

La banque et l'assurance dématérialisent à petit prix

10% de sociétés innovantes, 6% de timorées : les sociétés du secteur de la banque et de l'assurance, mais également les mutuelles et les organismes de prévoyance abordent le chapitre de la dématérialisation avec des attitudes fort diverses, d'après l'étude publiée ce mois de mars par Serbalab. Ce laboratoire d'études du groupe Serda-Archimag fournit des études et dispense des formations dans le domaine de la gestion de la connaissance. Cette étude est fondée sur des entretiens qualitatifs et quantitatifs notamment auprès de décideurs, de DSI et de directeurs marketing, qui se sont déroulés courant 2007.

Tout d'abord, note l'étude, le secteur de banque et de l'assurance fait aujourd'hui face à de multiples mutations, commerciales, réglementaires ou sociétales, qui les poussent fortement à dématérialiser leurs processus. On peut citer les restructurations et les fusions acquisitions, qui rythment la vie du secteur et impliquent des rapprochements des systèmes d'information.

Mais également les lois ou les directives, comme celle de Bales II, qui imposent une traçabilité accrue des données. Autres évolutions, sociétales, celles-ci : les départs massifs à la retraite invitent à une meilleure gestion de la mémoire et transmission des savoirs.

Et, les clients, qu'ils soient professionnels ou particuliers, ont des attentes nouvelles. **Priorité à la productivité**

Dans ce cadre, les projets de dématérialisation répondent à plusieurs motivations. Dans 87% des cas, il s'agit de gagner en efficacité et en productivité. Dans 57% des cas, de réduire les coûts, et dans les mêmes proportions, d'assurer un meilleur suivi et contrôle de l'activité. Suivent la volonté d'apporter des services nouveaux aux clients, de baisser les coûts d'archivage et d'assurer une meilleure fluidité avec les services commerciaux.

Quelles que soient les motivations, 84% des entreprises du secteur déploient des projets de dématérialisation, qu'il s'agisse de Ged, workflow, travail collaboratif ou archivage. Parmi elles, seule la moitié environ des personnes interrogées a répondu à la question des coûts :

Pour 14,3% des personnes interrogées, le budget est inférieur à 200.000 euros. Pour un peu plus du quart des personnes interrogées, il est compris entre 200.000 et 600.000 euros. Pour 7%, entre 600.000 et 1 million d'euros, pour 3,6% il dépasse 1.5 million d'euros.

Pour la mise en œuvre, les sociétés font majoritairement appel à des sociétés de conseil ou d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour piloter leurs projets. Avec deux critères de choix principaux : d'une part, le rapport qualité prix, à 61,5%, mais également la compréhension des besoins et l'adaptabilité à 53,8%.

Les freins auxquels font face les entreprises sont essentiellement la résistance au changement en interne, ressenti par 63% des répondants. Par ailleurs, la lourdeur des investissements, ainsi que les incertitudes sur le choix de la solution à adapter et du retour sur investissement se font également sentir.

En conclusion, les analystes repèrent quatre types de sociétés, face à la dématérialisation : les plus nombreuses sont les expérimentatrices, qui représentent plus de la moitié des sociétés, suivies des « architectes » qui sont presque 30% à être organisées sur la question. Aux deux bouts de la chaîne, les innovantes sont 10% et les timorées, plus présentes dans l'assurance que la banque, représentent 6% du lot.