

Les solutions de gestion de documents externalisées

Défis et Opportunités

La gestion des données représente pour les groupes et autres organisations un important défi économique et logistique. Ces derniers doivent d'une part satisfaire aux exigences apparemment contradictoires de rentabilité et de simplicité d'accès et, d'autre part, respecter des exigences réglementaires et de conformité de plus en plus strictes.

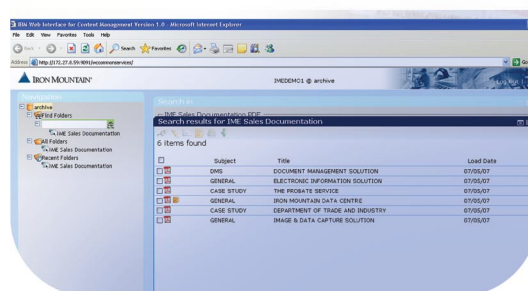
Une étude récente d'administrateurs de gestion de documents, réalisée par RONIN Corporation pour le compte d'Iron Mountain, révèle que parmi les entreprises de services financiers, d'assurance, de conseil et les entreprises juridiques, seuls 27 % des documents sont stockés sur un site distant.

Environ 80 % des sociétés font état de préoccupations portant sur la sécurité et la confidentialité pour ne pas externaliser la gestion des documents à un tiers. Les principales raisons avancent également des préoccupations liées à la perte de contrôle et à une accessibilité réduite. Des justifications de coûts sont également citées comme facteurs déterminants expliquant la décision de ne pas externaliser.

Toutefois, le coût se révèle être une préoccupation mineure lorsqu'on le compare au renforcement de la sécurité, de l'accessibilité et du contrôle. En termes d'importance, la réduction des coûts est mentionnée par moins de 50 % des entreprises interrogées, contre 89 % indiquant que la garantie d'un niveau élevé de sécurité et de protection est très importante. Ce livre blanc traite des pratiques actuelles de gestion des documents et des besoins des professionnels et des administrateurs de gestion de documents. Les conclusions sont basées sur l'enquête menée par RONIN Corporation auprès d'utilisateurs finaux.

INTRODUCTION

La première partie de ce livre blanc examine les pratiques actuelles de gestion des documents et des archives, notamment l'attitude adoptée vis-à-vis de l'externalisation, du volume de fichiers gérés, de l'existence de numérisation électronique et des budgets disponibles pour les services de gestion des documents.



Les besoins des entreprises sont traités, ainsi que les attitudes des participants à l'enquête concernant la gestion des documents et des archives.

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

En mai 2007, RONIN a réalisé 300 entretiens téléphoniques avec des cadres supérieurs d'entreprise et des professionnels de la gestion des documents, dans trois importants marchés européens : France, Allemagne et Royaume-Uni (100 personnes dans chaque pays).

Tous les participants provenaient de sociétés dans l'un des quatre marchés verticaux suivants : services financiers, conseil/audit, juridique ou assurance, et tous étaient des décideurs et des personnes influentes responsables de la stratégie de leur entreprise en matière d'archivage, de récupération et de gestion des documents. L'échantillon total de 300 participants était réparti à parts égales entre les quatre marchés verticaux choisis.

1– Approches actuelles de la gestion des documents physiques

Dans cette section, nous allons traiter des pratiques actuelles de la gestion des documents dans les quatre secteurs verticaux couverts par l'enquête. Les pratiques actuelles dans ces secteurs peuvent être divisées en trois catégories générales :

- L'ampleur des opérations de gestion de documents et les niveaux d'activité associés : l'étude a révélé que les pratiques actuelles varient en fonction du secteur et du pays.
- Le comportement de conversion des sociétés et la manière dont elles traitent leurs documents après numérisation : la tendance à la numérisation des documents s'accroît dans les sociétés. Certaines décisions doivent être prises concernant ce qu'il faut convertir, où procéder à la conversion et ce qu'il advient des documents après conversion.
- Le budget disponible pour la gestion des documents et des archives : cela donne une bonne indication de l'importance relative de la gestion des documents pour les sociétés. Cet aspect varie considérablement selon le secteur vertical et le pays.

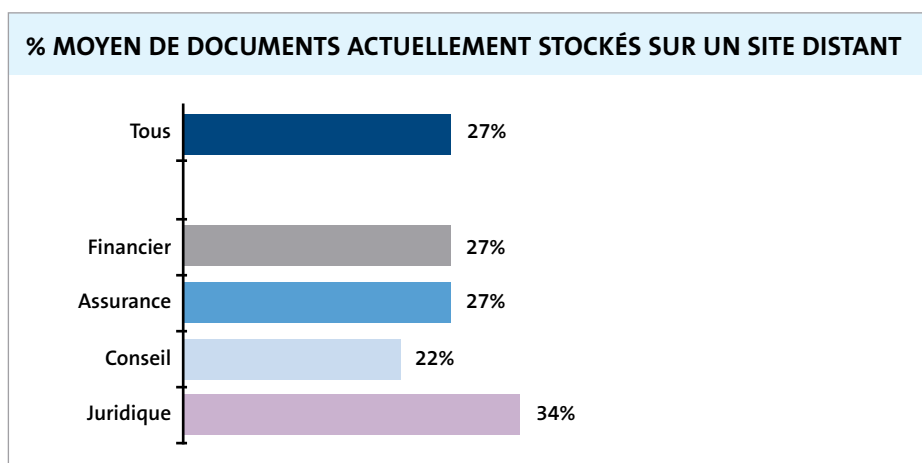
UN PROFIL DES PRATIQUES ET DES ACTIVITÉS DE GESTION DES DOCUMENTS ET DES ARCHIVES

Il existe une différence fondamentale entre les trois pays dans la manière dont la gestion des documents est actuellement externalisée : le Royaume-Uni est le plus susceptible de transférer ses documents sur un site distant, alors que l'Allemagne adopte une approche beaucoup plus conservatrice et que la France se situe à mi-chemin entre ces deux pays.

Le secteur des services financiers possède le budget le plus important pour les services de gestion des documents et, bien qu'un nombre important de documents demeure sur site dans de nombreuses sociétés, une proportion importante de sociétés envisage de transférer ses documents sur un site distant (22 % à court terme).

Les organisations du secteur du conseil ont davantage mentionné le stockage sur site, alors que celles du secteur des assurances et du juridique semblent préférer s'impliquer dans une externalisation chez un tiers.

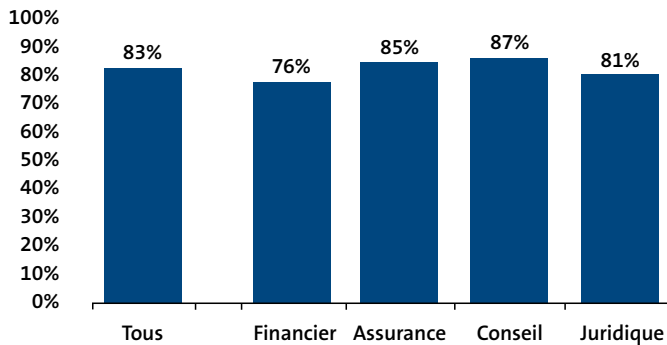
PROPORTION DE DOCUMENTS STOCKÉS SUR UN SITE DISTANT



En général, le stockage physique des documents est mentionné plus souvent que le stockage sous des formats électroniques. Comparé au stockage sur un site distant, le stockage sur site est préféré pour les documents, aux deux formats.

Pour le stockage de documents actifs, la plupart des organisations (83 %) utilisent une forme ou une autre de stockage sur site. On remarque peu de variation d'un secteur à l'autre. Il existe en revanche des différences importantes d'un pays à l'autre. En Allemagne, la proportion moyenne de documents actifs conservés sur site est de 90 %, soit bien supérieure au taux du Royaume-Uni (80 %) et à celui de la France (75 %).

PROPORTION DE DOCUMENTS ACTIFS STOCKÉS SUR SITE



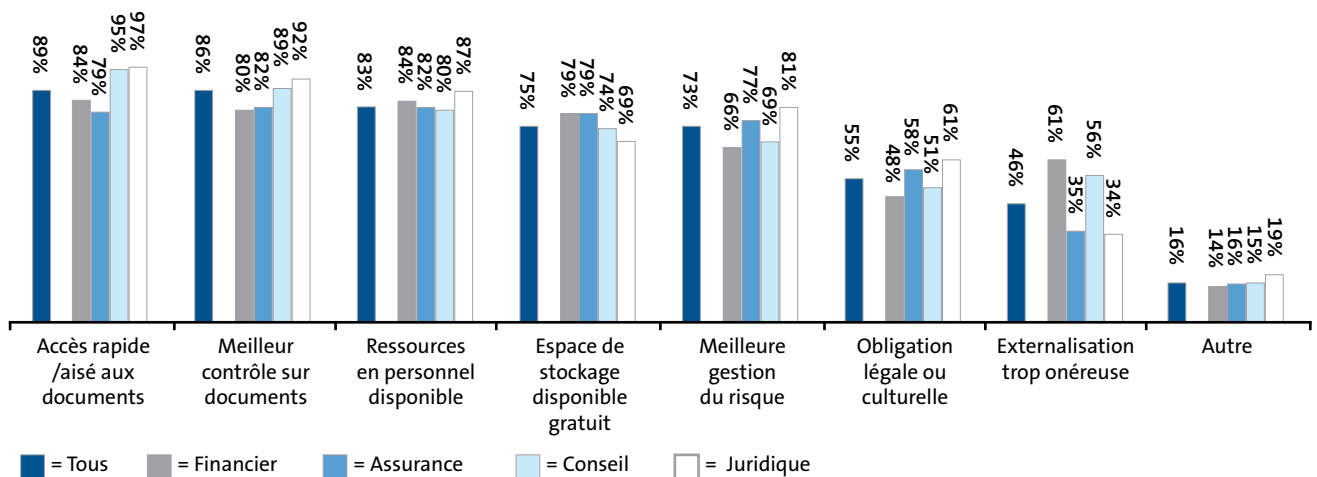
Il existe plusieurs raisons importantes pour stocker des documents actifs sur site, citées par plus des trois quarts des sociétés :

- Accès simplifié aux documents : 89 % (presque unanimement dans les secteurs juridique et du conseil)
- Meilleur contrôle sur les documents : 86 %
- Ressources en personnel disponibles immédiatement : 83 %

Les sociétés financières et de conseil semblent également être les plus préoccupées par le coût de l'externalisation.

RAISONS POUR STOCKER DES DOCUMENTS ACTIFS SUR SITE

VERTICAL

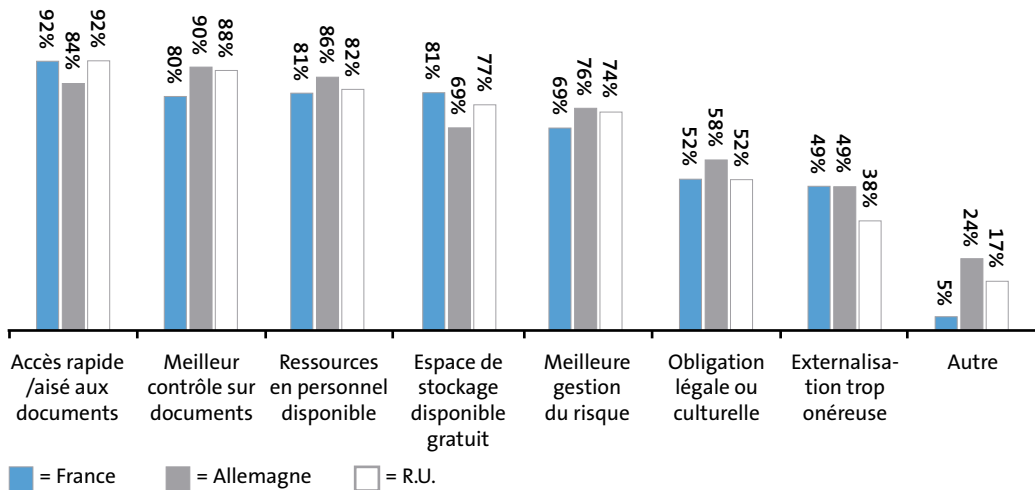


PAPIER BLANC

IRON MOUNTAIN | LES SOLUTIONS DE GESTION DE DOCUMENTS EXTERNALISÉES

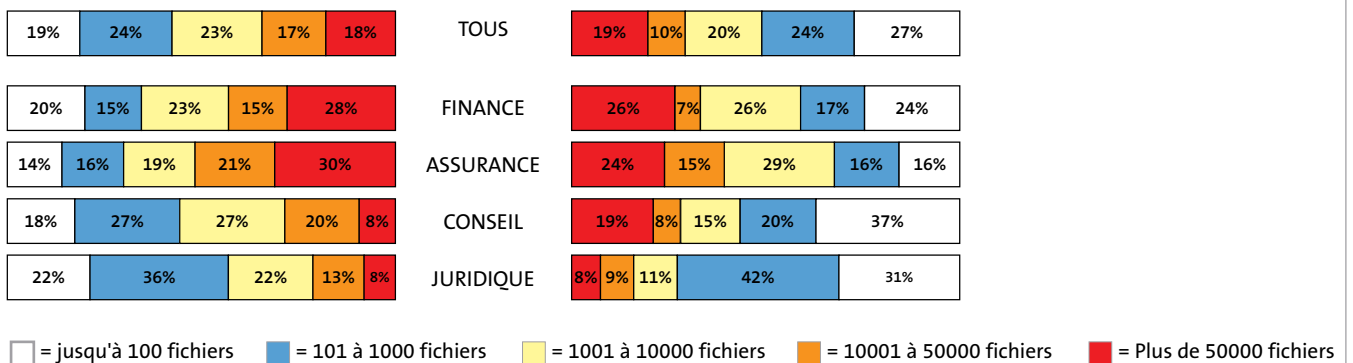
RAISONS POUR STOCKER DES DOCUMENTS ACTIFS SUR SITE

PAYS



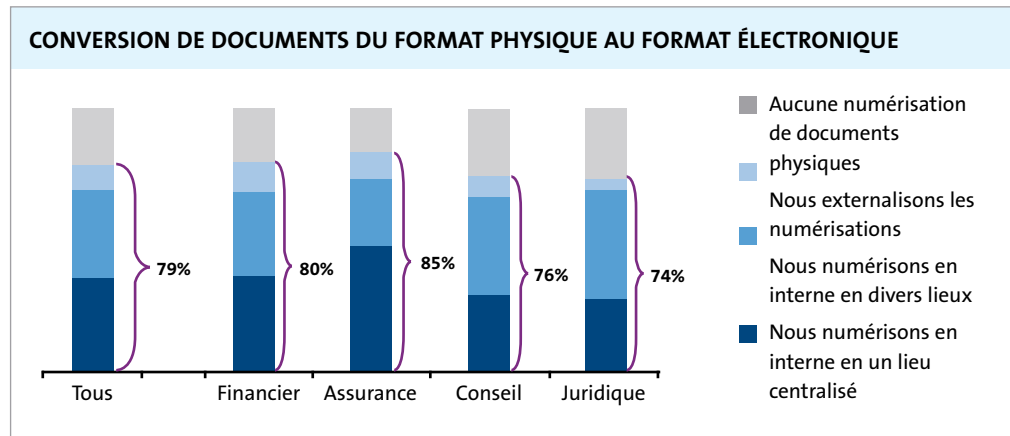
Lorsqu'on examine le niveau d'activité des documents actifs, l'enquête montre que 35 % des organisations interrogées ajoutent plus de 10 000 fichiers chaque mois et que 29 % d'entre elles récupèrent plus de 10 000 fichiers. Le nombre de fichiers ajoutés et récupérés est considérablement plus élevé parmi les sociétés des secteurs financier et de l'assurance que parmi celles des secteurs juridique et de conseil.

NOMBRE TOTAL DE FICHIERS AJOUTÉS AUX ARCHIVES/RÉCUPÉRÉS DES ARCHIVES CHAQUE MOIS

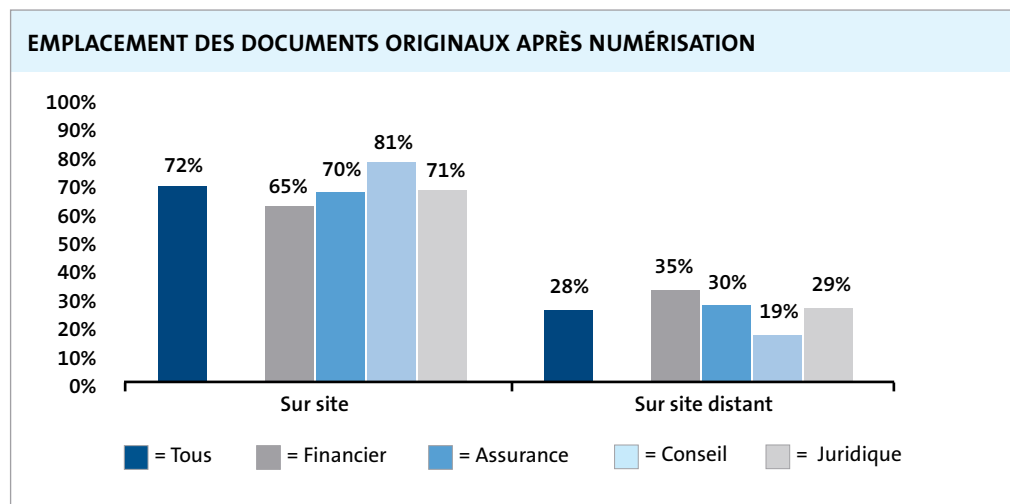


COMPORTEMENT DE CONVERSION DES DOCUMENTS

Près de 80 % de l'ensemble des sociétés convertissent actuellement des documents du format physique au format électronique. 35 % des participants possèdent des installations de numérisation dans un lieu centralisé (taux le plus élevé dans le secteur de l'assurance). 35 autres pour cent possèdent des installations de numérisation interne dans des lieux dispersés (taux le plus élevé dans le secteur juridique). La France comporte le nombre le plus élevé de sites ne procédant à aucune numérisation.

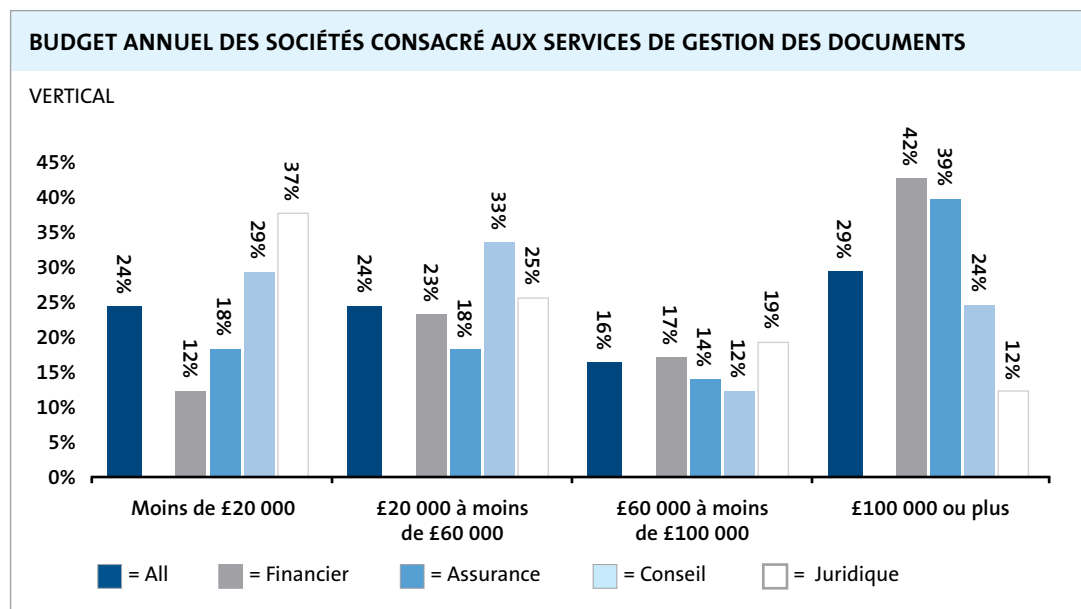
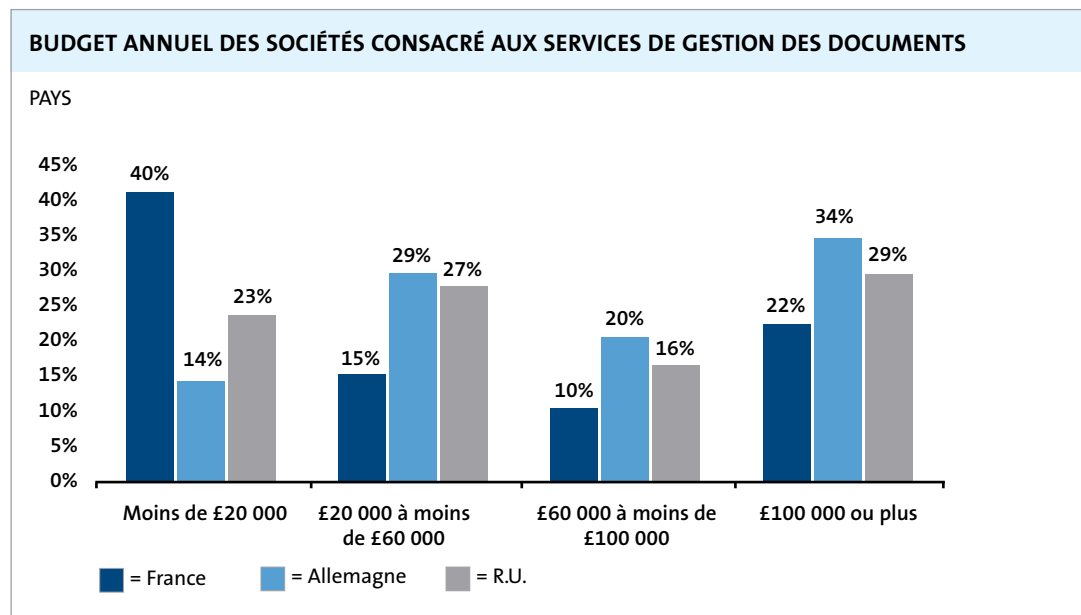


Après numérisation, 72 % de l'ensemble des sites conservent leurs documents originaux sur site. Ce taux est légèrement plus élevé dans les sociétés de conseil. Le Royaume-Uni possède le niveau le plus élevé de stockage sur un site distant, après numérisation des documents.



COÛT DE GESTION DES DOCUMENTS ET ARCHIVES

Les sociétés qui ne possèdent pas de fonctionnalités de numérisation ou d'imagerie internes externalisent cette fonction ou n'y procèdent pas. Cela peut être compensé par les coûts déjà encourus pour stocker les documents et les archives sur site, et les coûts accrus des locaux requis pour l'espace supplémentaire pour ce faire. Les résultats ci-dessous détaillent les attitudes des sociétés vis-à-vis du coût d'externalisation et de la gestion des documents, sur la base du budget alloué à cette fonction.

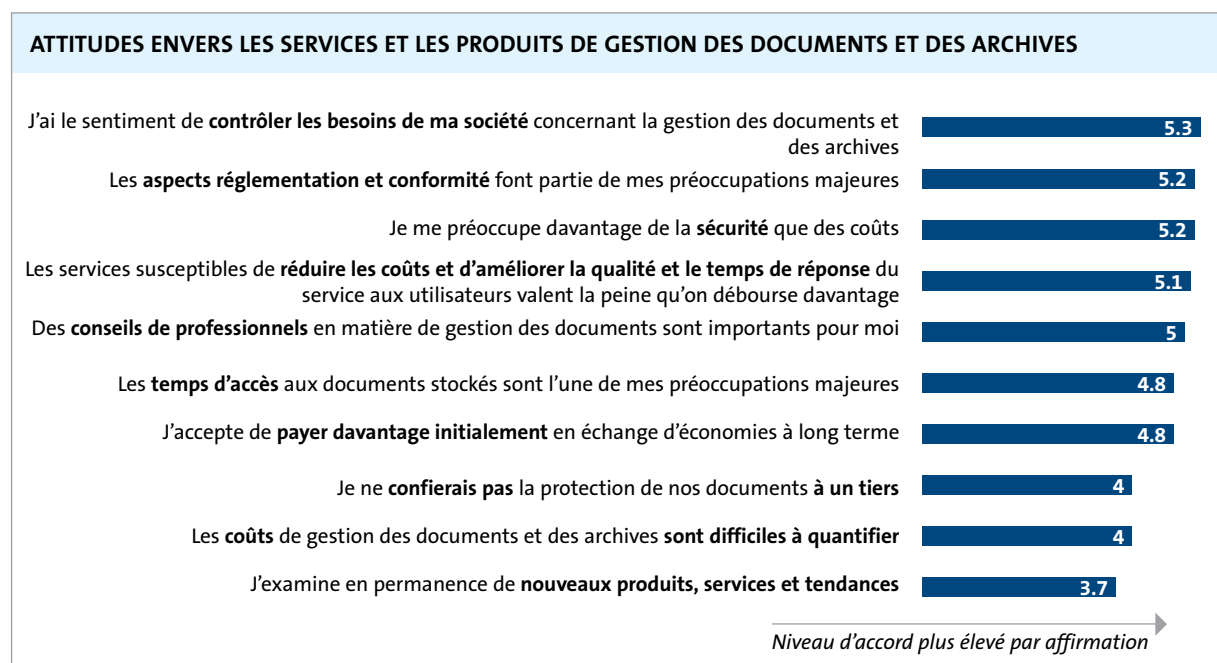


Les organisations en Allemagne et au Royaume-Uni ont des budgets plus importants affectés à la gestion des documents. Cela pourrait être dû au fait que ces pays sont déjà très sensibilisés à l'importance de la gestion des documents. Mais, dans le cas de l'Allemagne, il peut également s'agir d'un signe que le budget requis pour le stockage et la gestion des documents internes est plus onéreux.

2 – Besoins actuels en gestion de documents

Dans cette section, nous examinons les attitudes des participants vis-à-vis de la gestion des documents et des produits et services, ainsi que leurs besoins exprimés en matière de gestion des documents. Comme indiqué dans le graphique ci-dessous, la plupart des participants, quel que soit le secteur, ont le sentiment de contrôler la gestion des documents de leur société. La sécurité et la conformité sont leurs préoccupations principales, et ces facteurs sont perçus comme étant plus importants que les coûts de gestion des documents.

Les conseils de professionnels en matière de gestion des documents et de temps d'accès aux documents stockés sont plus importants en France. Les sociétés allemandes sont moins susceptibles de confier la protection de leurs documents à un tiers.



Lors du choix d'un prestataire de gestion des documents, les sociétés recherchent celui offrant un niveau élevé de confidentialité et de sécurité. La fiabilité et la réactivité figurent également dans la liste des critères privilégiés. Cela reflète la préoccupation évoquée plus haut concernant la sécurité, la conformité et l'accessibilité des documents.



PAPIER BLANC

IRON MOUNTAIN | LES SOLUTIONS DE GESTION DE DOCUMENTS EXTERNALISÉES

Les clients veulent que leur prestataire de gestion des documents soit fiable et réactif, ce qui indique que l'accessibilité aux fichiers est une priorité élevée. L'accessibilité économique constitue un autre critère important de choix du prestataire, comme l'indiquent les rubriques « Rapport qualité/prix » et « Prix concurrentiels ». Les budgets de gestion des documents, particulièrement dans les secteurs juridique et de conseil, étant limités, cela constitue à l'évidence un point important.

La demande de solutions personnalisées et d'approche flexible souligne la diversité des besoins de gestion des documents des clients, et combien il est important pour un fournisseur de proposer des solutions personnalisées plutôt que d'adopter une approche identique pour tous.

RÉSUMÉ

Dans ce livre blanc, nous avons examiné les pratiques actuelles des entreprises, comme représentées par les secteurs verticaux des services financiers, du conseil, du juridique et de l'assurance au Royaume-Uni, en France et en Allemagne. L'enquête révèle des différences de comportement importantes entre pays dans tous les secteurs verticaux. Les organisations sont bien davantage enclines à externaliser la gestion du stockage de leurs documents au Royaume-Uni qu'en France ou en Allemagne, où l'approche adoptée est plus conservatrice. Les sociétés allemandes dépendent davantage de solutions de stockage sur site, alors que leurs homologues françaises sont moins susceptibles d'utiliser la numérisation.

L'enquête révèle également qu'une forte proportion de documents actifs est conservée sur site, car les entreprises sont convaincues qu'un stockage sur site simplifie et améliore l'accès et que l'externalisation est onéreuse.

Les principales préoccupations identifiées en matière de gestion des documents et des archives sont la sécurité, l'accessibilité et le contrôle. La conformité et la limitation des risques ont un impact permanent sur les solutions de gestion des documents. Cela explique pourquoi les professionnels recherchent en permanence des solutions plus souples et aisément adaptables.

Les principales préoccupations à propos de la gestion des documents sont :

- Sécurité élevée
- Faibles coûts
- Accès immédiat aux documents

L'externalisation de la gestion des documents à des experts tels qu'Iron Mountain peut contribuer à répondre à ces préoccupations : non seulement la rentabilité serait supérieure, mais l'externalisation assurerait également les niveaux les plus élevés de sécurité et de gestion des documents, grâce aux connaissances expertes d'Iron Mountain. L'accès immédiat aux documents importants est assuré, tant pour les documents physiques qu'électroniques quels que soient l'heure et le lieu.

Iron Mountain assiste ses clients dans la gestion de leurs documents actifs de manière sécurisée, souple et rentable, où qu'ils se trouvent.

PAPIER BLANC

IRON MOUNTAIN | LES SOLUTIONS DE GESTION DE DOCUMENTS EXTERNALISÉES

À PROPOS DE RONIN CORPORATION

Ronin est l'une des plus importantes sociétés internationales d'études de marché et d'informations commerciales, proposant à la fois des services d'enquête personnalisée et omnibus, ainsi que du conseil basé sur les enquêtes.

Les cadres de Ronin travaillent en étroite collaboration avec le service marketing et les responsables d'études de marché des sociétés clientes, afin de leur fournir les perspectives commerciales et les données fiables requises pour prendre des décisions stratégiques, à tous les niveaux et dans la plupart des pays du monde entier.

Ronin conçoit et exécute des programmes d'enquêtes personnalisés qualitatifs et/ou quantitatifs pour définir, analyser et répondre à vos questions commerciales.

Ronin a participé à des enquêtes importantes pour certaines des plus grandes sociétés du monde, auxquelles elle a fourni des estimations précises de leur environnement de marché.

Les rapports décisionnels que Ronin fournit à ses clients résultent de la gestion proactive des clients, de la collecte de données internationales à partir d'un lieu centralisé, de l'interprétation détaillée des résultats et des techniques d'analyse de données évoluées qu'utilise Ronin. Cette démarche fait de RONIN le prestataire privilégié d'informations marketing, de bout en bout, pour tous nos clients qui souhaitent prospérer et continuer à détenir un avantage concurrentiel.

Ronin est spécialisée dans les enquêtes internationales, le B2B et la consommation, l'informatique et les technologies connexes, les services de santé et les produits pharmaceutiques et les études financières.

À PROPOS D'IRON MOUNTAIN

Iron Mountain Europe est une filiale d'Iron Mountain Incorporated (NYSE : IRM), le leader mondial des services de protection et de stockage des informations. Iron Mountain Europe sert 56 marchés dans 18 pays d'Europe. Pour de plus amples informations, rendez-vous sur le site suivant : www.ironmountain.fr

Iron Mountain aide les entreprises de par le monde à réduire leurs coûts et à gérer les risques associés à la protection et à la conservation de l'information. Nos solutions complètes de gestion des documents et de protection des données, notre savoir-faire et notre expérience sont à la hauteur des défis complexes que présente la gestion de l'information, tels que la hausse du coût du stockage, les litiges, la conformité légale et réglementaire et la reprise après sinistre. Fondé en 1951, Iron Mountain est le partenaire de confiance de plus de 100 000 grands comptes en Amérique du Nord, en Europe, en Amérique Latine et dans la région Asie-Pacifique.



Iron Mountain France:
6-12 avenue Descartes
91420 Morangis
France

Iron Mountain est implanté dans les grands marchés du monde entier et sert des milliers de clients en Europe, aux États-Unis, au Canada, dans la région Asie-Pacifique et en Amérique latine. Pour de plus amples informations, visitez notre site Web à l'adresse suivante : www.ironmountain.fr

© 2008 Iron Mountain Incorporated. Tous droits réservés. Iron Mountain et le logo de la montagne sont des marques déposées d'Iron Mountain Incorporated. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.