

# La gestion documentaire est à la traîne - constate IDC

Il y a les intentions, et la réalité... La pratique du bon archivage documentaire est loin d'être généralisée. 8 entreprises sur 10 admettent qu'une bonne gestion des documents constitue un facteur essentiel de succès. Mais les mêmes reconnaissent, à 90%, qu'elles sont incapables d'évaluer le coût de leur gestion documentaire. Et pourtant... quand on aime, on ne compte pas! La même étude révèle que les dépenses liées à la gestion de documents sont à 40% des coûts de personnel! Un quart des entreprises avouent que la gestion de contenus hétérogènes n'entre pas dans leur stratégie actuelle. Et cependant elles sont conscientes de la diversité des supports à gérer: pages Web, fichiers multimedia, courrier électronique, télécopies, fichiers de texte...

**Une vérité: le changement s'impose** Ces mêmes sociétés disent ne pas ignorer les avantages d'une bonne gestion de documents: amélioration du service client, augmentation de la productivité, garantie de la qualité... D'ailleurs, 59% d'entre elles admettent avoir besoin de changements pour gagner en efficacité. Face à la solution de sous-traitance, beaucoup hésitent ou se montrent très moyennement enthousiastes: 34% des entreprises qui disent avoir retenu cette option, n'envisagent pas de l'étendre... Et presque un quart (22%) de l'échantillon estime que cette pratique ne fait pas partie de leur culture d'entreprise. Face à cette incrédulité, Xerox, qui met en place un service de prestation globale dans cette perspective, ne manque pas d'arguments: ainsi, le géant de la bureautique compte, parmi ses clients prestigieux, la Royal Bank of Canada: elle affirme avoir économisé 30 millions de dollars sur un budget total de 80 millions, en ayant confié à l'extérieur la refonte de son système de gestion de formulaires. D'où le nouveau créneau « inventé » par Xerox: sous-traitez votre GED! CQFD? (\*) enquête menée auprès de 956 sociétés en Europe. **Sélection de deux questions révélatrices**

Q1- Quelle importance accordez-vous aux processus de gestion des documents ( notez sur 5)? - gestion du contenu: 4,19 -collaboration entre équipes distantes: 4,14 -gestion des documents: 4,07 -recherche, récupération du document: 4,06 -gestion de la production: 4,05 -distribution, partage du doc: 3,09 -production du doc : 3,93 -indexation : 3,85 -flux du travail : 3,83 Sur certains domaines, le décalage entre la France et le reste de l'Europe est étonnant: Q2- Quels sont les principaux défis que votre entreprise doit affronter? Assurer le service client France : 43% Europe : 65% Augmenter la productivité France : 50% Europe : 62% Assurer la qualité France : 47% Europe : 37% Où sont les scandinaves, où sont les latin? A méditer...