

→ Historiquement cantonné à quelques services, documentation et facturation notamment, l'ECM (Enterprise content management) est massivement mis en place par les entreprises depuis deux ou trois ans. Les métiers emmènent ce mouvement. L'intégration avec le SI reste le challenge majeur.

Gestion des documents

L'ECM enfin déployé à l'échelle de l'entreprise ?

Selon les résultats d'une étude menée en 2017 par le CXP, « les deux tiers des entreprises ont déjà déployé la plupart des fonctionnalités de l'ECM », souligne Nicolas Bürki, vice-président et responsable du marché ECM au CXP. D'ici deux ans, 9 entreprises sur 10 auront sauté le pas ». De quoi parle-t-on exactement ? Historiquement basé sur des outils de gestion électronique des documents (GED), l'ECM a progressivement inclus un nombre croissant de fonctionnalités, de la gestion de contenus web à l'archivage en passant par la dématérialisation des flux entrants. Si ces logiciels étaient pour certains déjà déployés depuis longtemps, ils restaient la plupart du temps cantonnés à un service ou à département : les outils de GED au sein des services de documentation, le web content

management pour gérer l'intranet... Depuis, les applications d'ECM se sont largement étendues au-delà de ces périmètres, par le biais d'une dizaine de grandes fonctionnalités (voir encadré). Cette tendance de fond s'est récemment accélérée. Aujourd'hui, toujours selon le CXP, presque la moitié des sociétés ont déployé des applications d'ECM à l'échelle de l'entreprise. Une autre tendance remarquée est que les métiers sont très moteurs. En 2013, l'étude menée par le même cabinet attribuait aux DSI la paternité et la conduite des projets dans la moitié des cas. Aujourd'hui, « les DSI ne sont plus à l'origine que d'à peine plus d'un quart des projets. Presque la moitié des projets sont initiés et menés par les métiers », souligne Nicolas Bürki.

Les raisons de cette accélération ? La disponibilité de l'offre logicielle en SaaS facilite sa mise en œuvre. Mais surtout, la transformation digitale en cours se traduit par une nécessaire fluidification des processus métier. Dirigeant de Nuxeo, Éric Barroca constate : « dans de nombreux secteurs, dans les banques ou les assurances notamment, les processus transverses ont longtemps été négligés. Conséquence, même un client de longue date doit rapporter régulièrement ses documents, pièces d'identité et justificatifs de domicile, par exemple, pour une nouvelle

demande de crédit ». Résultat, les délais de traitement se comptent en jours, ou en semaines. Et ce, sans compter la duplication des mêmes données dans les systèmes d'information, et les implications potentiellement néfastes avec l'application prochaine du RGPD. « La relation client, par exemple l'étape de vérification d'identité, est avant tout une question d'ECM », avance Éric Barroca. Un constat corroboré par l'étude du CXP. Parmi les processus digitalisés, la relation client arrive largement en tête. Celle-ci n'est pas le seul processus en cause, mais plutôt l'arbre qui cache la forêt vu la diversité des applications concernées. Moteur dans la transformation digitale, l'ECM pourrait devenir l'épine dorsale des systèmes d'information. Reste le défi le plus important : son intégration avec les autres grandes briques du système d'information.

« Notre outil centralise les informations de plusieurs applications métiers pour, par exemple dans un hôpital, enrichir un dossier patient. »

Steve Silva, responsable de la R&D chez Le Document Numérique



DIRECTION TEACHING ADMINISTRATION SERVICES PROGRAM EXPERIENCE
QUALIFICATION FINANCE ANALYSIS STRATEGY REF
SUCCESS STRATEGY REF

STRATEGY REF
ING INSTRUCTING SKILLS FRAMEW
CREATIVITY EXPERTISE SKILL SERVICES

CONTENT MANAGEMENT
TEST DEVELOP SUCCESS V... ES
DECISIONS CAREER HELP
PRESENTATION
COMPETENCIES ANALYSIS BUSINESS

Les 10 composantes clés de l'ECM

- ✓ input management
- ✓ e-mail management
- ✓ GED
- ✓ web content management
- ✓ DAM
- ✓ workflow/BPM
- ✓ collaboration
- ✓ archivage/record management
- ✓ éditique
- ✓ case management

CONTENT MANAGEMENT
TEST DEVELOP SUCCESS V... ES

DECISIONS CAREER HELP
PRESENTATION
COMPETENCIES ANALYSIS BUSINESS

PRESENTATION
COMPETENCIES ANALYSIS BUSINESS



« L'utilisation d'OnBase nous a permis d'automatiser la prise en compte et le suivi des demandes de dérogation aux règles d'intervention sur les installations de la voie ferrée »

Stéphane Avronsart, responsable du pôle Qualité et Performance à la direction Pilotage et Méthode de la direction Ingénierie de SNCF Réseaux

Vers une documentation en self-service

Souvent à l'origine de la GED, les services de documentation n'ont globalement pas le vent en poupe. Mais certains tirent leur épingle du jeu. Responsable de l'information,

nouveau nom du centre de documentation chez Deloitte France, qui compte environ 5000 collaborateurs, Sylvie Sage met à disposition des consultants et auditeurs des sources externes et internes. À partir du logiciel d'ECM de Kentika, elle et Sébastien Rousseau, Knowledge Manager pour la France, ont mis en place un portail en self-service donnant accès à des sources telles que Factiva, de Dow Jones & Company. « Nous avons réalisé nous-mêmes les interfaces avec un peu de JQuery et de RSS, expliquent-ils, pour faciliter l'abonnement à des centres d'intérêt. Auparavant, les demandes arrivaient par mail. Les utilisateurs peuvent désormais accéder directement à une partie des informations à travers des recherches par facettes, types de document, dates... ». Un portail qui semble avoir trouvé son public avec 1000 visiteurs uniques

par mois. Au-delà de ce rôle, le service de l'information commence à mettre en place du Knowledge Management (KM). « Deloitte se décline sur quatre métiers, conseil, conseil financier, audit et avocat. La déontologie implique de vérifier que l'on a le droit ou non d'accepter une mission avec tel client. Le KM servira à ce type d'usage », justifie Sébastien Rousseau. Les services de documentation ne sont plus les seuls à utiliser cette famille d'outils. Dirigeant de Kentika, Gilles Batteux décrit une application dans le domaine juridique : « un collectif d'avocats canadiens a utilisé notre outil pour effectuer des recherches au sein de millions de pages dans le cadre d'une procédure entre des cigarettiers et les autorités canadiennes. Dans ce contexte, il est indispensable de retrouver rapidement un document datant parfois de plus de 10 ans ».

« La relation client, par exemple l'étape de vérification d'identité, est avant tout une question d'ECM »

Éric Barroca, dirigeant de Nuxeo



Une offre du marché très disparate

Les éditeurs de solutions d'ECM sont nombreux et proposent des solutions disparates. Les acteurs historiques comme Aidel, Avanteam, Elo, Kentika et surtout OpenText viennent de la GED et ont enrichi leurs outils avec du workflow, de l'édition,

voire du collaboratif. Une autre famille vient plutôt de la dématérialisation et a verticalisé des applications pour les factures et certains processus métiers : c'est le cas notamment d'Itesoft et de T2I (qui a racheté Azur Technology). D'autres éditeurs sont arrivés

par le collaboratif, tels Microsoft et une cohorte d'acteurs de l'open source comme Alfresco, Maarch ou encore Nuxeo. On peut également citer Everteam, Cincom, Novaxel, Open Bee, Novadys, Xerox...

La SNCF sur la voie de l'ECM

Autres utilisateurs traditionnels de l'ECM, les départements chargés de la gestion des factures fournisseurs en exploitent depuis longtemps certaines briques « pour dématérialiser ces documents, sous forme papier comme PDF, pour en extraire les données et les verser dans un ERP, ou pour prendre en charge des opérations de rapprochement et les archiver », liste Frédéric Dupré, directeur des ventes France de l'éditeur allemand Elo. Depuis, le périmètre

pôle Qualité et Performance à la direction Pilotage et Méthode de la direction Ingénierie de SNCF Réseaux, Stéphane Avronsart a notamment pour rôle d'améliorer les méthodes de travail. Lorsqu'une voie ferrée ou un ouvrage d'art nécessite des travaux, un ensemble de règles et de standards sont vérifiés avant d'accorder l'autorisation, pour des raisons évidentes de sécurité. Si celle-ci ne remplit pas les critères, une demande de dérogation est générée et initie un workflow qui passe par la

Moteur de la transformation digitale, l'ECM pourrait devenir l'épine dorsale des systèmes d'information.

des applications s'est étendu et porte par exemple sur des workflows pour valider le paiement à partir de terminaux mobiles, ou encore pour d'autres types de documents. « Nos outils sont, entre autres, utilisés pour valider des documents dans le monde agroalimentaire, soumis à des obligations réglementaires particulièrement contraignantes et qui évoluent souvent », explique Frédéric Dupré. Les départements qualité sont aussi très demandeurs. Responsable du

réalisation d'études techniques, une phase de validation et un audit, qui sera reconduit à l'issue des travaux. « Environ 300 demandes de dérogation aux règles d'intervention sur les installations de la voie ferrée arrivent chaque année. Jusqu'au début de 2018, les documents étaient envoyés par courrier par les demandeurs, et le suivi de l'avancement du traitement de la dérogation était fait avec Excel par la direction technique », décrit Stéphane Avronsart. Un suivi difficile à réaliser de par la dispersion géographique des sites, le nombre d'intervenants potentiels - le service compte 4500 agents -, et le manque d'outils centralisés. Par exemple, « la gestion du planning d'avancement du traitement de la dérogation restait artisanale », souligne Stéphane Avronsart, qui a découvert il y a deux ou trois ans, avec le logiciel OnBase d'Hyland Software, les potentialités

de la GED, des workflows et des formulaires. « J'ai été séduit par la possibilité de développer rapidement des applications facilitant le travail en réseau, à distance, et par l'autonomie de l'utilisateur. Après une à deux semaines de formation, nous pouvions créer nous-mêmes des interfaces web et des workflows », explique-t-il. OnBase a été paramétré pour gérer l'ensemble des documents, de la demande de dérogation à la validation en passant par les études techniques. Depuis le début de l'année, les demandes passent par cette application. Désormais, des alertes sont envoyées automatiquement au demandeur, l'informant de l'état d'avancement - en étude, en vérification, en approbation... - de sa dérogation. Le processus est dématérialisé à l'exception d'une étape. « Nous allons jusqu'à la production du courrier d'autorisation de déroger aux règles d'intervention. Mais celui-ci est imprimé et signé manuellement. La prochaine étape, la signature numérique, est en réflexion », décrit Stéphane Avronsart. Nous envisageons de déployer des applications du même type pour gérer les dérogations dans d'autres métiers comme les caténaires, la signalisation ou les ouvrages d'art ».

Des projets à l'échelle de l'entreprise

« Si je veux changer mon contrat d'assurance-vie, certaines sociétés ont des applications transverses capables de prendre en compte toutes les données - financières, médicales, commerciales... - déjà présentes et d'automatiser leur traitement tout en assurant la confidentialité », décrit Nicolas Bürki. Des projets mis en œuvre avec des solutions telles que celles d'Alfresco ou de Nuxeo. « Nous travaillons avec la banque espagnole Santander », illustre Éric Barroca. De nombreux autres processus sont concernés. À partir de l'outil de Jalios, Monsieur Bricolage a fluidifié les relations entre les magasins et les services support, marketing, achats et même RH avec un intranet collaboratif. « Des intégrations avec les applications métiers, par exemple pour indiquer le chiffre d'affaires du magasin ou encore le nombre de jours de congés restant pour le salarié, ont facilité l'adop-



« Presque la moitié des projets sont initiés et menés par les métiers »

Nicolas Bürki, vice-président et responsable du marché ECM au CXP

tion de l'application », décrit Vincent Bouthors, dirigeant de Jalios. Dans un secteur tout autre, Bolloré Transport & Logistics a mis en place une application d'ECM « pour gérer les documents liés au transport, à la douane et à la facturation clients », détaille Fabien Doliveux, dirigeant de Partitio, l'intégrateur de la solution. Le marketing est également concerné. « Pour un site de e-commerce comme Vente-privée, les images sont une ressource essentielle parce qu'elles font vendre. Il est nécessaire de gérer les droits afférents, de suivre leur utilisation, d'en gérer les mises à jour. Un ensemble d'opérations difficiles à réaliser sans outils de Digital Asset Management et d'ECM, d'autant plus que le nombre d'images peut monter à des centaines de millions », assure Éric Barroca.

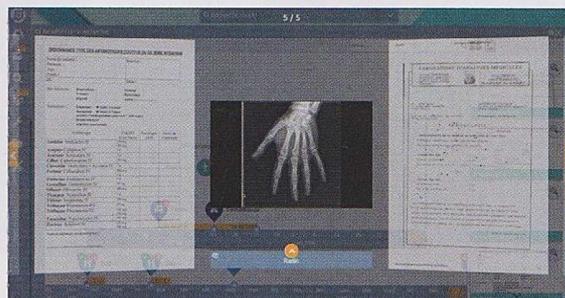
L'ECM au service du dossier patient

À terme, l'ECM a pour vocation de fédérer tous les documents d'un système d'information. Responsable de la R&D chez Le Document Numérique, éditeur de la solution DocuGed, Steve Silva explique : « les hôpitaux ont pour spécificité d'avoir beaucoup d'applications métiers, au moins autant que les spécialités médicales prises en charge par le centre. Ces applications gèrent des données et des documents ». Le Centre hospitalier Annecy Genevois souhaitait mettre en place un dossier médical patient unifié au niveau documentaire et se heurtait à cette complexité. Il a fait le choix de DocuGed et d'un outil d'intégration (EAI) développé par Enovacom. « Notre outil se connecte avec l'EAI d'Enovacom. Il extrait des métadonnées qui viennent enrichir le dossier patient et verse l'ensemble sur une baie Centera en utilisant des technologies d'horodatage et de signature numérique pour apporter une valeur probante », décrit Steve Silva. Les métadonnées sont ensuite utilisées pour faciliter l'accès au dossier. L'interface développée dans DocuGed positionne ces données sur une ligne de temps (voir illustration). Déjà utilisée par une partie des médecins, cette interface devient un point d'accès unifié à tous les documents du dossier médical. Les médecins continuent à utiliser leurs applications métiers pour les données

structurées (résultats d'analyse ...), non prises en charge par DocuGed car ne générant pas de document. Dans ce cas, un lien contextuel vers le dossier patient est proposé à partir de l'application métier.

Une intégration complexe avec le SI

Souvent, les applications d'ECM restent masquées derrière un ERP, une application métier, voire une messagerie. « Nous avons profité de la fonctionnalité offerte par OnBase de pouvoir verser les documents dans la GED ou de valider une étape d'un workflow directement depuis Outlook. L'utilisateur a assez d'applications sans lui en rajouter », justifie Stéphane Avronsart. Le déploiement en cours des applications d'ECM pose d'autres défis majeurs. Premier d'entre eux, si l'implication forte des métiers facilite l'identification des bons cas d'usage, elle provoque parfois quelques tensions avec les DSI. Stéphane Avronsart de la SNCF se souvient : « le projet mené avec la DSI pour installer OnBase sur un serveur interne a été plus complexe que la définition des besoins applicatifs. Pour la phase de déploiement, le métier a pris en charge l'installation du client lourd plutôt que de passer par le département Gestion de Projet Opérationnelle interne ». Second challenge, les fournisseurs d'ECM couvrent rarement l'intégralité des



fonctionnalités. « Autour de 80 acteurs, dont une vingtaine de majeurs, sont actifs sur le marché français pour une partie plus ou moins importante du périmètre de l'ECM », décrit Nicolas Bürki. Conséquence, les entreprises font souvent appel à plusieurs éditeurs, ce qui complique d'autant l'intégration. Selon le CXP, 56% des entreprises considèrent la complexité d'intégration comme une difficulté importante à prendre en compte. Toutes ces difficultés ne devraient pas ralentir le mouvement de fond : un déploiement généralisé de l'ECM. **PATRICK BRÉBION**

Interface d'accès sous forme de « time line » aux documents médicaux du dossier patient au Centre hospitalier Annecy Genevois.

AVIS D'EXPERT

Le cas du Case Management

Guray Turan, Business Development Manager EMEA chez Hyland

Initialement utilisé pour traiter des sinistres complexes dans les assurances ou des pathologies dans la santé, le Case Management recouvre le traitement au cas par cas de dossiers atypiques. Sur le plan des applications, il s'agit plus de développements maison que de produits sur étagère. Si vous achetez un véhicule, Toyota Financial Services vous propose un crédit et

vous donne une réponse, positive ou non, par exemple quatre heures après le scan et l'envoi des documents. Mais certains cas sortent des processus standards comme, par exemple, les demandes émanant de personnes qui ont perdu des points de permis pour excès de vitesse. Le case management consiste à faciliter la gestion de ces cas particuliers en donnant une vision à 360°



des informations issues de l'ECM, des applications métiers, des ERP... Il apporte la souplesse nécessaire dans les workflows métiers.