Zéro Papier constitue bien une urgence pour les banques, les assurances et les mutuelles », qui essaient de capter le client de plus en plus multicanal. Ces secteurs d'activité, très traditionnels, ont lancé de vastes programmes de transformation au cœur desquels le numérique occupe une place de choix. Ces grands secteurs recherchent ainsi des synergies entre le multicanal et le backoffice pour gérer des dossiers de bout en bout. Et cela passe donc par la dématérialisation. Constat global selon elle : que ce soit les administrations, les PME et les grands comptes, « On y vient, mais pas tous au même rythme. »

Si la numérisation de la facture reste un gros chantier dans les grandes entreprises, reconnaît-elle, d'autres facteurs influent sur les projets de dématérialisation. Dans les administrations, le Zéro Papier imposé par l'État en 2017 est bien un accélérateur. Dans les grandes entreprises, la projet peut aussi être insufflé par la direction financière qui doit respecter normes et régulations avec des obligations de signatures électroniques, poursuit-elle. Sans parler de la mobilité, qui pousse la consultation de documents numériques sur smartphones ou tablettes – « Un DAF valide aujourd'hui ses factures sur son smartphone ».

Ce discours, optimiste, la rédaction l'a également retrouvé dans les propos de José Castellon, avant-vente chez Readsoft, division dématérialisation de Lexmark. S'il reconnaît en effet que la dématérialisation de la facture tirait jusqu'alors le marché, la croissance vient aujourd'hui des secteurs où il y a des échanges avec les clients finaux. Une partie qui, selon lui, « reste encore à optimiser ». Et dans cette perspective, les salles de courriers dématérialisés sont le domaine auquel s'intéressent les entreprises (surtout celles avec un important volume de courriers entrants). Dans ce cadre, « les temps de traitement sont un vecteur d'adoption et le numérique permet d'accélérer les échanges », explique-t-il.

Restera alors à porter ce concept vers les PME, qui aujourd'hui sont limitées par leurs budgets réduits. Sur ce secteur de la dématérialisation des courriers entrants, les investissements sont plus difficiles pour ces petites structures. Là encore, conclut José Castellon, la réponse viendra du Saas.