



# SOMMAIRE

## ETUDE SERDALAB

**« ARCHIVAGE ELECTRONIQUE  
ET RECORDS MANAGEMENT :  
ACTEURS, BESOINS ET TENDANCES »**

<b>PRESENTATION DE ALAIN BENSOUSSAN AVOCATS .....</b>	<b>9</b>
<b>CONTRIBUTEURS A L'ETUDE.....</b>	<b>12</b>
<b>PERIMETRE DE L'ETUDE .....</b>	<b>13</b>
<b>EXECUTIVE SUMMARY .....</b>	<b>15</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>21</b>
<b>CHAP. 1 L'ENVIRONNEMENT LEGAL, REGLEMENTAIRE ET NORMATIF DE L'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE.....</b>	<b>23</b>
<b>REDIGE PAR PHILIPPE BALLET, AVOCAT CABINET ALAIN BENSOUSSAN</b>	
<b>1. LES ENJEUX DE L'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE ET DU RECORDS MANAGEMENT .....</b>	<b>24</b>
1.1 ENJEUX PROBATOIRES .....	24
1.1.1 Historique de la valeur probante .....	24
1.1.2 Un environnement juridique contraignant .....	25
1.2 ENJEUX DE CONFORMITE .....	26
1.2.1 La réglementation sectorielle.....	26
1.2.2 La protection des données à caractère personnel .....	26
1.3 ENJEUX ECONOMIQUES.....	28
<b>2. LES EXIGENCES GENERIQUES DE L'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE ET DU RECORDS MANAGEMENT.....</b>	<b>29</b>
2.1 LES EXIGENCES JURIDIQUES .....	29
2.1.1 La liberté de la preuve en matière commerciale.....	30

2.1.2 L'écrit condition de validité .....	30
2.1.3 L'écrit condition de preuve.....	31
2.1.4 Signature électronique.....	37
2.1.5 Protection des données à caractère personnel .....	40
<b>2.2 LES EXIGENCES NORMATIVES .....</b>	<b>42</b>
2.2.1 Le records management.....	43
2.2.2 Le Système d'Archivage Électronique .....	44
2.2.3 Les autres référentiels normatifs.....	48
<b>2.3 LA CERTIFICATION.....</b>	<b>52</b>
2.3.1 La certification stricto sensu .....	52
2.3.2 Les labels .....	54
2.3.3 Le SMSI.....	55
2.3.4 Agrément des tiers-archivageurs .....	55
2.3.5 Les référentiels AFNOR.....	56
<b>3. LES EXIGENCES SPECIFIQUES DE L'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE ET DU RECORDS MANAGEMENT.....</b>	<b>57</b>
3.1 ARCHIVES PUBLIQUES .....	57
3.1.1 Les archives publiques électroniques .....	57
3.1.2 L'externalisation des archives publiques électroniques .....	57
3.2 LE BULLETIN DE PAIE .....	58
3.2.1 Le code du travail.....	58
3.2.2 La norme NF Z 42-025 .....	59
3.3 COMPTABILITE PUBLIQUE .....	59
3.3.1 Les collectivités territoriales.....	59
3.3.2 Le décret de 1962 .....	61
3.4 COMPTABILITE INFORMATISEE.....	61
3.5 CONTRAT ELECTRONIQUE.....	63
3.6 CONTROLE DE LEGALITE .....	63
3.7 FACTURE DEMATERIALISEE.....	63
3.7.1 Facture EDI .....	65
3.7.2 Facture électronique .....	66
3.7.3 Facture de vente .....	68
3.7.4 Libéralisation de la facture dématérialisée.....	68
3.8 LETTRE RECOMMANDEE ELECTRONIQUE .....	69
3.9 MARCHES PUBLICS.....	71
3.10 REGLEMENT GENERAL DE L'AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS (AMF) .....	72
3.11 REGLEMENT 97/02 CRBF (COMITE DE LA REGLEMENTATION BANCAIRE ET FINANCIERE) .....	72
<b>4. LES DEFIS.....</b>	<b>73</b>
4.1 CONCEPTUELS.....	73
4.1.1 La fin de l'écrit scriptural .....	73

4.1.2 Le cycle de vie de l'information (ILM).....	73
4.1.3 Le droit à l'oubli.....	73
4.1.4 Stocker n'est pas archiver.....	74
4.2 ECONOMIQUES.....	74
4.3 METHODOLOGIQUES.....	74
4.3.1 Le périmètre.....	74
4.3.2 L'externalisation et le Cloud.....	75
<b>5. SYNTHESE DU CHAPITRE 1.....</b>	<b>76</b>

## **CHAP. 2 LA MISE EN PLACE D'UN SYSTEME D'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE (SAE) ..... 79**

<b>1. DEFINIR SA POLITIQUE D'ARCHIVAGE.....</b>	<b>82</b>
<b>2. MANAGER/ORGANISER SON ARCHIVAGE : LE RECORDS MANAGEMENT.....</b>	<b>86</b>
LA FINALITE DU RECORDS MANAGEMENT.....	86
<b>3. METTRE EN PLACE UN SYSTEME D'ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE (SAE).....</b>	<b>87</b>
3.1 LES GRANDES FONCTIONS D'UN SAE.....	87
3.2 LE SAE DANS LE SYSTEME D'INFORMATION DE L'ENTREPRISE.....	88
3.2.1 Interopérabilité et réversibilité.....	88
3.2.2 Le SAE doit s'intégrer aux applications métier de l'entreprise.....	89
3.2.3 Un SAE doit être indépendant du système de Ged.....	89
3.2.4 Un SAE doit être indépendant du matériel utilisé pour le stockage.....	90
3.3 CHOIX ENTRE EXTERNALISATION ET INTERNALISATION.....	91
3.3.1 Les critères de choix.....	91
3.3.2 Avantages et inconvénients de l'archivage internalisé.....	92
3.3.3. Avantages et inconvénients de l'archivage externalisé.....	93
3.3.4 L'externalisation en mode SaaS.....	94
3.4 SIGNATURE ELECTRONIQUE, HORODATAGE ET SCELLEMENT DE L'ARCHIVE ELECTRONIQUE.....	94
3.4.1 La signature électronique.....	95
3.4.2 L'horodatage.....	100
3.4.3 Les métadonnées.....	100
3.5 LES FORMATS DE DONNEES D'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE.....	101
3.5.1 Les formats préconisés pour le texte.....	102
3.5.2 Les formats pour les images.....	102
3.6 LES SUPPORTS DE STOCKAGE ADAPTES A L'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE.....	103
<b>4. SYNTHESE CHAPITRE 2 : MISE EN PLACE D'UN SAE.....</b>	<b>110</b>

<b>CHAP. 3 LE MARCHÉ DE L'ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE .....</b>	<b>111</b>
<b>1. LE MARCHÉ ET SON ÉVOLUTION .....</b>	<b>112</b>
1.1 UN MARCHÉ ESTIMÉ À PLUS DE 320 MILLIONS D'EUROS, ET EN CROISSANCE DE 3,8% EN 2009.....	114
1.2 ÉVOLUTION DE CHAQUE SEGMENT.....	114
1.2.1 Les éditeurs de solutions logicielles .....	114
1.2.2 Les tiers-archivistes.....	123
1.2.3 Les tiers de confiance.....	127
1.2.4 Les sociétés de conseil en archivage électronique .....	130
1.2.5 Les SSII .....	132
1.3 PART DE CHAQUE SEGMENT .....	133
1.3.1 Part de chaque segment dans le marché global .....	133
1.3.2 Part de chaque sous-segment .....	134
<b>2. PARTS DE MARCHÉ DES ACTEURS .....</b>	<b>138</b>
2.1 PARTS DE MARCHÉ DES ÉDITEURS DE SOLUTIONS LOGICIELLES.....	138
2.1.1 Les éditeurs de logiciels de Ged et de gestion de contenu (ECM) intégrant une brique archivage électronique.....	138
2.1.2 Les éditeurs d'ERP ou de solutions verticalisées .....	139
2.1.3 Les éditeurs de solutions d'archivage électronique.....	139
2.1.4 Les éditeurs de logiciels de coffres-forts électroniques.....	140
2.1.5 Les prestataires de plates-formes en ligne de dématérialisation .....	140
2.2 PARTS DE MARCHÉ DES TIERS-ARCHIVISTES .....	141
2.3 PARTS DE MARCHÉ DES TIERS DE CONFIANCE.....	141
2.3.1 Les autorités de certification.....	141
2.3.2 Les tiers de confiance.....	142
2.4 PARTS DE MARCHÉ DES SOCIÉTÉS DE CONSEIL EN ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE.....	142
2.5 PARTS DE MARCHÉ DES SSII .....	143
<b>3. DESCRIPTION DES SOLUTIONS LOGICIELLES D'ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE.....</b>	<b>144</b>
3.1 Les solutions de gestion de contenu intégrant une brique d'archivage électronique .....	144
3.2 Les solutions d'archivage électronique .....	152
3.3 Les solutions de coffres-forts électroniques.....	156
3.4 Les plateformes de dématérialisation avec module d'archivage électronique .....	157
3.5 Les solutions des tiers-archivistes .....	160
3.6 Cartographie des acteurs .....	167
<b>4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES ACTEURS .....</b>	<b>168</b>
4.1 DESCRIPTION DE L'ÉCHANTILLON DE L'ENQUÊTE.....	168
4.2 L'OFFRE .....	169
4.2.1 Le positionnement des produits .....	169
4.2.2 La commercialisation des produits : le mode SaaS de plus en plus privilégié .....	170
4.3 LA R&D : UNE COMPOSANTE ESSENTIELLE.....	174
4.4 ÉTAT DES LIEUX DE LA DEMANDE EN ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE .....	176

4.4.1 Poids de l'archivage électronique dans l'activité des offreurs .....	176
4.4.2 Segmentation de la demande .....	177
4.4.3 Caractéristiques de la demande.....	180
4.4.4 Les réglementations encadrant le marché.....	182
4.5 PERSPECTIVES D'EVOLUTION DU MARCHÉ.....	183
<b>5. TENDANCES DE L'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE .....</b>	<b>185</b>
5.1 FLORAISON D'OFFRES EN COFFRES-FORTS ELECTRONIQUES (CFE) : ATTENTION AUX DISCOURS MARKETING !.....	185
5.2 LES LOGICIELS D'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE VONT DE PLUS EN PLUS S'INTEGRER AUX APPLICATIONS METIERS DE L'ENTREPRISE.....	186
<b>6. SYNTHÈSE CHAPITRE 3 : LE MARCHÉ DE L'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE .....</b>	<b>188</b>

## **CHAP. 4 ANALYSE DES PRATIQUES ET BESOINS EN ARCHIVAGE ELECTRONIQUE..... 191**

<b>1. METHODOLOGIE ET DESCRIPTION DE L'ECHANTILLON DE L'ENQUETE.....</b>	<b>191</b>
1.1 STRUCTURE PUBLIQUE/PRIVEE/ASSOCIATIVE DE L'ECHANTILLON.....	192
1.2 TAILLE DES ORGANISATIONS INTERROGÉES.....	193
1.3 SECTEUR D'ACTIVITE DE L'ECHANTILLON .....	194
1.4 EXISTENCE D'UN SERVICE ARCHIVES.....	195
1.5 TAILLE DU SERVICE ARCHIVES.....	197
1.6 FONCTION DES REpondANTS.....	198
<b>2. LA POLITIQUE D'ARCHIVAGE DES ORGANISATIONS.....</b>	<b>199</b>
2.1 LA POLITIQUE D'ARCHIVAGE SE DEMOCRATISE ET ATTEINT 85% DES ORGANISATIONS.....	199
2.2 LE PLUS SOUVENT, C'EST L'EVOLUTION DE L'ACTIVITE QUI CONDUIT AU LANCEMENT D'UNE POLITIQUE D'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE .....	201
2.3 SANS POLITIQUE D'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE, CHAQUE SERVICE GERE L'ARCHIVAGE DE SES PROPRES DOCUMENTS.....	202
<b>3. ETAT DES LIEUX DE L'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE .....</b>	<b>203</b>
3.1 LES PRATIQUES DES ORGANISATIONS (67% DE L'ECHANTILLON) QUI N'ONT PAS RECOURS A L'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE .....	203
3.2 LES PRATIQUES DES ORGANISATIONS QUI ONT RECOURS A L'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE .....	209
3.2.1 Un tiers des organisations pratiquent l'archivage électronique.....	209
3.2.2 Les motivations au recours à l'archivage électronique.....	211
3.2.3 Le service archives est à l'origine des projets dans 43% des cas .....	212
3.2.4 Les projets qualité génèrent souvent les projets d'archivage électronique .....	213
3.2.5 La majorité des projets d'archivage électronique ont été lancé il y a entre un et trois ans.....	214
3.2.6 Les freins au projet .....	215
<b>4. LA MISE EN ŒUVRE DES PROJETS D'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE .....</b>	<b>216</b>
4.1 LA VOLUMETRIE DES ARCHIVES ELECTRONIQUES DANS LE PROJET .....	216
4.2 LES DOCUMENTS CONCERNES PAR L'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE .....	218
4.2.1 L'archivage électronique à vocation probatoire concerne principalement les documents cœur de métier et les contrats.....	219
4.2.2 Seules 8% des organisations sondées ont déjà eu à extraire un document électronique du SAE à des fins judiciaires.....	220
4.3 LES BENEFICES DE L'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE .....	221

4.4 LES PROBLEMES RENCONTRES.....	222
4.5 L'ORGANISATION DU PROJET .....	223
4.5.1 Le service archives, lorsqu'il existe, est associé au projet trois fois sur quatre .....	223
4.5.2 La responsabilité du projet .....	224
4.6 LE BUDGET DU PROJET.....	224
4.7 LA STRATEGIE D'ARCHIVAGE : L'INTERNALISATION LARGEMENT PRIVILEGIEE .....	226
4.8 LES PRESTATAIRES EXTERNES.....	228
4.8.1 Les prestataires choisis .....	228
4.8.2 Les critères de choix du prestataire : la pérennité avant tout .....	229
4.8.3 Recours à un logiciel d'archivage électronique .....	231
4.9 LES NORMES LES PLUS RESPECTEES : MOREQ 2, ISO 15489 ET NF Z 42-013.....	235
4.10 LES SUPPORTS UTILISES : LE WORM PHYSIQUE (DISQUES OPTIQUES) RESTE LE PLUS UTILISE .....	237
<b>5. EVOLUTION 2008-2011 .....</b>	<b>238</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>242</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>244</b>
<b>WEBOGRAPHIE.....</b>	<b>244</b>
<b>GLOSSAIRE .....</b>	<b>246</b>