

pourquoi la dématérialisation gagne les entreprises

La faculté de changer un document de support, du papier au numérique, ne date pas d'aujourd'hui. Mais si la gestion électronique des documents semblait réservée à quelques types d'entreprise ou d'administration dont l'activité reposait d'abord sur la réception de courriers postaux, la dématérialisation quant à elle aurait vocation à être généralisée. La preuve par les faits.

La dématérialisation des flux entrants désigne l'ensemble des projets, qui s'attachent à transformer les flux documentaires entrants papier en flux électroniques avec pour principal objectif d'optimiser les processus et opérations faits en aval, sur ces flux. Ces projets sont importants à plus d'un titre. D'une part, ils supposent la mise en œuvre de presque toutes les technologies associées à la dématérialisation et, en ce sens, nécessitent une véritable expertise et clairvoyance. D'autre part, ils sont susceptibles de gains productifs importants dans la mesure où la dématérialisation est faite au plus tôt, en entrée par numérisation, sinon en amont, avec la notion de téléprocédures.

Deux événements essentiels ont été les déclencheurs de l'intérêt croissant des entreprises pour ce type d'applications. Le premier, le développement et la fiabilité du réseau internet et des technologies

associées à la sécurité des échanges, qui autorisent les échanges électroniques, par exemple pour la dématérialisation fiscale des factures. Le second, la reconnaissance dans le code civil de la valeur probante des documents électroniques, en mars 2001. Elle implique une possibilité, sinon une obligation, de conservation pour tout document original électronique.

La nette sensibilisation des entreprises aux enjeux de la dématérialisation des flux entrants est révélée en France par différentes études, notamment celles de Serda-Lab [voir page 8 et suivantes] et de Markess. Ce dernier montre que la moitié des entreprises interrogées ont engagé d'une manière ou d'une autre une dématérialisation de l'un des processus amont, avec une très forte motivation pour le faire ou l'accroître, à échéance de 2010 (1).

deux types de dématérialisation

La numérisation des flux entrants et la mise en œuvre de téléprocédures ou d'échanges électroniques représentent les deux types de dématérialisation qui peuvent être retenus. La première approche permet à l'entreprise de traiter la globalité des flux entrants, quelle que soit la nature du document, et de pousser la dématérialisation des tâches et processus, selon ses moyens et objectifs. La limite étant le plus souvent matérialisée par les changements internes que cela implique : attachement au papier, peur du changement, investissements nécessaires. La démarche de numérisation des flux entrants est la plus courante. Elle s'appuie sur un marché de technologies et de prestataires fortement développé, laissant à l'entreprise une grande marge de décision sur le périmètre de son projet.

La seconde approche ne s'applique qu'aux échanges formels, de type formulaires ou dossiers, entre l'entreprise et ses clients, usagers ou abonnés. Elle suppose une intégration forte avec le système informatique et une acceptation préalable, ou implicite, de l'usager. Elle met en œuvre des technologies récentes et

Dans la dématérialisation, la démarche de numérisation des flux entrants est la plus courante. Elle s'appuie sur un marché de technologies et de prestataires fortement développé

encore relativement peu déployées, comme la signature électronique, ou des prestataires spécialisés, par exemple pour les échanges électroniques des factures. Cette approche moins développée aujourd'hui, sinon dans des établissements de grande taille ou par l'administration, est cependant celle qui, à terme, présente le plus d'avantages et d'impact.

la Ged en héritage

La numérisation des flux entrants hérite d'un marché de la gestion électronique des documents (Ged) vieux de quelque vingt ans et ayant connu une lente évolution. Les technologies pour la numérisation, la lecture automatique des documents (Lad), le rapprochement (2) et la distribution (3) automatiques sont actuellement matures. Pour tout type de documents entrants, courriers ou formulaires