



Le cycle de vie du document: enjeu stratégique, technologique et financier

Congrès DOCUMENTATION
26 Mars 2009

Intervention de Caroline BUSCAL
Manager *Serda Maîtrise*
Consultante experte

serda est membre des réseaux

azalys
réseauinternational

24, rue de Milan
75009 Paris, France
Tél. : + 33 (0) 1 44 53 45 00
fax. : + 33 (0) 1 44 53 45 01

à : Congrès Documentation
260309

de : Serda
Caroline BUSCAL Manager,
Consultante
experte

Révisé par : Serda Maîtrise
Caroline Buscal,
caroline.buscal@serda.com

Présentation
26/03/2009

Page
—



Groupe SERDA

Tous secteurs d'activité concernés



Département FORMATION

Formation diplômante
Formation sur site client
Formation inter
Catalogue de formation



Département MAÎTRISE

Assistance à Maîtrise d'Ouvrage
Assistance à Maîtrise d'Œuvre
Assistance Technique sur site et mise en place de personnels qualifiés



Département EDITION



Laboratoire de Recherche et Développement

Publications d'études de marché multi-clients et sur mesure
Colloques « Mémoire & Savoir », en partenariat avec Paris IV- La Sorbonne



pour

**CONGRES
DOCUMENTATION
26 Mars 2009**

Présentation
26/03/2009

2

Des volumes numériques en constante progression

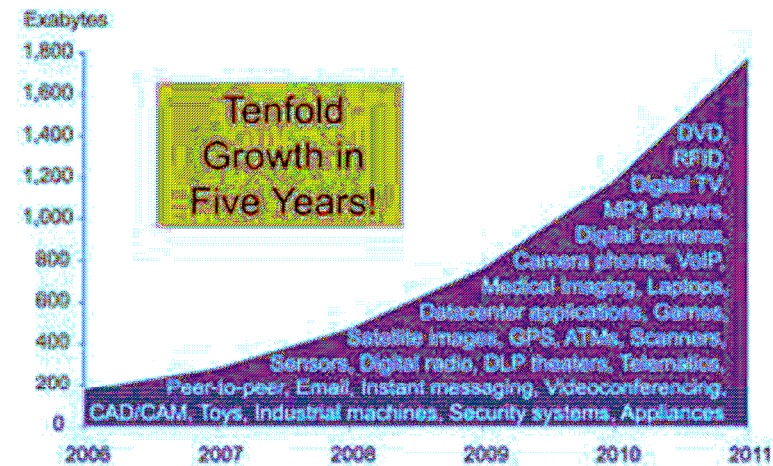
IDC prédit que, d'ici à 2011, la quantité de données numériques à stocker sera 10 fois celle qui l'était en 2006

- > 281 exaoctets en 2007
- > 1800 exaoctets en 2011

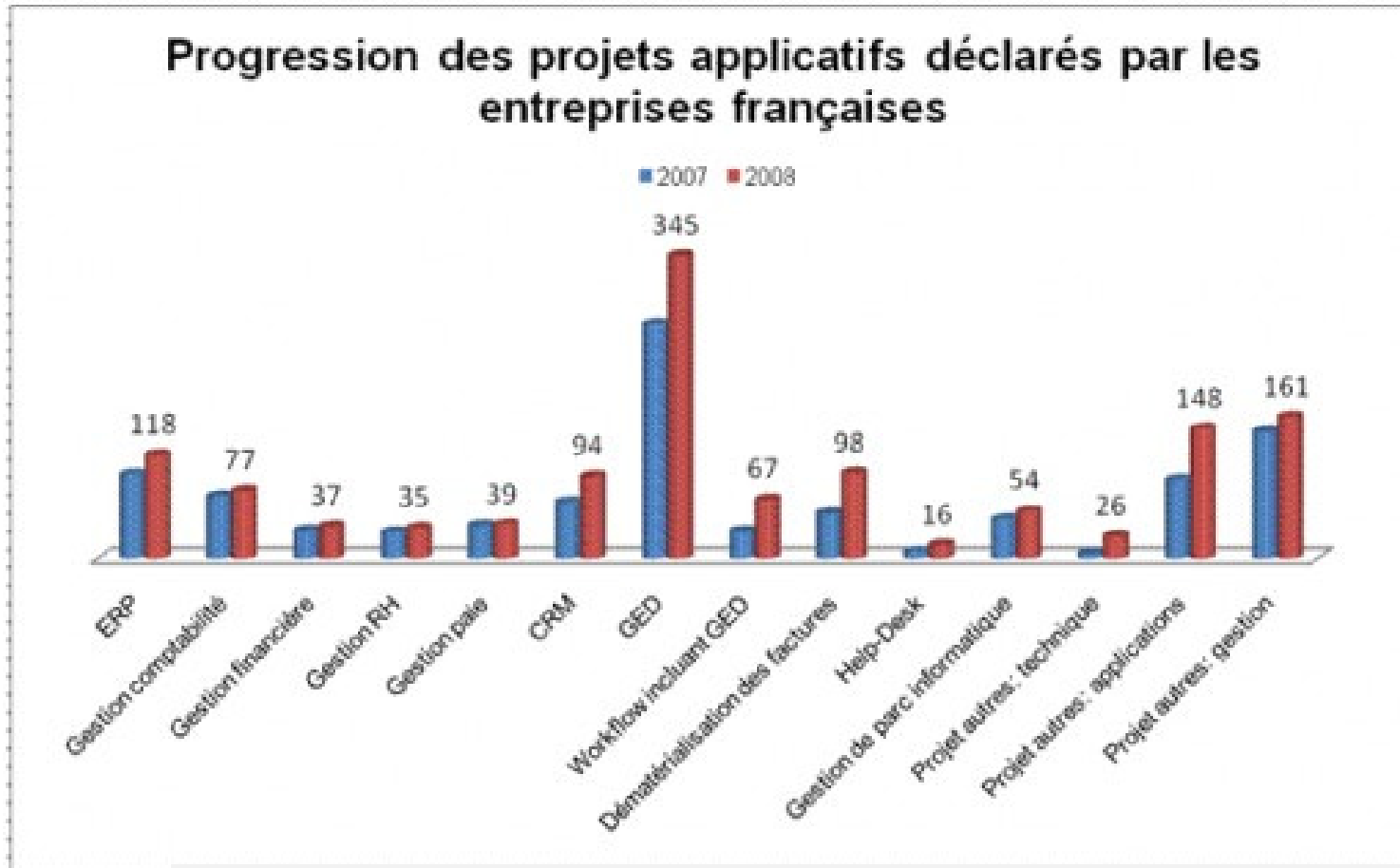
Des processus métiers dématérialisés ou en cours de dématérialisation

Markess prévoit pour 2010 à 37% la part des courriers entrants dématérialisés

Digital Information Created, Captured, Replicated Worldwide

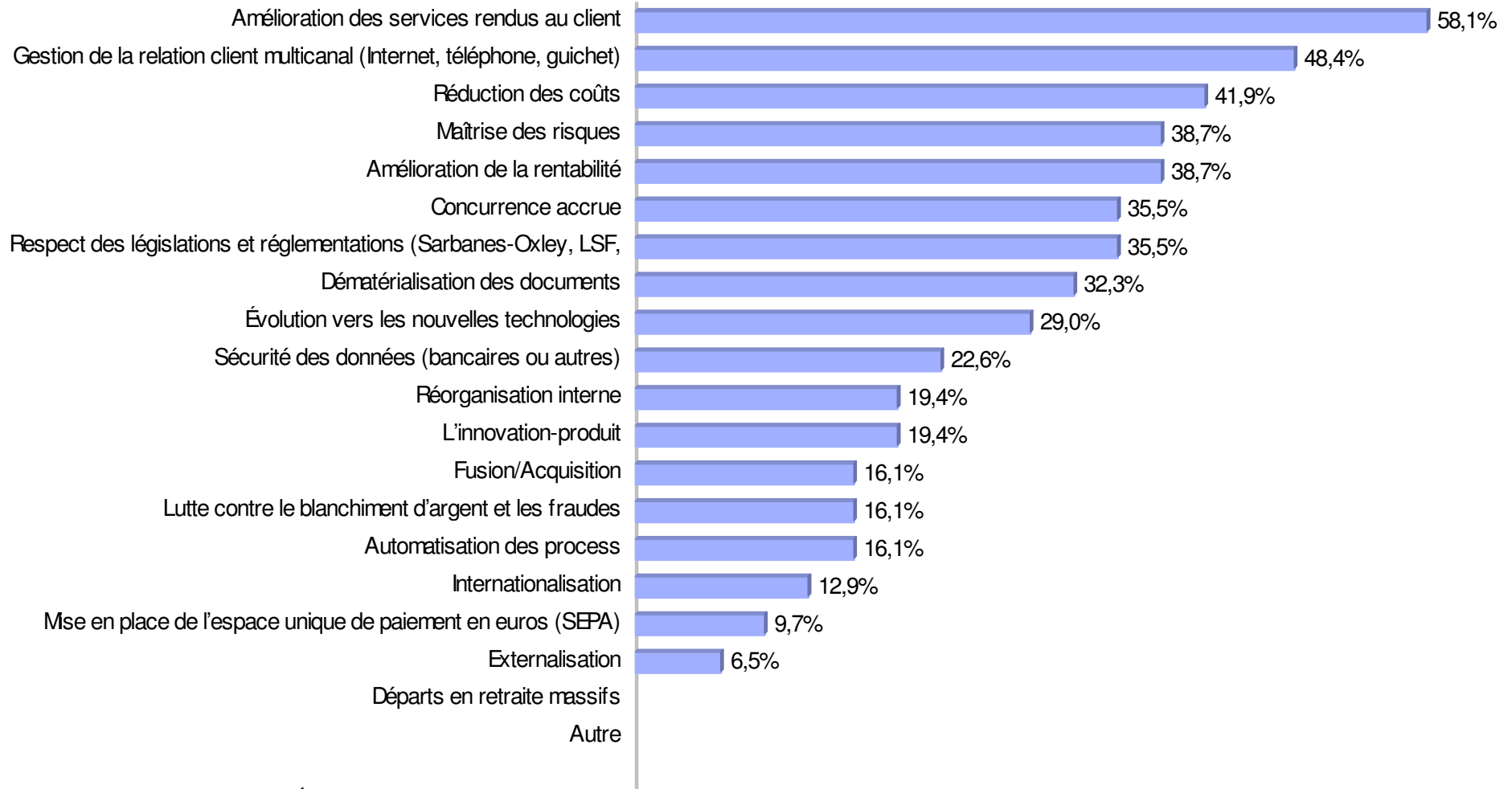


Etat de la progression des projets applicatifs



Les budgets IT sont en progression
Source : Comm' Back

Documents numériques et flux : Des enjeux à vocation stratégique



Source : Étude SerdaLAB « Les flux et documents numériques : Le marché et les besoins »

Documents numériques et flux : Des enjeux à vocation stratégique

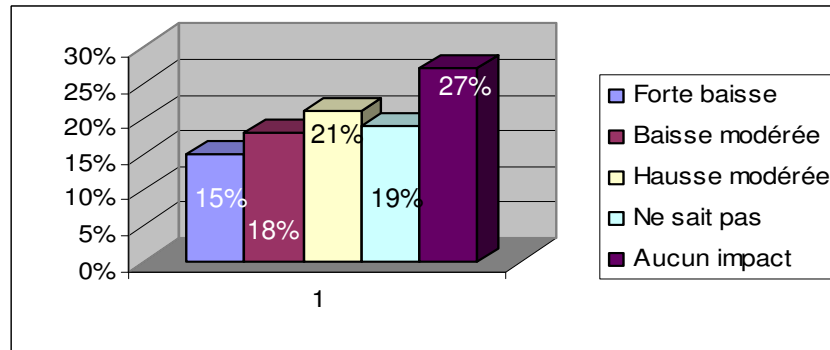
Enjeux en augmentation

Automatisation des process : + 9 places
Innovation-produit : + 5 places
Départs en retraite massifs : + 5 places
Externalisation : + 3 places
Maîtrise des risques : +2 places
Concurrence accrue : + 2 places
Sécurité des données : + 1 place

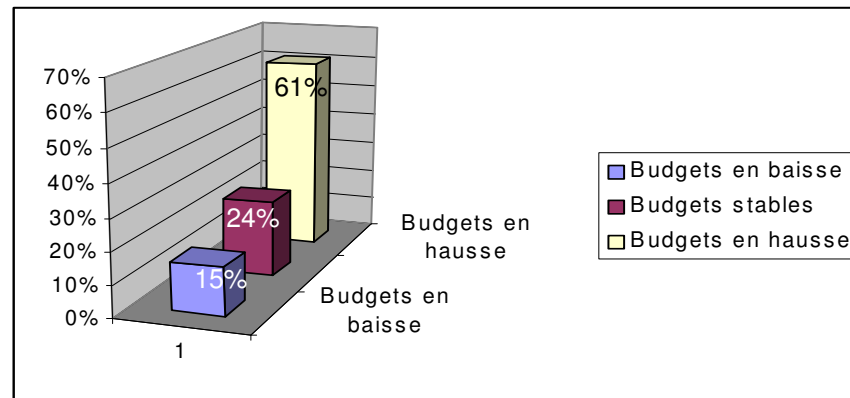
Source : Étude SerdaLAB « Les flux et documents numériques : Le marché et les besoins »

Quel impact de la crise économique actuelle ?

> Question 1 : Impact sur la progression de projets de gestion de contenus ?

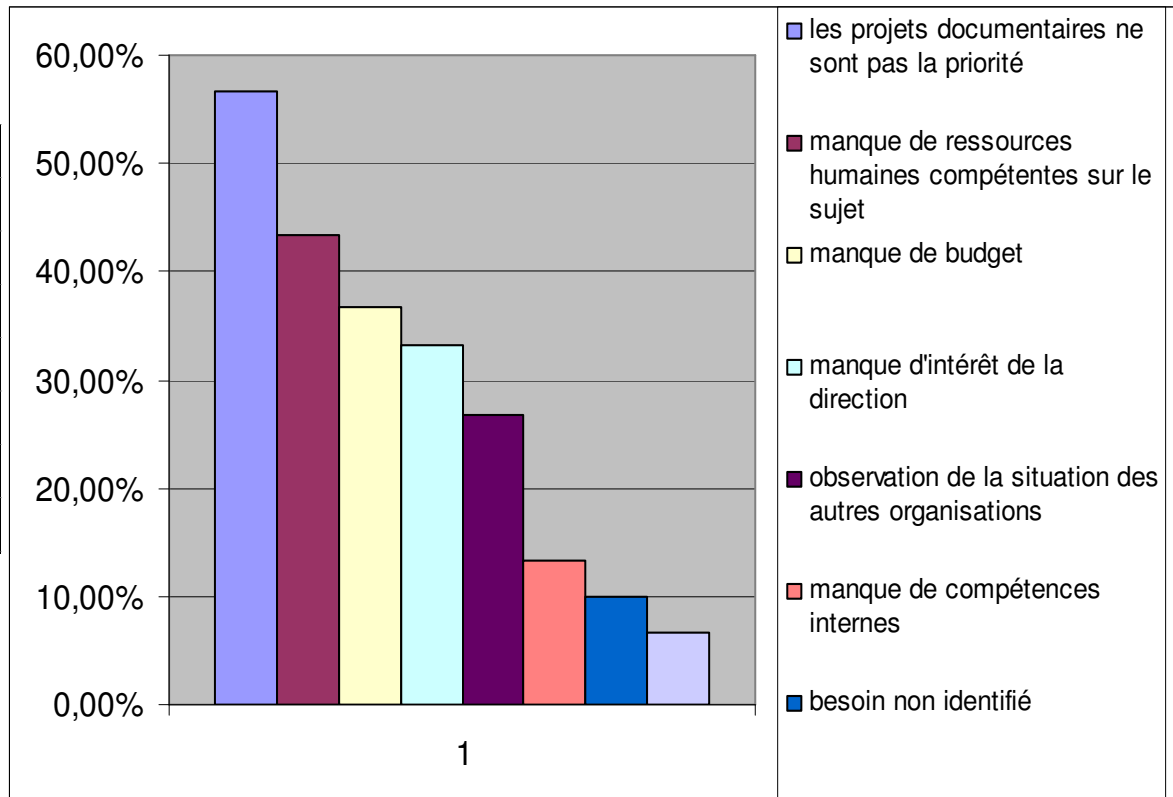


> Question 2 : quelle évolution 2009 - 2011 des budgets alloués aux projets de gestion de contenus ?



Des faiblesses identifiées

les projets documentaires ne sont pas la priorité	56,70%
manque de ressources humaines compétentes sur le sujet	43,30%
manque de budget	36,70%
manque d'intérêt de la direction	33,30%
observation de la situation des autres organisations	26,70%
manque de compétences internes	13,30%
besoin non identifié	10,00%
autre	6,70%



Source : Étude SerdaLAB « Les flux et documents numériques : Le marché et les besoins »

De nombreux enjeux sur un domaine en constante évolution...

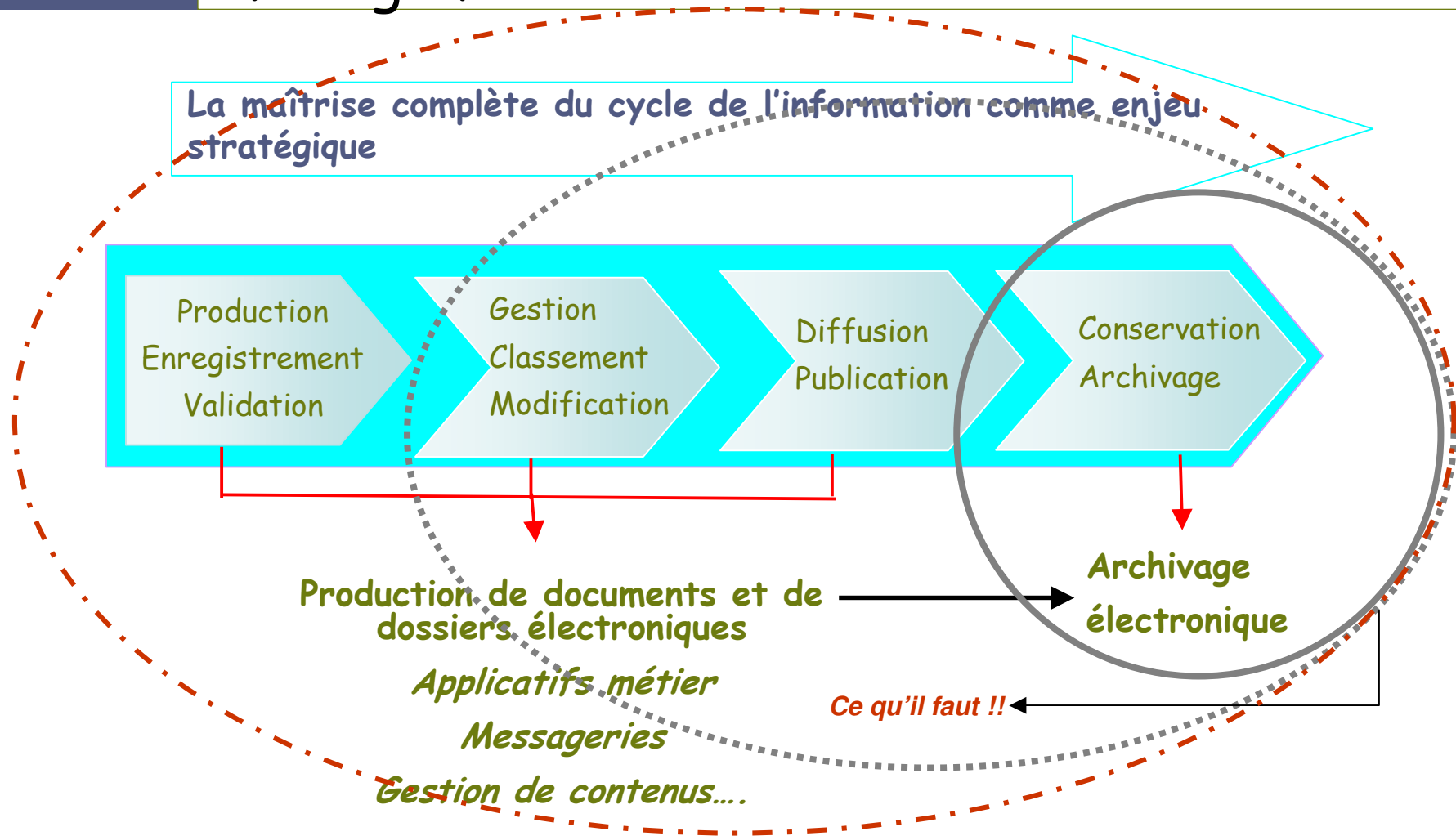
Menaces

- Récession en 2009 voire 2010
- Changement dans les priorités des projets au sein des organisations
- Croissance et complexité des contenus
- Manque de ressources humaines compétentes pour conduire les projets et exploiter les nouvelles organisations

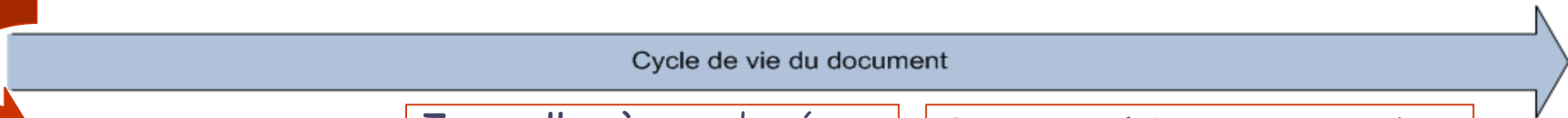
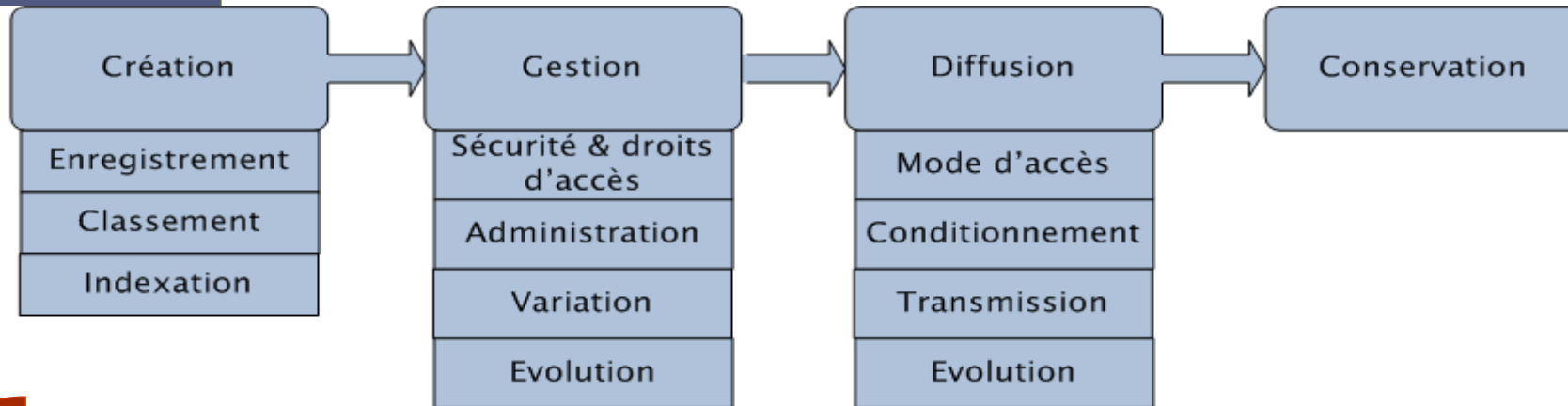
Opportunités

- Récession en 2009 voire 2010 et les transformations induites des entreprises : recherche de gain de temps, de coût et d'efficacité
- Croissance des volumes d'informations électroniques
- Développement de nouveaux modes de collaboration et de pratiques communautaires professionnelles dans les entreprises (réseaux sociaux,...)
- L'ouverture des PME à la gestion de contenu
- papy boom et mobilité croissante
- Evolutions juridiques et les jurisprudences
- Emergence de concept d'information durable et d'écologie informationnelle

Intégrer l'ensemble des étapes du cycle de vie ou ILM : Information lifecycle management



... et normaliser la gestion du cycle de vie de l'information



Utilité de la donnée, information, document à garder comme trace des échanges avec un client

Depuis le 1er contact et tout au long de la vie de la relation avec le client
Dans le cas de "dossier client" unique

Temps d'accès aux données par le couplage entre les processus métier et les bases collaboratives : CRM, KM,...

Exigences de la **sécurité** : intégrité, confidentialité, et disponibilité des données

- contrats, avenants, bilans, ...
- courriers et tous types d'échanges
- tous les types d'actes,...

Exigences **réglementaires** sur les données : SOX, Bâle 2,, traçabilité, remontées d'alerte, fourniture de preuves

Economie en terme de coûts de **stockage et de manipulation des documents** : gain de 90 %

Quelles sont les motivations à la mise en place d'une démarche d'ILM

- Optimiser l'accès
(réponse 1 = 68%) :
finalité clairement
opérationnelle

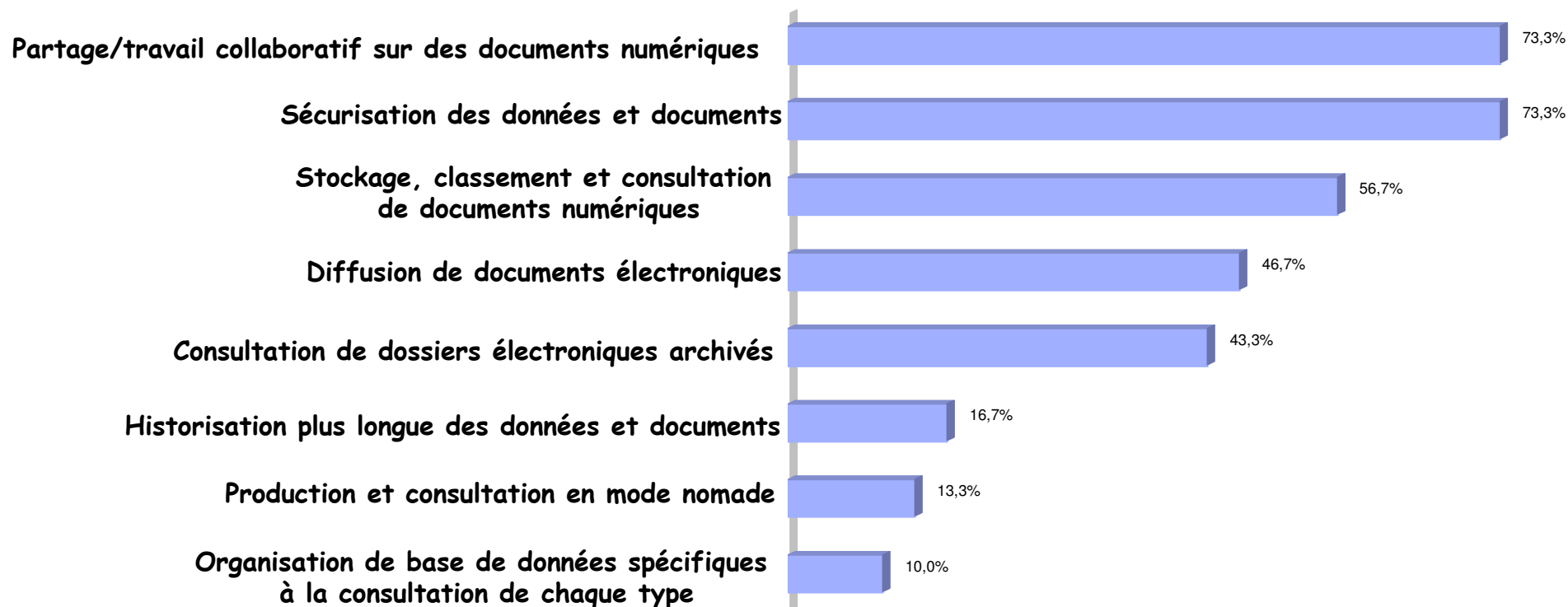
- Conserver à des fins
informationnelles et de
preuve : prise en compte
des besoins de
conservation à long
terme de la partie
patrimoniale de ce
capital : finalité juridique
(58% des répondants)



Avoir une
approche globale
: contenus et
supports

	Effectif	%
Optimiser l'accès à l'information (temps d'accès limité, maîtrise de la circulation)	68	68,0%
Conservation à long terme des documents (patrimoine informationnel)	62	62,0%
Conservation à des fins de preuve (valeur légale des documents)	58	58,0%
Avoir une approche globale papier et électronique	56	56,0%
Répondre aux exigences réglementaires (LSF, Loi Sarbanes Oxley, Bâle)	42	42,0%
Gain d'espace	38	38,0%
Assurer la traçabilité, l'intégrité et la sécurité des données	38	38,0%
Gérer le cycle de vie entier du document	36	36,0%
Gagner en productivité (réduction du temps de traitement, diminution des délais)	34	34,0%
Confidentialité de l'information (gestion des droits d'accès)	24	24,0%
Maîtrise des coûts	16	16,0%
Donner une meilleure image de marque auprès des clients	8	8,0%
Répondre à une demande particulière d'une direction	6	6,0%
Besoin de tracer certains emails	2	2,0%
Autre	2	2,0%

Les attentes exprimées par les utilisateurs en matière de ILM

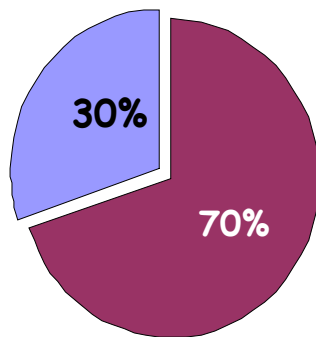
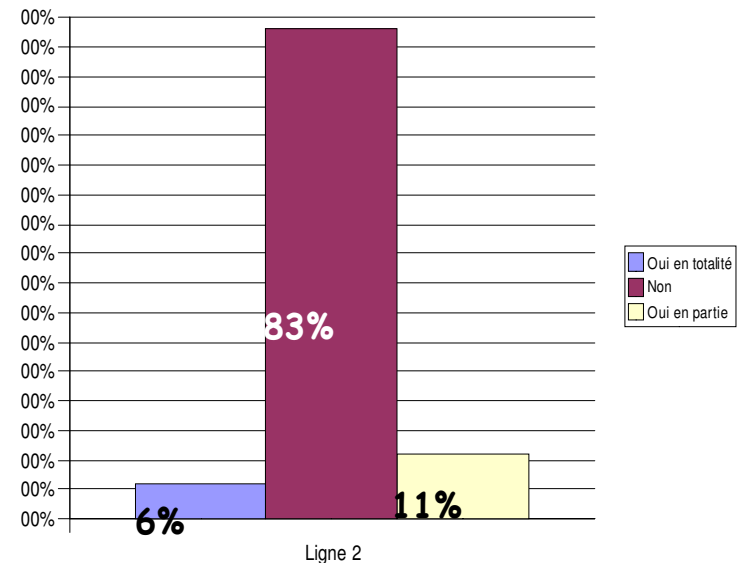


La diffusion et le partage sont au cœur des Préoccupations des organisations ;
La consultation des documents électroniques
Et le travail collaboratif se rapprochent :
ceci confirme bien les besoins en cycle de vie électronique du document

Source : SerdaLAB

ILM - quelques chiffres sur les réalisations actuelles

- Une minorité d'organisme ou entreprise bénéficie d'une gestion "électronique" sur tout le cycle de vie document :
 - 11% sur plus de 80%
 - 6 % en totalité
- 83% % ont une gestion partagée (électronique ou papier) ou à double support
- 30% des entreprises ont un projet de global
 - A court terme pour 16%
 - A moyen terme pour 10%
 - A long terme pour 3%
- 47% des organisations publiques ou parapubliques ont 1 projet global à CT ou MT (CG, Collectivité,...)



En cas de projet, 30% des mêmes organisations confieraient sa réalisation aux services métier

La complexité des enjeux humains

Enjeux en terme de fonction

Fragmentation des utilisateurs

Niveau de responsabilités différentes : production et mise à jour, validation et signature, complément et classement, diffusion et consultations

Traçabilité en terme des documents, des opérations menées par les services : continuité d'activité, communication aisée

Enjeux en terme de métier

Efficacité et gain en terme de temps : Besoins de partage des informations et des documents

Pression des citoyens désireux d'accéder plus facilement (judiciarisation des relations citoyens / domaine public)

Intérêt social : permettre des recherches, des études, transmission de savoirs et savoirs faire d'une organisation, des métiers

Enjeux en terme de pratiques

Efficacité collective : sortir des fragmentations de pratiques, « autant de services que de pratiques »

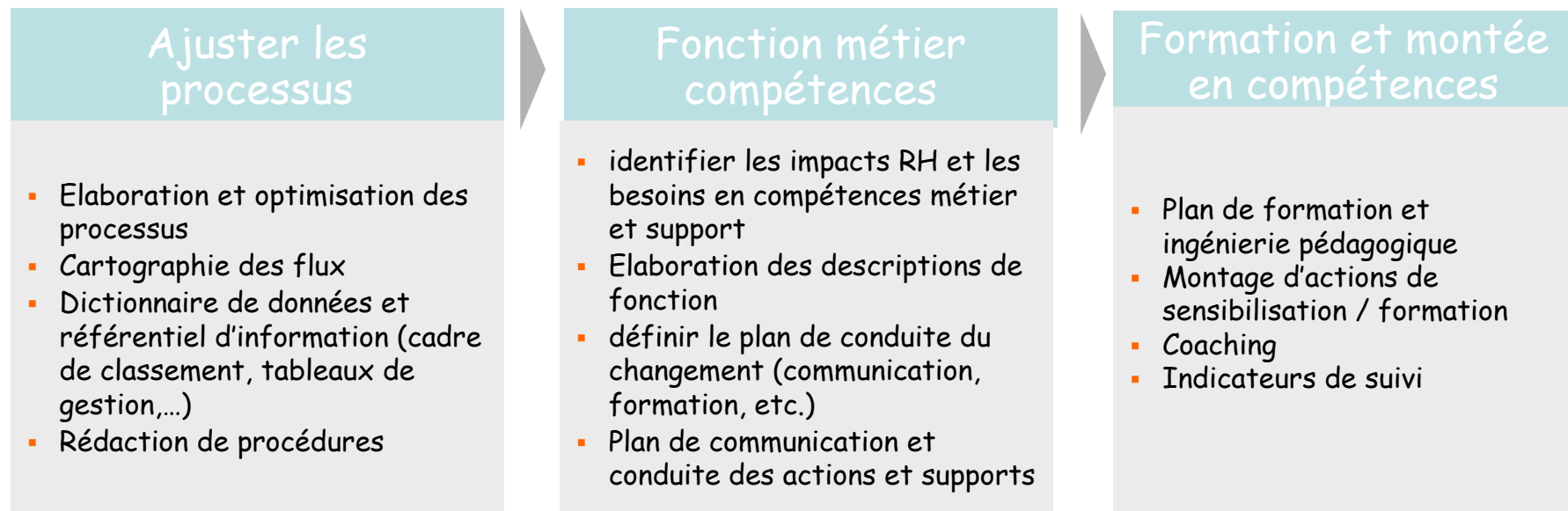
Mise à niveau des processus de pilotage, opérationnels ou de contrôle, qui n'intègrent pas encore la dimension documentaire ; encore « un processus à part ! »

Enjeu métier + légal : ex médico légal et le rôle du dossier patient ; préservation et conservation des preuves utilisables en cas de prise de décision, contrôle, audit, recours, ...

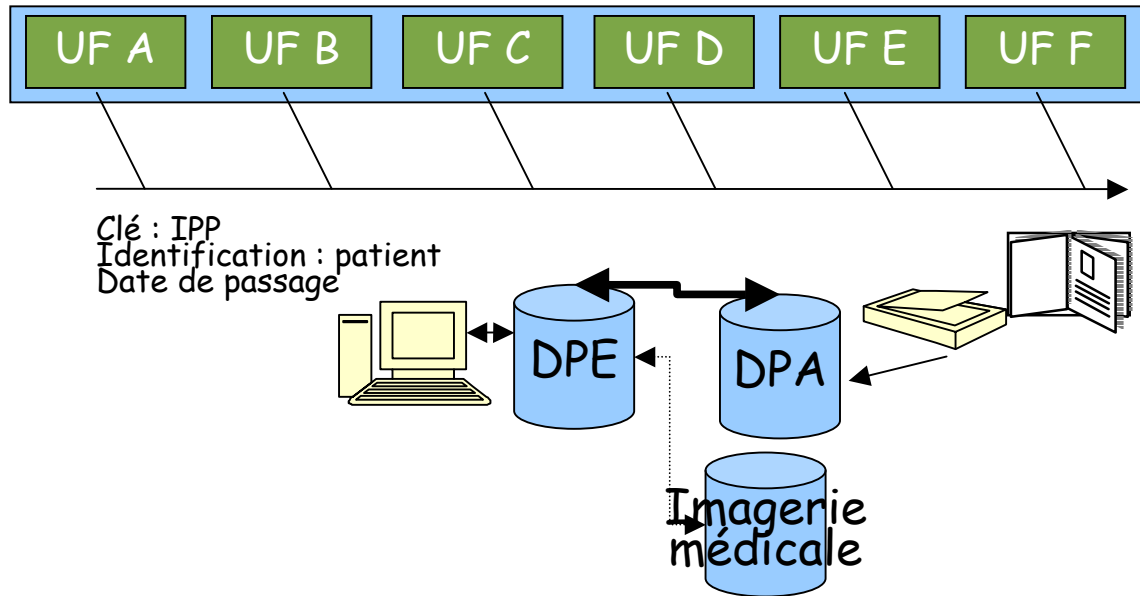
La complexité des enjeux humains

Points clés

- > Appropriation et changement culturel personnel
- > Changement culturel vis à vis du support de classement et de gestion
- > Favoriser la continuité dans la gestion des informations et des documents
- > Inscrire le processus d'ILM dans les processus métier et ne pas faire un processus à part
- > En faire une culture d'organisation



Objectif : la transformation d'un cycle de vie documentaire en tout électronique = le cas de dossier patient en hôpital



- Lettres de sortie
- Derniers bilans
- CR hospitaliers
- ECG
-

> Numérisation des documents des passages antérieurs pour les dossiers actifs

- Accès par fonction de navigation proposée aux services de soins

- Enjeu institutionnel démarche à l'échelle de l'établissement hospitalier pour tous les personnels de soins ; hôpital 24/24, accès permanent aux informations patient
- Enjeu humain : partage des ressources, mise à jour permanente, homogénéisation des pratiques de tenue et suivi de dossier médical
- Enjeu documentaire : traçabilité, de qualité, de complétude
- 1 projet type sur 24 mois : piloté par la direction générale, animé par 5 groupes de travail, une communication régulière et ciblée, un accompagnement fort en terme de changement

Conclusion

Catalyseurs

Volumétrie des données et documents numériques, dématérialisation accrue (flux entrant et éditique en flux de sortie,...), baisse des tarifs des infrastructures, évolution des normes et réglementations, implication des Niveaux de management, et contexte de recherche d'efficacité et d'économie,....

Tendances clés

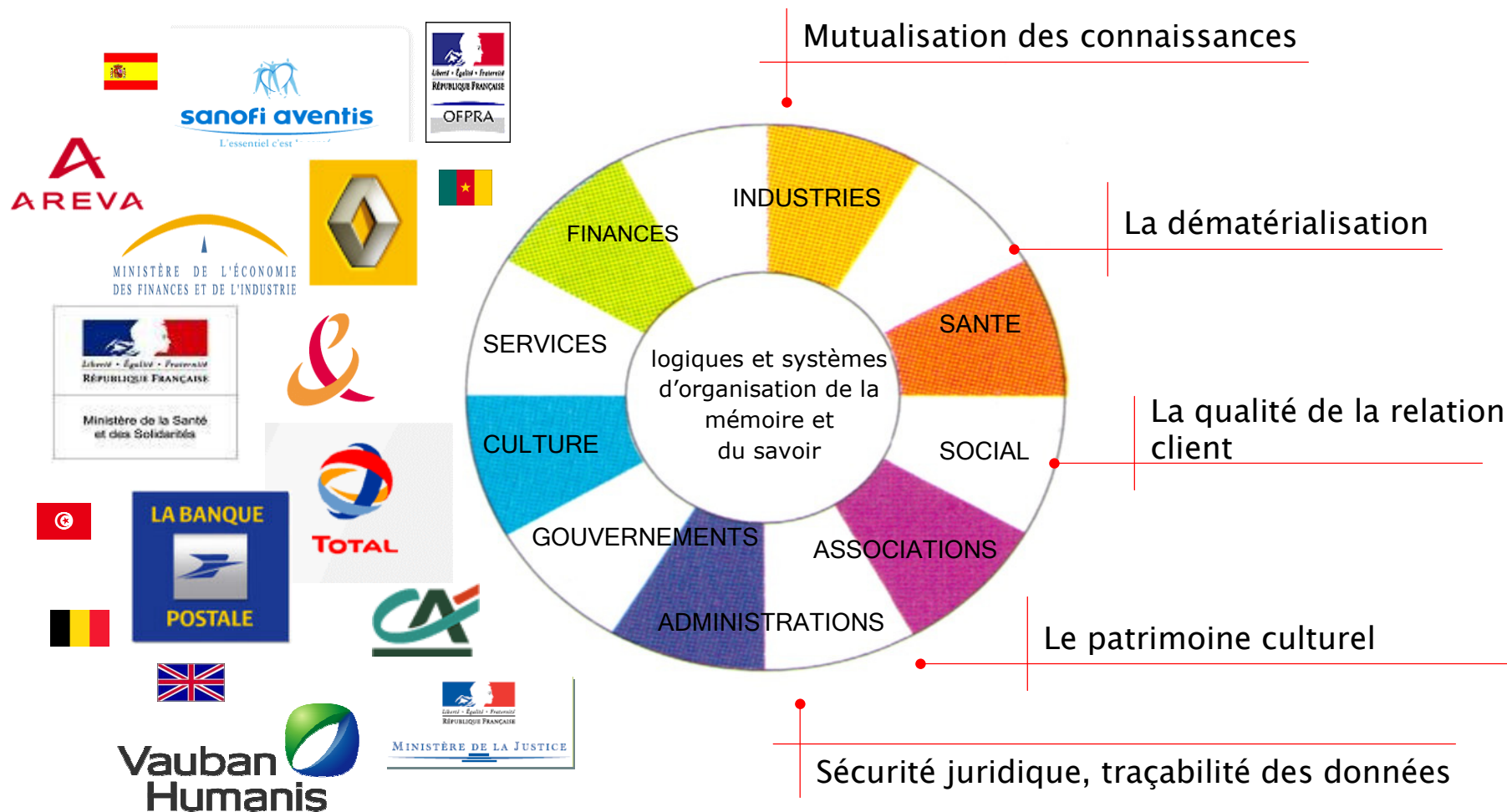
Tendances clés :
 Offre globale de gestion de contenus et de la gestion de l'archivage électronique, externalisation, solutions clés en main, Consolidation entre acteurs (rapprochement, fusion,...), approches multiples, ...

Compétences

Retours d'expérience et Réussites (Demat Awards 2009)
 Infrastructures au rendez vous
 Conseil, accompagnement,

Département Maîtrise

Problématiques essentielles de nos clients



Mutualisation des connaissances

La dématérialisation

La qualité de la relation client

Le patrimoine culturel

Sécurité juridique, traçabilité des données

Merci de votre attention

Caroline BUSCAL

Manager SERDA Maîtrise

Caroline.buscal@serda.com

Tél : 0144534507 : Mobile : 0660686316