



## COMMUNIQUE DE PRESSE

### Nouvelle Etude SERDALAB

## Dématérialisation des documents et des échanges : un marché qui atteint 2 milliards d'euros et en croissance de 9%

Paris, le 06 juillet – serdaLAB, le laboratoire d'études et de veille du groupe Serda, annonce la parution de sa nouvelle étude de marché intitulée « Dématérialisation et échanges sécurisés : marché et besoins en 2009-2010 ». serdaLAB y analyse les enjeux de la dématérialisation, son environnement légal et normatif, décrit le marché par segment ainsi que ses acteurs et analyse les attentes des utilisateurs. Une enquête auprès de 135 responsables dématérialisation a été menée auprès d'organisations publiques et privées.

Le **périmètre de l'étude** comprend la dématérialisation des documents et des échanges, dans un environnement sécurisé (signature électronique, horodatage).

Le marché inclut les solutions logicielles (Ged, BPM, Rad/Lad/OCR/ICR), les plateformes de dématérialisation (factures, marchés publics, EDI), les prestataires de services en dématérialisation, les tiers de confiance (autorités de certification et opérateurs de certification, éditeurs de solutions de confiance), les sociétés de conseil et d'assistance à maîtrise d'ouvrage, les intégrateurs et sociétés de services en ingénierie informatique (SSII), les fabricants et les distributeurs de scanners.

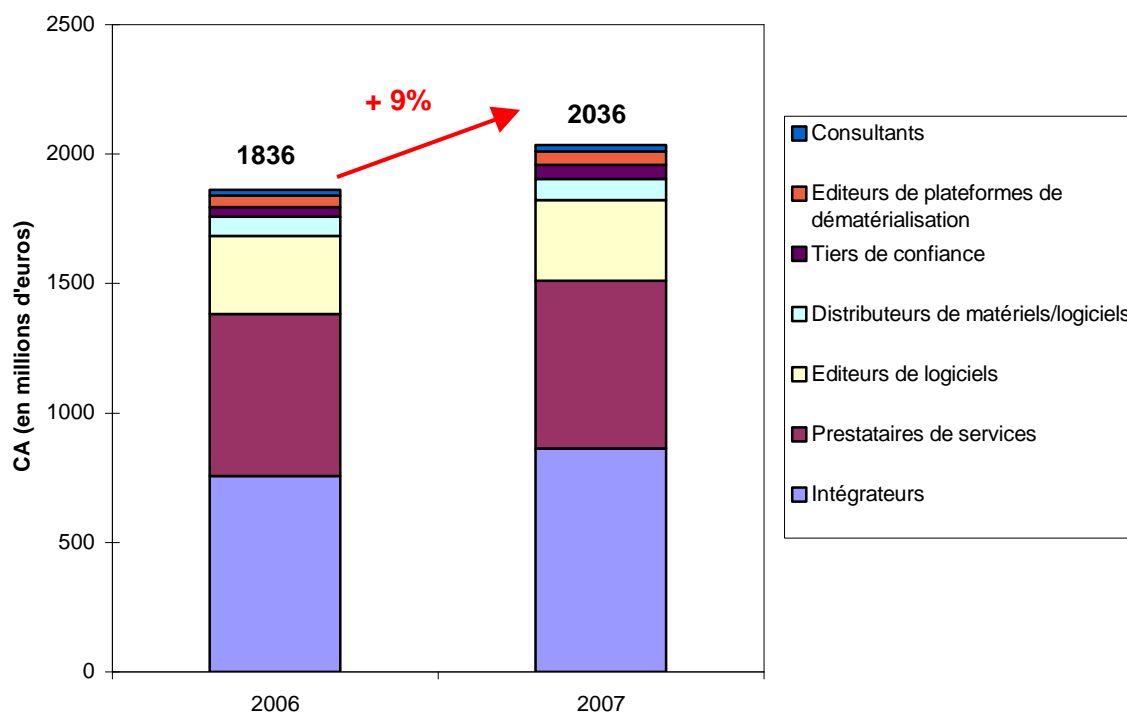
SerdaLAB a identifié plus de **272 acteurs**, dont près de 90 éditeurs de solutions logicielles et de plateformes de dématérialisation, 75 prestataires de services, sociétés de conseil et une trentaine de tiers de confiance.

Selon Virginie Boillet, analyste senior serdaLAB, « *malgré un contexte économique défavorable, les acteurs du marché de la dématérialisation restent optimistes car la dématérialisation est une solution pour réduire les coûts de gestion et gagner en productivité. D'ailleurs, selon notre enquête auprès des*

organisations publiques et privées , 41% des organisations mesurent un retour sur investissement entre neuf et douze mois. Cependant, il faut rester prudent car un tiers des organisations interrogées prévoient un report des projets de dématérialisation en raison de la crise. »

## Le marché français de la dématérialisation

Selon serdaLAB, le marché français de la dématérialisation atteint 2 milliards d'euros en 2007 et enregistre une croissance de 9%. La croissance sur 2008 reste la même. Et l'année 2009 devrait voir sa croissance se tasser.



### Evolution du chiffre d'affaires du marché de la dématérialisation au global et par segment

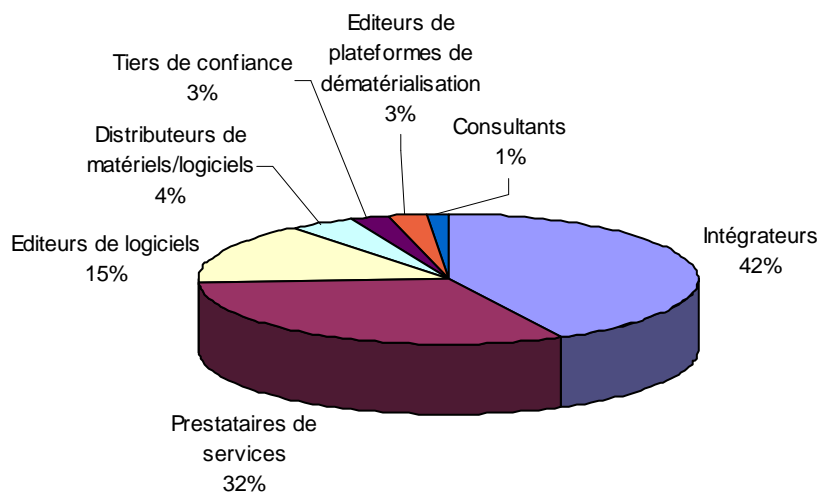
Source : serdaLAB

Depuis la loi du 13 mars 2000, qui confère la même valeur probatoire au document électronique qu'au document papier, les opportunités pour le marché se multiplient :

- L'Etat s'est engagé dans la voie de la modernisation depuis 2007 avec la révision générale des politiques publiques (RGPP), qui s'appuie sur la dématérialisation des échanges pour moderniser les relations usagers-administration.
- Le plan de développement de l'économie numérique 2012, présenté en 2008, comporte des actions visant à favoriser l'investissement dans les Tic, à développer le secteur du e-commerce, ainsi qu'à renforcer la confiance numérique, avec la mise en place d'une carte nationale d'identité électronique.

- Dans le commerce en ligne, le besoin de sécurisation échanges se fait ressentir. La loi Chatel du 3 janvier 2008 introduit des contraintes supplémentaires pour les acteurs du commerce en ligne.
- Le développement des bibliothèques numériques à l'échelle mondiale, mais également régionale, constitue une opportunité pour les prestataires en numérisation.
- La **nouvelle loi n°2009-526 du 12 mai 2009 autorise la dématérialisation des bulletins de paie, avec l'accord du salarié.**
- Le référentiel général d'interopérabilité (RGI) V1.0, qui organise les conditions techniques des échanges dans la sphère publique, a été publié en juin 2009. Les termes du RGS (Référentiel Général de Sécurité) sont toujours en attente d'un décret.

Les principaux domaines d'application (pour lesquels des décrets d'application sont sortis) entourant la dématérialisation sont la facturation électronique, le courrier électronique en recommandé et les lettres recommandées « hybrides », les actes des professions réglementées (huissiers et notaires), la comptabilité publique des collectivités territoriales, le contrôle de légalité, les marchés publics et les procédures administratives.



#### Répartition du chiffre d'affaires du marché de la dématérialisation par segment en 2007

Source : serdaLAB

**Le segment des sociétés de service en ingénierie informatique (SSII) constitue le premier segment du marché de la dématérialisation.** Il représente 42% du marché, en croissance de 13,8% en 2007. Deuxième segment (un tiers du marché), les prestataires de services (numérisation) ne progressent que de 3,9% en 2007. Les éditeurs de logiciels (15% du marché) enregistrent la croissance la plus faible du marché (2,9%). Se partageant 4% du marché, les distributeurs de logiciels

et de matériels enregistrent une progression proche de celle du marché : 9,9%. **Les tiers de confiance et les éditeurs de plateformes de dématérialisation (3% du marché chacun) connaissent les plus fortes progressions du marché, respectivement + 47,7% et + 18,9%.**

## Les tendances du marché

- La loi de simplification et de clarification du droit et d'allègement des procédures, publiée au Journal Officiel le 13 mai 2009, autorise les employeurs à dématérialiser les bulletins de paie. L'article 15 de cette loi précise « *cette mesure, qui ne peut être mise en œuvre sans l'accord du salarié, est susceptible de simplifier les démarches des salariés et le fonctionnement des entreprises, qui pourraient économiser jusqu'à 145 millions d'euros par an* ». Cette loi ouvre un nouveau marché pour les acteurs de la dématérialisation et pour les prestataires ressources humaines qui se positionnent sur ce marché.

- Beaucoup d'éditeurs choisissent de commercialiser leurs solutions en mode SaaS (Esker, Deskom, B-Process, etc), qui présentent de nombreux avantages, notamment pour les PME : flexibilité, facturation à la réelle utilisation, absence de maintenance et déploiement rapide.

- Les offres packagées matériels et logiciels se développent grâce à des partenariats technologiques. Les constructeurs de scanners commercialisent déjà des logiciels de Ged, Lad ou de gestion des flux documentaires. Le phénomène prend de l'ampleur avec les partenariats OEM entre les constructeurs de matériels et les éditeurs spécialisés. Les offres packagées sont des offres clés en main plutôt destinées aux petites sociétés. Les plus grosses s'orientent vers des logiciels personnalisables

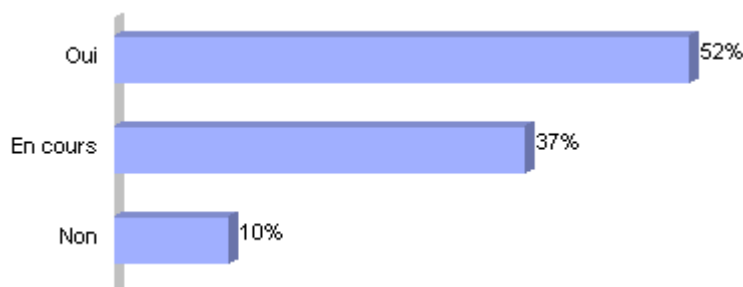
- La dématérialisation des documents patrimoniaux est un marché jeune en plein développement. Malgré la crise, les appels d'offre n'ont pas diminué sur ce secteur. La numérisation de documents anciens a suscité l'intérêt des conservateurs de musées et des archivistes à partir du développement d'Internet et du lancement du projet de numérisation des bibliothèques universitaires américaines de Google en 1994. Les archivistes y ont vu la possibilité de conserver le patrimoine en le préservant mais aussi d'améliorer la diffusion des documents auprès des publics.

- De plus en plus d'acteurs se positionnent sur la dématérialisation du courrier entrant et des factures, qui sont en forte croissance.

## Les attentes du marché : Amélioration du partage et de la circulation de l'information

Les principaux résultats de l'enquête quantitative réalisée par serdaLAB auprès de 134 organisations publiques et privées montrent que :

- ◆ 52% la pratiquent actuellement (58% dans le secteur privé contre 44% dans le secteur public) et 37% ont un projet de dématérialisation en cours.

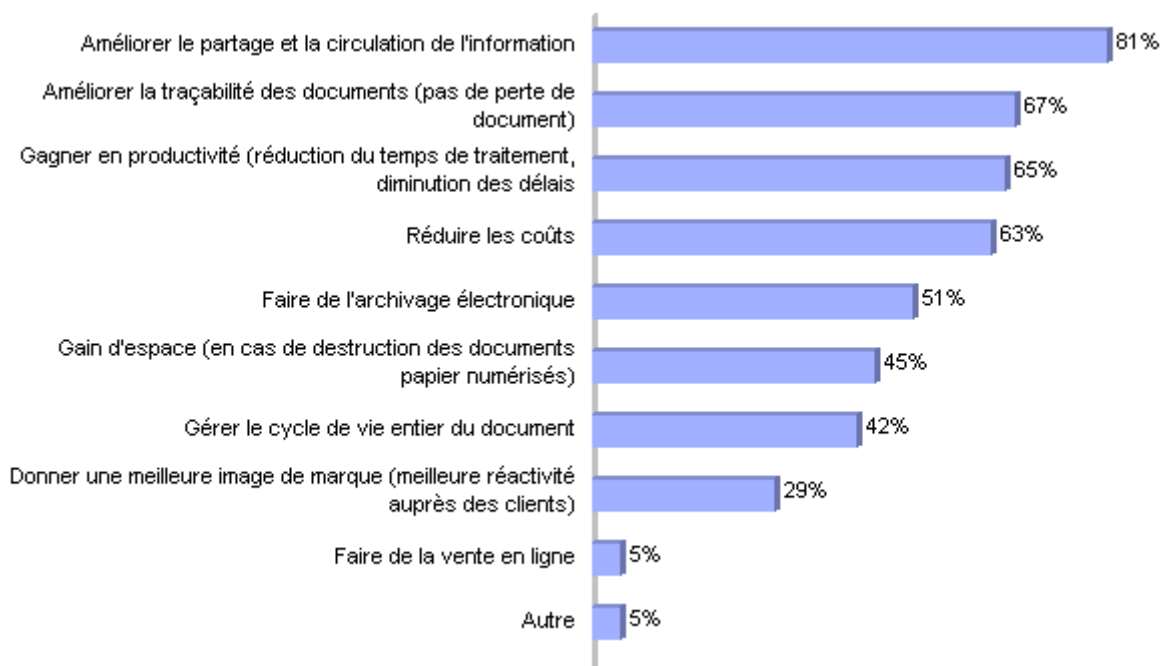


### Pratique de la dématérialisation dans les organisations

Source : SerdaLAB

- ◆ Mentionnée par 81% des organisations, **l'amélioration du partage et de la circulation de l'information est la principale motivation qui conduit les organisations à dématérialiser.** Plus des deux tiers des organisations dématérialisent pour améliorer la traçabilité des documents. Le gain de productivité est cité par 65% des répondants.

◆



### Les motivations à la dématérialisation

Source : SerdaLAB

- ◆ La forte culture papier (mentionnée par 68%) et la résistance au changement (citée par 54%) sont les principaux freins à la dématérialisation.
- ◆ **Les documents comptables et financiers sont les premiers documents dématérialisés (58% des répondants)**, suivis par les documents techniques produits en interne (57% des répondants) et les documents commerciaux (56% des répondants).
- ◆ Les documents à valeur probatoire font partie ou vont faire partie des documents dématérialisés pour près de 80% des organisations interrogées. 83% des structures publiques dématérialisent des documents à valeur probante contre 56% des structures privées.
- ◆ **Près de la moitié des organisations interrogées ont mis en place un système respectant la norme NF Z42-013.**
- ◆ **La direction générale est décisionnaire dans les projets de dématérialisation dans près de 80% des organisations interrogées.** La direction informatique est également fortement impliquée. Elle est décisionnaire dans 42% des cas. Elle est suivie par la direction financière (29% des répondants).
- ◆ **Dans le secteur public, les projets de dématérialisation sont, en moyenne, plus longs et demandent des investissements plus lourds que dans le secteur privé.** Alors que 35% des budgets dématérialisation dans le secteur public dépasse 200 000 euros, seulement 5% des projets atteignent ces niveaux d'investissement dans le secteur privé. De même la durée moyenne d'un projet est d'un peu plus de deux ans. 44% des organisations publiques gèrent des projets durant entre 2 et 4 ans (contre 22% dans le secteur privé) et 37% des projets d'une durée supérieure à 4 ans (contre 9% des entreprises privées).
- ◆ La dématérialisation des documents papier est le plus souvent internalisée, et ce, à toutes les étapes du processus (72% des organisations).
- ◆ Seulement 6% des organisations détruisent l'ensemble des documents papier après numérisation, 36% des organisations interrogées en détruisent une partie. **La destruction des documents après leur numérisation, est souvent associée à un système respectant la norme NF Z 42-013.**
- ◆ 30% des organisations interrogées utilisent les téléprocédures et 21%, des plateformes de dématérialisation (de type Deskom, Esker ou Agysoft) pour automatiser le traitement de leurs documents de gestion (factures, contrats...) ou répondre aux appels d'offre publics.
- ◆ **64% des organisations interrogées ont un projet de dématérialisation.** Ces projets sont plus nombreux dans le secteur public (73%). Ils concerneront d'abord les documents comptables et financiers puis les documents commerciaux et techniques.

## **A propos de serdaLAB**

SerdaLAB, le laboratoire du Groupe Serda veille, étudie et approfondit les enjeux autour de la Mémoire et du Savoir dans les organisations publiques et privées : archivage, gestion de contenu, information électronique professionnelle, dématérialisation, veille, moteurs de recherche...

**SerdaLAB attache une grande importance à son indépendance vis-à-vis de tout acteur du marché. Les études multiclients ne sont pas sponsorisées par des offreurs du marché.**

- **Analyse des marchés** : serdaLAB édite des études de marché multiclients et sur-mesure. La vocation des études serdaLAB est d'analyser les marchés et les tendances dans les domaines relatifs à l'organisation de la « Mémoire et du Savoir » et d'en anticiper les conséquences sur les fonctions.

- **Organisation de colloques** : Dans une démarche d'ouverture autour de la Mémoire et du Savoir, SerdaLAB s'est rapproché du monde universitaire et de la recherche grâce à un partenariat avec Paris IV-La Sorbonne. Est né alors le " Colloque Mémoire & Savoir", permettant à des experts de différentes disciplines de nous apporter leurs connaissances et d'échanger avec eux en direct.

- **R&D** : L'organisation du concours "Meilleurs Mémoires et Thèses d'étudiants dans le domaine de la mémoire et du savoir" nous permet également d'être au plus près des sujets de recherche innovants, sous le parrainage de l'Agence Universitaire de la Francophonie et du TGE Adonis (CNRS).

Etude serdaLAB de 250 pages, disponible en version papier et/ou PDF, parution juillet 2009

Pour en savoir plus : <http://www.serda.com/>

### **Contact presse :**

Nathalie Chabert,

attachée de presse serdaLAB

Email : [nathalie.chabert@serda.com](mailto:nathalie.chabert@serda.com)

Tél : 01 44 53 45 00