

# Les conséquences de la crise économique sur les domaines de la **Mémoire** et du **Savoir**

Archivage

Dématérialisation

Documentation

Gestion de contenu

Information Electronique

Veille

## Baromètre **serdaLAB** 3e trimestre 2009



en partenariat  
avec

**archimag**  
[STRATÉGIES & RESSOURCES DE LA MÉMOIRE & DU SAVOIR]

# Le moral des acteurs du marché en baisse tandis que celui des professionnels est meilleur

N°2 - 3e Trimestre 2009

La France n'est plus en récession. Après quatre trimestres consécutifs de baisse, le PIB en volume a augmenté de + 0,3% au deuxième trimestre 2009. L'Insee prévoit une croissance de + 0,5% au troisième trimestre, puis de + 0,3% au quatrième trimestre. La croissance annuelle devrait s'établir à - 2,2% en 2009. L'Insee n'a pas fourni de prévisions pour 2010, mais la société d'études Xerfi prévoit une croissance de + 0,4% en 2010. Le chômage en revanche devrait continuer à augmenter.

Si la France n'est plus en récession, ses effets se font encore ressentir, notamment sur les acteurs du marché. 62% des acteurs voient leur activité ralentir au 3ème trimestre contre 41% au premier trimestre. La perception de l'année 2009 est encore plus mauvaise aujourd'hui qu'au premier trimestre. 53% des acteurs pensent que 2009 sera pire que 2008 contre 43% au premier trimestre.

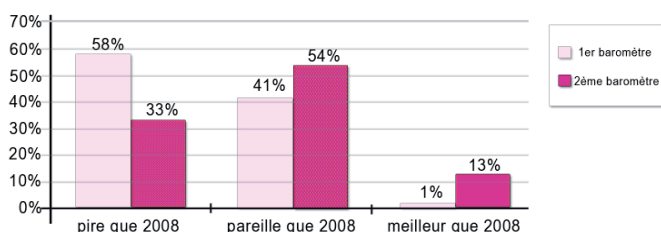
## Ce baromètre a été réalisé auprès de deux cibles :

- Les professionnels de l'infodoc : documentalistes, veilleurs, archivistes, knowledge managers, records managers, chefs de projet dématérialisation...
- Les acteurs du marché : éditeurs de logiciels, producteurs de scanners, SSII, intégrateurs, sociétés de conseil et de formation, tiers de confiance, prestataires de service, éditeurs de contenus électroniques...

La description des deux échantillons se trouve à la fin de ce baromètre.

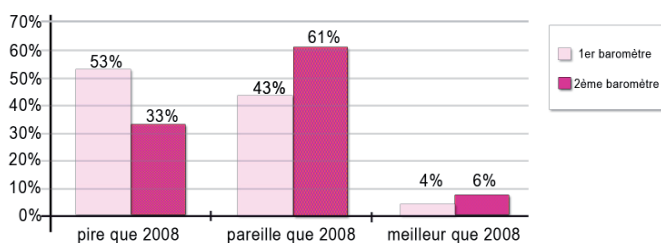
## PERCEPTION DE L'ANNEE 2009

Perception de l'année 2009 par les professionnels du privé



©serdaLAB

Perception de l'année 2009 par les professionnels du public

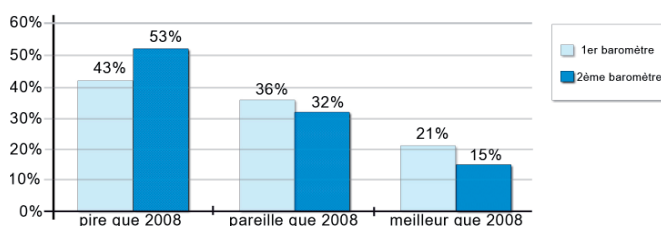


©serdaLAB

Les professionnels de l'infodoc seraient plus optimistes au 3e trimestre 2009 qu'au 1er. Dans le secteur public, alors que 53% considéraient que l'année 2009 serait pire que 2008, ils ne sont plus qu'un tiers. Dans le secteur privé, ils étaient 58% à estimer que 2009 serait pire que 2008, ils ne sont plus qu'un tiers. La grande majorité, tous secteurs confondus, estime que l'activité de leur entreprise sera la même en 2009 qu'en 2008.

## Les acteurs de l'archivage sont les plus pessimistes.

Perception de l'année 2009 par les acteurs



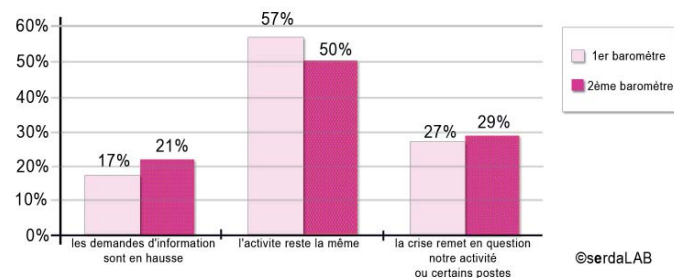
©serdaLAB

Les acteurs de la Mémoire et du Savoir (éditeurs, prestataires, SSII) sont en revanche beaucoup plus pessimistes au troisième trimestre qu'au premier : 53% estiment que l'année 2009 sera pire que l'année 2008 contre 43% au premier trimestre. Les plus pessimistes sont les acteurs de l'archivage.

## LES CONSEQUENCES DE LA CRISE POUR LES PROFESSIONNELS DE L'INFODOC : L'INDUSTRIE FORTEMENT TOUCHEE

Les professionnels de l'infodoc interrogés lors de ce 2e baromètre sont plus partagés qu'au 1er trimestre sur l'impact de la crise sur leurs activités : d'un côté, 29% estime que la crise remet en cause leurs activités ou leur poste (contre 27% au 1er trimestre) et de l'autre côté, 21% remarquent des demandes d'information en hausse (contre 17% au premier trimestre). D'après notre baromètre, les professionnels de l'infodoc du secteur industriel sont toujours les plus touchés par la remise en cause de leur poste.

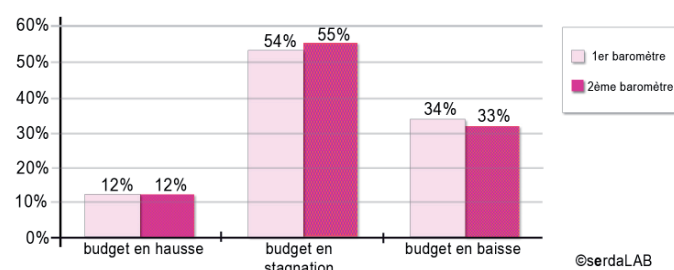
Impact de la crise sur l'activité des professionnels



©serdaLAB

## 88% des professionnels de l'infodoc voient leur budget baisser ou stagner

Évolution du budget des professionnels en 2009



©serdaLAB

Entre le 1er et le 3e trimestre 2009, l'évolution du budget des professionnels de l'infodoc est resté le même. Cela dit, certains se voient demander de ne pas tout dépenser. Les restrictions budgétaires concernent principalement les investissements informatiques (matériels et logiciels) et les achats de ressources documentaires. 32% des professionnels ont vu un de leur projet annulé ou reporté contre 24% au 1er trimestre.

## Les conséquences sociales de la crise

En moyenne, 7% des professionnels interrogés pensent que des licenciements ou reclassements vont continuer d'ici la fin de l'année 2009 au niveau des postes en information-documentation (contre 12% au premier trimestre) : 19% dans le secteur privé et 7% dans le secteur public.



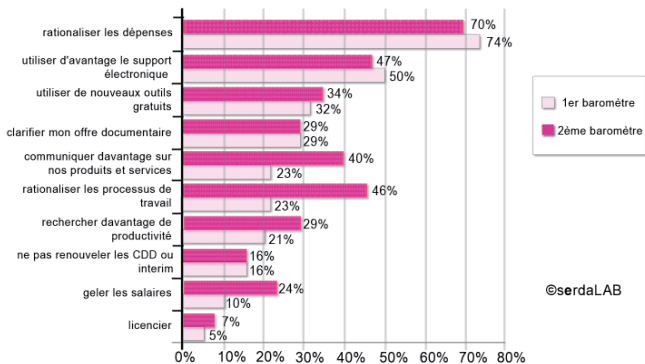
Dans les organisations publiques, il s'agit des personnes en contrat à durée déterminée (CDD) qui ne voient pas leur contrat renouvelé. La Révision générale des politiques publiques (RGPP) entraîne de nombreuses restructurations de centres de documentation (fusions) et donc des reclassements. Selon notre baromètre, les documentalistes sont davantage préoccupés par des suppressions de poste que les veilleurs et les archivistes.

- Ce sont toujours les personnes travaillant dans l'industrie (36%) et l'édition-médias (18%) qui seront les moins épargnées par la crise en terme d'emploi, ce qui reflète l'état de ces deux secteurs sinistrés.
- Le budget formation a été gelé pour 46% des professionnels (contre 54% au 1er trimestre) et revu à la baisse pour 39% (contre 34% au 1er trimestre). L'industrie est encore une fois la plus touchée.

## Accroissement de la communication sur les produits et services et rationalisation des processus de travail : deux nouvelles réponses à la crise

En moyenne, près de la moitié des professionnels interrogés (41%) a décidé de prendre des mesures visant à faire face à la crise : 53% dans le secteur privé contre 40% dans le secteur public.

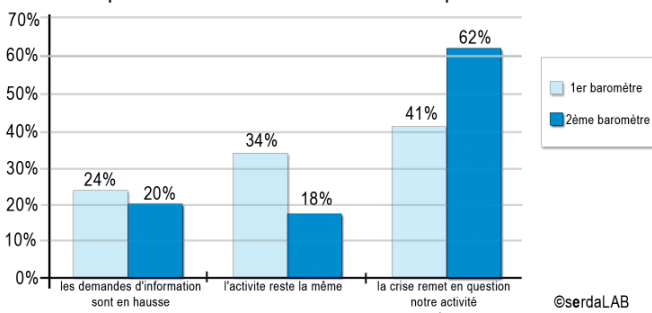
Mesures prises par les professionnels face à la crise



Rationalisation des dépenses, utilisation plus poussée des supports électroniques, utilisation d'outils gratuits et clarification de l'offre documentaire restent, comme au premier trimestre, les quatre premières mesures prises par les professionnels face à la crise. Au troisième trimestre, de nouveaux palliatifs se sont ajoutés : une plus grande communication de la part des professionnels de l'infodoc sur leurs produits et services, ce qui permet d'accroître leur visibilité et de démontrer ce qu'ils peuvent apporter en période de crise (anticipation par une veille active sur l'environnement par exemple), la rationalisation des processus de travail, citée par 46% des personnes interrogées contre seulement 23% au 1er trimestre et la recherche de plus de productivité, qui est liée à la précédente mesure, mentionnée par 29% des répondants contre 21% au 1er trimestre. Il n'existe pas de différence entre le secteur public et privé.

## LES CONSEQUENCES DE LA CRISE POUR LES ACTEURS DU MARCHÉ

Impact de la crise sur l'activité des professionnels

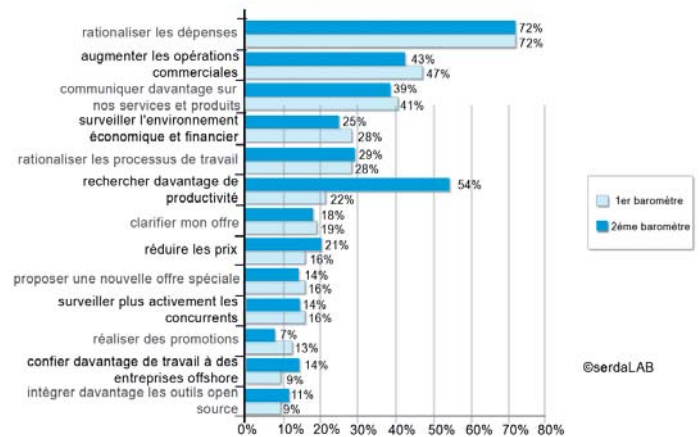


L'impact réel de la crise s'est réellement fait ressentir à partir d'avril 2009. Alors que 41% des acteurs de la Mémoire et du Savoir disaient subir un ralentissement de leur activité au 1er trimestre, ils sont aujourd'hui une large majorité (62%). Les SSII sont particulièrement touchées, ce qui est corroboré par une étude de la société d'assurance-crédit Euler Hermes SFAC, qui montre une hausse des défaillances de 16% sur un an, dans le secteur des logiciels et services informatiques.

Le cabinet Pierre Audouin Consultants (PAC) a, par ailleurs, revu ses estimations de croissance à la baisse sur ce marché. Il prévoit une récession de 1,1% en 2009. Les grandes SSII semblent moins affectées par la crise que les petites. Par ailleurs, les acteurs de l'archivage semblent être les plus touchés par la crise : 80% d'entre eux subissent un ralentissement de leur activité. Les éditeurs de contenu vont voir également leur chiffre d'affaires se tasser en 2009. Ce deuxième baromètre confirme que les acteurs de la dématérialisation sont les moins impactés par la crise.

## Les acteurs recherchent plus de productivité pour remédier à la crise

Mesures prises par les acteurs face à la crise



Les acteurs du marché cherchent de nouvelles solutions face à la crise : après la baisse des dépenses de fonctionnement et l'augmentation des opérations commerciales, l'heure est venue de s'attaquer à la productivité et à la baisse des coûts de production. Les trois quarts des acteurs ont réellement pris des décisions face à la crise, contre les deux tiers seulement au 1er trimestre. Le 1er trimestre a été marqué par une volonté de continuer de gagner de nouveaux clients : augmentation des opérations commerciales (72%) et davantage de communication (41%). Mais même si globalement, notre marché ralentit, il reste moins touché que d'autres secteurs (produits industriels, agro-alimentaire, etc.). En conséquence, les clients ralentissent leurs projets, dans certains cas, les reportent, mais surtout passent des commandes de moindre envergure, et avancent à petits pas. Le montant des commandes a tendance à diminuer. La plupart des acteurs du marché ont une visibilité réduite. Ainsi, la rationalisation des dépenses reste la priorité n° 1 depuis le début de l'année, pour 72% des acteurs. Mais des changements importants dans la stratégie face à la crise sont apparus au 3ème trimestre. Les acteurs du domaine privilégié deux nouveaux axes : rechercher une meilleure productivité et réduire les coûts de production. La productivité est devenue le sujet de préoccupation principal pour plus de la moitié des acteurs : 54% contre 22% seulement en début d'année. Il est vrai que beaucoup d'économistes affirment depuis longtemps que le secteur des services de manière générale ne s'est jamais vraiment préoccupé de ce sujet. Mais aujourd'hui les prévisions de licenciements, et la baisse des prix pour 21% des acteurs (contre 16% seulement en début d'année) constituent deux bonnes raisons pour réfléchir à l'augmentation de la productivité.

Le second axe est la recherche de baisse des coûts de production, en utilisant deux leviers : confier davantage de travail à des entreprises offshore pour 14% des acteurs du marché (contre 11% seulement en début d'année) et dans une moindre mesure, intégrer les outils open source pour 11% des acteurs (contre 9% auparavant).

## Les conséquences sociales de la crise chez les acteurs

70% des acteurs ont gelé les salaires en 2009 (contre 45% au premier trimestre).

26% envisagent de licencier, surtout chez les éditeurs de logiciels et dans les grandes entreprises. 12% y réfléchissent. Les services communication et R&D seront les premiers à faire les frais de la crise (coupes de budget, licenciements...), selon ce 2ème baromètre.

Le budget formation a été revu à la baisse dans 23% des entreprises du domaine et gelé dans 56% d'entre elles.



## Méthodologie

Enquêtes administrées en ligne par questionnaires à un échantillon de 160 personnes, en entreprises et organisations publiques, en septembre 2009.

### Répartition de l'échantillon des acteurs

38% de PDG ou Directeurs Généraux, 30% de Chefs de projet, consultants, 15% de Directeurs ou responsables commerciaux, 9% de Directeurs marketing ou communication, 6% de directeurs R&D, 4% Autre

35% travaillent dans le secteur du conseil/formation, 30% chez un éditeur ou distributeur de solutions logicielles, 18% chez un intégrateur ou SSII, 15% chez un prestataire de service et 3% chez un tiers de confiance.

### Répartition de l'échantillon des professionnels de l'infodoc

62% Documentaliste ou Responsable documentation, 10% Veilleur, Knowledge manager, 13% Archiviste, Records manager, 7% Chef de projet ou de mission, 5% Autre.



# Consultez nos études de marché déjà parues sur [www.archimag.com](http://www.archimag.com) ou [www.serda.com](http://www.serda.com)



« Veille, moteurs de recherche et collaboratif : le marché, les besoins et les tendances en 2009-2010 »  
250 pages, parution avr. 2009



« Archivage électronique et records management : le marché et les besoins »  
180 pages, parution sept. 2008



« L'Information Electronique Professionnelle en France : le marché en 2007 et les tendances en 2008-2009 »  
210 pages, parution fév. 2009



« Dématisation et échanges sécurisés : marché et besoins 2009-2010 »  
266 pages, parution sept. 2009



« Documents et flux numériques : le marché et les tendances 2008-2009 »  
170 pages, parution nov. 2008



« Les nouveaux horizons de l'infodoc »  
400 pages, parution oct. 2009

## Prochaines études à paraître:

- « Ged et gestion de contenu : le marché et les attentes », sortie prévue en novembre 2009
- « L'information électronique professionnelle : le marché et les tendances », sortie prévue en janvier 2010

**serdaLAB réalise également des études sur mesure adaptées à vos besoins : études de publics pour les services d'information et les bibliothèques, études de marché spécifique, études de positionnement, enquêtes de satisfaction, etc.**

## A propos de serdaLAB

serdaLAB, le laboratoire du Groupe serda-Archimag veille, étudie et approfondit les enjeux d'organisation de la Mémoire et du Savoir dans les organismes publics et privées, à travers trois activités :

- **La publication d'études multiclients et sur-mesure**, qui analysent l'offre et la demande sur les marchés de la mémoire et du savoir ainsi que leurs tendances et les conséquences sur les fonctions en information-documentation
- **L'organisation de colloques**, en collaboration avec l'Université Paris IV - La Sorbonne
- **L'organisation d'un concours récompensant** les meilleurs mémoires et thèses d'étudiants dans le domaine de la Mémoire et du Savoir.



### serda maîtrise

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



### serda formation

Formation diplômante  
Formation intra et inter-entreprises  
Formation sur mesure



### serda édition

Magazine Archimag  
Guides pratiques  
Annuaire en ligne  
Plus de 40 000 lecteurs



24, rue de Milan / 75009 Paris  
00 33 1 44 53 45 00  
infos@serda.com  
www.serda.com  
www.archimag.com  
www.azalys.com