ETUDE SERDALAB

SOMMAIRE

« GED ET GESTION DE CONTENU : MARCHE, BESOINS ET TENDANCES 2009-2010 »

PARUTION DECEMBRE 2009

SOMMAIRE 3
PRESENTATION DE L'APROGED 7
REMERCIEMENTS 8
INTRODUCTION 9
METHODOLOGIE GENERALE 11
SYNTHESE 13

CHAP 1. L'ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE, LEGAL, ET NORMATIF DE LA GED ET DE LA GESTION DE CONTENU 17

1. LA CRISE ET SON IMPACT SUR LE MARCHE DE LA GESTION DE CONTENU 18
1.1 SORTIE DE RÉCESSION MAIS TOUJOURS LA CRISE EN FRANCE 18
1.2 L'IMPACT DE LA CRISE SUR LE MARCHÉ DE LA GESTION DE CONTENU 20
2. LE MARCHE DES TIC 22
2.1 DES DÉPENSES INFORMATIQUES MONDIALES EN FORTE BAISSE POUR 2009 22
2.2 LE MARCHÉ FRANÇAIS DES LOGICIELS ET SERVICES DEVRAIT RENOUER AVEC LA CROISSANCE EN 2010 23
2.3 LE MARCHÉ FRANÇAIS DE LA DÉMATÉRIALISATION EN CROISSANCE 23
2.4 LES ÉDITEURS FRANÇAIS DU SECTEUR DES TIC TOUJOURS LA PROIE DES ÉDITEURS ÉTRANGERS 24
3. LES POLITIQUES PUBLIQUES EN MATIERE DE TIC 26
3.1 LA MISE EN PLACE DU PLAN NUMÉRIQUE 2012 26
3.2 RELANCE ET ÉCONOMIE NUMÉRIQUE 27
3.3 LA MODERNISATION DE L'ETAT EST ENGAGÉE 30
4. L'ENVIRONNEMENT LEGAL, REGLEMENTAIRE ET NORMATIF 33
4.1 LES LOIS ET DÉCRETS S'APPLIQUANT AUX DOCUMENTS ÉLECTRONIQUES 33
4.1.1 Loi n°2000-230 du 13 mars 2000 : La reconnaissance légale du document numérique 33
4.1.2 Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Economie Numérique (LCEN) 35
4.1.3 Loi n° 2008-561 du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile dans le secteur privé 36
4.1.4 Loi n°79-18 du 3 janvier 1979 relative aux archives, modifiée par la loi n°2008-696 du 15 juillet 2008 37
4.2 LES LOIS FINANCIÈRES INFLUANT SUR LA GESTION DES DOCUMENTS NUMÉRIQUES 40
4.2.1 Loi n°2003-706 du 1er août 2003 sur la sécurité financière 40
4.2.2 Loi Sarbanes-Oxley 40
4.2.3 Les accords de Bâle 40
4.3 LES NORMES AUTOUR DU DOCUMENT NUMÉRIQUE 41
4.3.1 La norme NF Z42-013 de mars 2009 41
4.3.2 La norme ISO 15 489 sur le records management 42
4.3.3 La norme ISO 19005 baptisée PDF/A 43
4.3.4 Moreq 2 : les nouveautés par rapport à Moreq 1 44
4.4 LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL PAR LA CNIL 46

CHAP 2. LES ENJEUX ET LA MISE EN PLACE D'UN PROJET DE GESTION DE CONTENU 51

1. DEFINITIONS ET FONDAMENTAUX DE LA GESTION DE CONTENU 52

1.1 DÉFINITIONS RELATIVES À LA GESTION DE CONTENU 52

1.2 LES CONCEPTS DE BASE DE LA GESTION DE CONTENU 54

1.2.1 Séparation du fond et de la forme 54
1.2.2 Structuration des contenus 55
1.2.3 Référentiel des contenus 55
1.2.4 Gestion du cycle de vie des contenus 55
1.2.5 Workflow éditorial 55
1.2.6 Publication 55

2. LA MISE EN PLACE D'UN PROJET DE GESTION DE CONTENU 57

1. LES ANALYSES PRÉALABLES 58

2.1.1 L'analyse de l'existant 58
2.1.2 L'analyse des besoins 58
2.1.3 L'étude d'opportunité 58
2.1.4 L'étude de faisabilité 59

2.2 LES ACTEURS DU PROJET 59

2.2.1 Les acteurs du pilotage 59
2.2.2 Les acteurs opérationnels 60

2.3 LE CAHIER DES CHARGES ET LE CHOIX DE LA SOLUTION 60

2.3.1 Le cahier des charges 60
2.3.2 Le choix de la solution 60

2.4 LA MISE EN OEUVRE DE LA SOLUTION 62

2.5 L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT 62

CHAP 3. LE MARCHE DE LA GED ET DE LA GESTION DE CONTENU ET SES ACTEURS 67

1. LE MARCHE MONDIAL DE LA GESTION DE CONTENU 68

1.1 LE MARCHÉ MONDIAL DE L'ECM, SELON GARTNER 68

1.2 LE MARCHÉ MONDIAL DU WCM, SELON GARTNER 71

1.3 LA CONCENTRATION MONDIALE SE POURSUIT 73

2. LE MARCHE FRANÇAIS DE LA GESTION DE CONTENU 74

2.1 UN MARCHÉ FRANÇAIS PESANT 1,1 MILLIARD D'EUROS EN 2008, EN PROGRESSION DE 8% 74

2.2 PART DE CHAQUE SEGMENT : LES INTÉGRATEURS SONT LES ACTEURS LES PLUS IMPORTANTS EN TAILLE 76

2.3 SEGMENTATION DU MARCHÉ GLOBAL SELON LE CHIFFRE D'AFFAIRES : 16% DES ACTEURS REPRÉSENTENT 78% DU MARCHÉ 77

3. ANALYSE DETAILLEE PAR SEGMENT 79

3.1 LE MARCHÉ DES ÉDITEURS DE SOLUTIONS LOGICIELLES TIRÉ PAR LE WCM ET LE DAM 79

3.1.1 Les éditeurs de gestion de contenu d'entreprise (ECM) 82
3.1.2 Les éditeurs de Ged 86
3.1.3 Les éditeurs de DAM (Gestion des actifs numériques) 90
3.1.4 Les éditeurs de gestion de contenu Web (WCM) et de CMS 92
3.1.5 Synthèse : marché des éditeurs de logiciels 95
3.1.6 Les fiches des principaux éditeurs de solutions logicielles 96

3.2 LES INTEGRATEURS ET SOCIETES DE SERVICES EN INGENIERIE INFORMATIQUE (SSII) 116

3.3 LES SOCIÉTÉS DE CONSEIL ET D'ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE 120

4. PREVISIONS DU MARCHE EN 2009-2010 122

4 .1 LE SCÉNARIO PRÉVISIONNEL : LE SECTEUR PUBLIC TIRE LA CROISSANCE 122

4.2 LES PRÉVISIONS PAR SEGMENT 125

5. LES EVOLUTIONS DE L'OFFRE 126

5.1 LA STRATÉGIE WEB 2.0 DES ÉDITEURS D'ECM 126

5.2 PROGRESSION DES SOLUTIONS DE GESTION DE CONTENU OPEN SOURCE 128

5.2.1 Les avantages et les limites de l'open source 128

5.2.2 Les éditeurs de solutions open source en forte croissance 129

5.2.3 Les retours d'expérience 130

5.3 DÉCLOISONNEMENT DES APPLICATIONS : GED, ECM, ERP, CRM… 133

5.4 CONFORMITÉ ET GESTION DES RISQUES, SOURCE DE NOUVEAUX PROJETS ECM 135

6. CLASSEMENT DES PRINCIPAUX ACTEURS DU MARCHE 137

6.1 TOP 15 DES ÉDITEURS DE GESTION DE CONTENU ET DE GED 137

6.2 TOP 15 DES INTÉGRATEURS ET SSII 138

CHAP 4. ANALYSE DES BESOINS EN GESTION DE CONTENU 141

1. METHODOLOGIE ET DESCRIPTION DE L'ECHANTILLON DE L'ENQUETE QUANTITATIVE 142

1.1 STRUCTURE PUBLIQUE/PRIVÉE/ASSOCIATIVE DE L'ÉCHANTILLON 142

1.2 TAILLE DES ORGANISATIONS INTERROGÉES 143

1.3 SECTEUR D'ACTIVITÉ DE L'ÉCHANTILLON 144

1.5 FONCTION DES RÉPONDANTS 145

2. ETAT DES LIEUX DE LA GESTION DE CONTENU DANS LES ORGANISATIONS 146

2.1 PLUS DE LA MOITIÉ DES ENTREPRISES INTERROGÉES ONT MIS EN PLACE UNE GESTION DE CONTENU 146

2.2 L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LE PARTAGE DES INFORMATIONS SONT LES PRINCIPAUX ENJEUX LIÉS À LA GESTION DE CONTENU 150

2.3 LA GESTION DE CONTENU IMPLIQUE PLUSIEURS SERVICES DANS 46% DES ORGANISATIONS 151

2.4 LA DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION (DSI) EST LA PLUS SOUVENT À L'ORIGINE DES PROJETS DE GESTION DE CONTENU 152

3. LE PERIMETRE DE LA GESTION DE CONTENU 154

3.1 LES ORGANISATIONS GÈRENT PRINCIPALEMENT DES DOCUMENTS MAIS AUSSI DES COURRIERS ÉLECTRONIQUES 154

3.2 UN NOMBRE D'UTILISATEURS PLUS IMPORTANT POUR LES SOLUTIONS D'ECM ET DE GESTION DE CONTENUS WEB 156

4. LA MISE EN ŒUVRE DE LA GESTION DE CONTENU 158

4.1 L'ÉTUDE DES BESOINS ET L'ANALYSE DE L'EXISTANT FIGURENT PARMI LES PREMIÈRES ANALYSES PRÉALABLES DANS UN PROJET DE GESTION DE CONTENU 158

4.2 LA DIRECTION GÉNÉRALE EST LE PRINCIPAL DÉCISIONNAIRE DANS LES PROJETS DE GESTION DE CONTENU 159

4.3 LE CHEF DE PROJET EST LE DIRECTEUR DES SYSTEMES D'INFORMATION DANS 38% DES ORGANISATIONS INTERROGEES 160

4.4 PLUS DE LA MOITIÉ DES ORGANISATIONS INTERROGÉES ONT RECOURS À UN PRESTATAIRE 161

4.5 LA RAPIDITÉ D'ACCÈS À L'INFORMATION EST LA PREMIÈRE QUALITÉ ATTENDUE D'UNE SOLUTION DE GESTION DE CONTENU 163

4.6 59% DES ORGANISATIONS INTERROGÉES POSSÈDENT UNE SOLUTION DE GESTION DE CONTENU INTÉGRANT DES FONCTIONNALITÉS WEB 2.0 164

4.7 LA RÉSISTANCE AU CHANGEMENT RESTE LA PRINCIPALE DIFFICULTÉ DES ORGANISATIONS 166

4.8 57% DES ORGANISATIONS ONT DES BUDGETS INFÉRIEURS À 60 000 EUROS 167

4.9 DES PROJETS INFÉRIEURS À UN AN POUR 35% DES ORGANISATIONS MAIS PLUS LONGS DANS LE SECTEUR PUBLIC 169

5. L'EVALUATION ET LES ATTENTES EN MATIERE DE GESTION DE CONTENU 170

5.1 L'AMÉLIORATION DU PARTAGE DES INFORMATIONS EST LE PREMIER BÉNÉFICE OBSERVÉ SUITE À LA MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION DE GESTION DE CONTENU 170

5.2 UN RETOUR SUR INVESTISSEMENT DE MOINS DE 6 MOIS POUR 34% DES ORGANISATIONS 171

5.3 61% DES ORGANISATIONS INTERROGÉES SONT EN PARTIE SATISFAITES DE LEUR SOLUTION DE GED OU DE GESTION DE CONTENU 172

5.4 PLUS DES TROIS QUARTS DES ORGANISATIONS INTERROGÉES ONT DES ATTENTES EN MATIÈRE DE SOLUTIONS PERMETTANT DE GÉRER LE CYCLE DE VIE ENTIER DU DOCUMENT 173

6. LA NOTORIETE ASSISTEE DES EDITEURS DE GESTION DE CONTENU 174

CHAP 5. TENDANCES DU MARCHE 177

L'ECM ET LES RESEAUX SOCIAUX : COMPLEMENTARITE OU CONCURRENCE ? 178

NAISSANCE DE LA GESTION DE CONTENU MOBILE 181

SUR LA VOIE DE L'ENTERPRISE INFORMATION MANAGEMENT OU EIM 185

L'ARCHIVAGE ET L'E-DISCOVERY : NOUVEAUX DEFIS DES ENTREPRISES 188

CONCLUSION 191

CHAP 6. ANNEXES 193

ANNEXE 1 : LISTE DES ACTEURS CITES 194

ANNEXE 2 : CHARTE D'ETHIQUE SERDALAB 195

BIBLIOGRAPHIE 197

WEBOGRAPHIE 198

GLOSSAIRE 200