



Livre blanc

# LES BONNES PRATIQUES Pour réussir son projet de numérisation de documents

La numérisation,  
pilier de la transformation  
digitale

Pourquoi numériser  
ses documents et avec  
quels objectifs ?

Quelles étapes pour mettre  
en œuvre un projet de  
numérisation ?

## Édito

### La numérisation,

pilier de la transformation digitale

### Numérisation des documents dans les entreprises

#### QUELLES PRATIQUES ?

- ⊖ Où en sont les entreprises en termes de numérisation ?
- ⊖ Pourquoi numériser et avec quels objectifs ?

### Réussir son projet de numérisation

#### QUELLES ÉTAPES ?

- ⊖ Les étapes de mise en œuvre d'un projet de numérisation

### Épilogue et Perspectives

La numérisation des documents, une étape dans la transformation digitale des entreprises

Ce livre blanc vous est offert par Kern RH Solutions, spécialiste des solutions éditiques, digitales et de numérisation. Présente à vos côtés pour répondre à vos besoins humains, matériels et logiciels lors de vos projets de transformation digitale.



229 rue La Fontaine  
94120 Fontenay-sous-Bois  
Tél. : 01 43 53 53 00  
www.kernrh.fr

## Édito

### LA NUMÉRISATION, pilier de la transformation digitale

**F**ace aux bouleversements technologiques et réglementaires, la numérisation des documents est devenue l'un des piliers de la transformation digitale des entreprises. Pour preuve, la croissance du marché français de la dématérialisation tend à s'accélérer et de nombreuses solutions ont vu le jour ces dernières années, toutes ayant pour enjeu commun l'exploitation de l'information.

En toile de fond de cette dynamique, les promesses attendues de la numérisation des documents... Rationalisation des coûts, optimisation et fluidification des *process* de gestion et de communication ou encore amélioration de la sécurisation et de la traçabilité des documents, sont ainsi autant de bénéfices générés par la numérisation des documents qui incitent à la mettre en place.

Parvenir à ces objectifs suppose néanmoins que les entreprises se mettent en ordre de marche et engagent un véritable projet de transformation. Outre le choix des technologies, elles devront également s'entourer des expertises et des compétences humaines les mieux à même de les accompagner dans ce projet.

Au travers de ce livre blanc, notamment articulé autour du témoignage de notre client le GIE CA Print (Crédit Agricole), nous avons ainsi souhaité vous accompagner dans votre réflexion sur le sujet et vous livrer quelques clés de succès pour votre projet de numérisation de documents.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

Fabien Bréget

Directeur Général de Kern RH Solutions



# Numérisation des documents dans les entreprises

## QUELLES PRATIQUES ?

### Où en sont les entreprises en termes de numérisation ?

Selon une étude Xerfi/Precepta, publiée en décembre dernier, la croissance du marché français de la dématérialisation des documents s'est accélérée en 2018 avec une hausse de 8 % du chiffre d'affaires. Représentant 7,3 milliards d'euros l'an passé, ce marché progresse depuis 2008 à un rythme soutenu, proche des 6 % par an.



Même si la culture papier reste encore très ancrée dans les habitudes des donneurs d'ordres, la dématérialisation des documents bénéficie de moteurs structurels de croissance extrêmement puissants : réglementation favorable envers le « tout dématérialisé », explosion des données et des documents ainsi produits à gérer, complexification des besoins des donneurs d'ordres en matière de gestion documentaire, progrès technologiques tels que le Cloud, le Big Data mais aussi hausse des capacités de stockage et de la vitesse de transmission des données contribuant, entre autres, à l'enrichissement des offres et à la réduction des coûts des prestataires... Des moteurs qui, selon le cabinet Xerfi, devraient perdurer à moyen terme, permettant au marché de la dématérialisation de progresser à un rythme toujours soutenu d'ici 2022 (+7 % en moyenne par an). Il sera alors proche des 10 Milliards d'euros.

« **La dématérialisation occupe une place de plus en plus importante dans nos activités. C'est un virage que nous avons décidé de prendre fin 2016** »

**Hervé Lambert**  
Directeur du GIE CA Print

## Des documents de différentes natures

Actuellement, il est possible de rendre à tous les documents de l'entreprise leur équivalent numérique à des fins de simple archivage, de traitement ou pour la constitution de preuve. Le document numérique a remplacé peu à peu le document papier, dont il partage d'ailleurs désormais la même valeur juridique ou de preuve. En effet, les documents électroniques permettent de jouer un rôle équivalent à ceux des documents papier vis-à-vis de la loi. Cependant, dès lors que les caractéristiques que leur confère ce rôle équivalent n'existent pas lors de la dématérialisation des documents, la conservation des originaux en papier est obligatoire.

Dans une entreprise, chaque service peut ainsi tirer un réel bénéfice de la numérisation de ses documents :

- **Le service commercial et de la relation client** : courriers, propositions commerciales, contrats de souscription, relevés de consommations, documents marketing, factures clients, bons de commandes, bons de livraisons, appels d'offres, documents techniques...
- **Le service financier** : factures fournisseurs et clients, notes de frais, déclarations fiscales...
- **Le service RH** : dossiers du personnel, contrats de travail, fiches de paie, notes de frais, avenants aux contrats, demandes de congés...
- **Les services administratifs et juridiques** : documents usuels, dossiers techniques ou de fabrication, archives de l'entreprise. ■



*Chez CA Print, il existe trois grands domaines pour lesquels nous avons recours à la numérisation. Les documents dits réglementaires, comme par exemple les procédures civiles exécutoires où les documents sont numérisés avant d'être imprimés et expédiés ; les factures fournisseurs ; et enfin le processus de souscription de prêts pour nos clients. Pour cette partie, la numérisation est indispensable pour débloquer au plus vite les crédits à partir des factures*

**Hervé Lambert**

Directeur du GIE CA Print

## Pourquoi numériser et avec quels objectifs ?

Les bénéfices de la numérisation des documents s'articulent autour de trois grands domaines principaux que sont la rationalisation du coût (matériels, logiciels, fournitures et temps homme liés à la production, l'impression, le traitement et l'archivage des documents papiers), l'optimisation des échanges (temps homme passé pour traiter, indexer, archiver et rechercher des documents, amélioration des processus de communication internes et externes) et le renforcement de la sécurisation des documents.

### Pour rationaliser les coûts de traitement

La numérisation des documents contribue à la réduction de leurs coûts de production (impression copie, affranchissement) et de traitement (temps passé au tri et à l'orientation des documents, saisie manuelle des données dans le système, vérification des documents et des données à intégrer dans le système, résolution d'éventuels litiges ou réclamations...).

Pour exemple, selon le Ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique, le coût de traitement d'un document tel qu'une facture entrante, au format papier, oscille entre 14 et 20 euros (voir encadré ci-contre). Et le coût de traitement d'une facture sortante est pour sa part compris entre 5 et 10 euros. Dès lors qu'elles sont dématérialisées, le coût de traitement de ces factures varie entre 0,45 € et 4 € en fonction du niveau d'automatisation des processus mis en œuvre.

## Coût de traitement d'une facture entrante au format papier



Source : Ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique

### Pour optimiser les coûts en libérant de l'espace

La numérisation des documents procure par ailleurs un avantage considérable sur le plan logistique. Elle évite aux entreprises de mobiliser des mètres carrés pour stocker des documents papier. « À l'heure où les prix au m<sup>2</sup> de l'immobilier sont élevés et où chaque espace doit être optimisé, la numérisation des documents et leur archivage sur des supports digitaux ou dans le Cloud permet de libérer de l'espace traditionnellement alloué au stockage des documents papier et donc d'en optimiser les coûts, précise Solange Tordjman, directrice marketing de Kern RH Solutions. D'autant qu'au-delà des coûts immobiliers, il faut également prendre en compte tous les coûts induits comme les frais de chauffage, d'électricité, et les autres impôts (taxe foncière) liés aux espaces dédiés à l'entreposage des archives. Par ailleurs, l'archivage et la conservation de documents papiers nécessitent parfois des outils particuliers tels que des rayonnages mobiles, des broyeurs, des incinérateurs, des caissons isothermes qui peuvent s'avérer eux-mêmes coûteux ». Enfin, libérer de l'espace peut permettre dans un second temps de réorganiser les espaces de travail en faveur du bien-être des collaborateurs.

### Pour faciliter l'accès à l'information

Couplée à des solutions de gestion électronique de document (GED) intelligente qui proposent d'indexer et de classer les documents selon des paramètres propres à

l'entreprise, la numérisation facilite l'accès aux documents et leur partage en temps réel, notamment lorsque l'information est décentralisée. Une équipe de travail peut ainsi mener des activités coordonnées, même si de longues distances les séparent. « Avec les technologies de l'Internet, un document numérisé est beaucoup plus facilement accessible qu'un document papier, précise Fabien Bréget, directeur général de Kern RH Solutions. Dès la phase de numérisation, il est en effet possible, grâce aux technologies de lecture ou de reconnaissance automatique de caractères (LAD, RAD) embarquées dans les scanners, d'identifier clairement un document à partir de données précises, telles qu'un numéro de commande ou de facture ou encore le nom d'un client, afin ensuite de le retrouver plus rapidement. Les collaborateurs de l'entreprise gagnent ainsi du temps dans la recherche et l'accès à l'information ».

### Pour sécuriser les documents

La numérisation protège les documents des risques liés, par exemple, à un dégât des eaux, à un incendie ou encore à une encre de mauvaise qualité qui s'efface avec le temps. Elle permet par ailleurs de mieux contrôler et de mieux tracer l'accès à l'information. « Les systèmes d'horodatage, de signature électronique, de gestion des flux et d'indexation contribuent à une meilleure traçabilité des interventions sur les documents, ajoute Fabien Bréget. Les accès aux documents numériques peuvent également être soumis à des autorisations en fonction des profils d'utilisateurs ».



**Solange Tordjman**

Directrice marketing  
de Kern RH Solutions



**Fabien Bréget**

Directeur général de Kern  
RH Solutions

# Comment réussir son projet de numérisation

## QUELLES ÉTAPES ?

### Les étapes de mise en œuvre

Le succès d'un projet de numérisation des documents passe par le respect d'un certain nombre d'étapes, depuis l'audit des besoins jusqu'au choix de ses partenaires, en passant par les phases de test des technologies.



#### L'Audit

Première étape indispensable à tout projet de numérisation de documents, l'audit permet de déterminer les besoins et les objectifs de l'entreprise, de définir et de hiérarchiser aussi bien les documents à dématérialiser, les Workflows et les droits et moyens d'accès qui y sont rattachés et, enfin, les solutions de numérisation, de gestion (GED) et de sauvegarde (Cloud, disque dur...) qui seront mises en œuvre. « Cette phase d'audit sert à formaliser les objectifs du projet de numérisation, précise Solange Tordjman. Certaines entreprises cherchent avant tout une solution pour numériser à des fins d'archivage un volume important de

documents papier. D'autres ont besoin de numériser les documents pour accélérer les temps de gestion et de traitement auxquels ils se rattachent. C'est par exemple le cas des documents commerciaux (factures, contrats) ou RH (contrats de travail, notes de frais...) ». L'audit est également l'occasion pour l'entreprise et les partenaires de son projet, de faire un point sur les travaux de dépollution qui seront nécessaires pour pouvoir effectuer l'opération de numérisation (en fonction de l'état des documents, de la nécessité de les réaligner, d'enlever les agrafes, les trombones, etc.), et de définir les clés d'indexation nécessaires par la suite à la recherche des documents.

## Choix des solutions technologiques

La phase d'audit est également un préalable indispensable au choix du scanner et des technologies de RAD et de LAD qu'il embarque et qui permettront de rendre l'image « intelligente ». Le choix des solutions technologiques à acquérir dépendra du type de document à numériser (livre, plan papier, plans anciens sur supports en bois, factures, bons de commandes, bons de livraisons, bons à payer, documents administratifs, archives, etc.) et de leur taille. « *La solution de numérisation retenue sera fonction de la nature des documents à traiter, de leur volume et du temps dont dispose l'entreprise pour les dématérialiser*, explique Denis Lupin, directeur du département Produits & Solutions de Spigraph, spécialiste de la capture documentaire et partenaire de Kern RH Solutions. *Sa performance est également un critère de choix important. Par exemple, un scanner pour une salle de courrier devra être en mesure de numériser et d'indexer rapidement un volume important de documents, de manière à ce qu'ils soient rapidement remis à leurs destinataires* ». Le choix du scanner dépendra aussi de la finalité du document papier et de son double numérique : conservation et/ou élimination du papier, archivage des documents numériques, traitement du documents (factures, notes de frais...). « *Pour pouvoir être exportés et exploités dans une Gestion électronique de document ou dans un ERP, il est nécessaire d'indexer ces documents à partir des informations qui en sont extraites (numéro de facture, de bon de commande, ou de client, nom, date, etc.)*, poursuit Denis Lupin. *À cette fin, les solutions de RAD et de LAD permettent de mettre de l'intelligence dans l'image, en y associant des métadonnées qui seront ensuite envoyées dans les logiciels de GED ou dans les ERP* ». Enfin, la qualité attendue en termes de restitution de l'image reste également un important critère de choix du scanner : grammage et qualité du papier, couleur ou noir & blanc,...

## Tests des solutions

Une fois le choix de la solution opéré, il convient de la tester préalablement en effectuant des Proof Of Concept (POC) réalistes. « *Les POC permettent notamment de valider les*

*niveaux de cadences de numérisation et la qualité attendue de la restitution de l'image*, indique Denis Lupin. *Une fois les POC validés, commencent alors le déploiement de la solution et son adaptation en fonction des retours des tests* ».

## Choix des partenaires

Dans le cadre de la mise en place d'un projet de numérisation des documents, les entreprises ont le choix d'externaliser ou non la gestion de ce processus. Dans un cas comme dans l'autre, elles pourront se faire accompagner dans les phases d'audit et de déploiement par des distributeurs de solutions de transformations digitales (scanners), des éditeurs de solutions GED ou encore des sociétés de conseils et intégrateurs spécialisées dans le développement et la mise en place de solutions de numérisation de documents personnalisées.

« *Lors du choix de son ou de ses partenaires, l'entreprise doit alors notamment veiller à sa capacité à la conseiller dans sa phase d'audit, à lui proposer une offre diversifiée, et à l'accompagner dans le déploiement des solutions et processus, ainsi que dans la formation des collaborateurs si elle n'externalise pas la prestation* », précise Fabien Bréget.

Il convient également de s'assurer que le partenaire soit en mesure de proposer un service de proximité et une couverture géographique compatible avec celle des différents sites de l'entreprise, afin qu'il puisse intervenir dans les plus brefs délais sur les scanners en cas de dysfonctionnement et assurer une maintenance efficace. « *Pour limiter autant que possible les ruptures dans la chaîne de numérisation, surtout dans le cas du traitement du courrier entrant, nous recommandons aux entreprises de choisir un distributeur capable de garantir la continuité du service en cas d'absence des opérateurs sur site* », précise ainsi Solange Tordjman.

Enfin, il est important de bien définir en amont avec son ou ses partenaires, le niveau de qualité et de restitution des images numérisées désiré, en lui indiquant par exemple les délais attendus de numérisation des archives ou la qualité souhaitée pour les images restituées, etc. L'occasion également de mettre en place des indicateurs de performances (KPI) avec des pénalités en cas de non respect des performances. ■



**Denis Lupin**

Directeur  
du département  
Produits & Solutions  
de Spigraph

« **Quand nos premiers besoins de numérisation se sont fait sentir, Kern RH Solutions a déterminé le choix du matériel et du logiciel puis a réalisé la mise en place des processus, tout en s'occupant du recrutement de son équipe dédiée à notre site. Kern RH solutions nous a ainsi offert des solutions de numérisation s'adaptant aux volumes et aux types de documents à traiter. Elle a managé les ressources et s'est occupée de la gestion du turn-over. Et nous savions également qu'elle pouvait effectuer les tests et les formations.**

**La numérisation est en effet une activité consommatrice de ressources humaines, elle nécessite de confier cette tâche à des personnes motivées, impliquées et qui sachent aussi travailler en autonomie et de manière responsable, du fait de la saisie de certaines données qui peuvent être sensibles. Chez CA Print, ce sont les équipes de Kern RH Solutions et du SAV de Kern France qui effectuent cette numérisation**

**Hervé Lambert** Directeur du GIE CA Print



© Olivier Le Moal - ADOBE STOCK

## Épilogue et perspectives

La numérisation des documents est un préalable indispensable aux projets de transformation digitale des entreprises. Elle constitue en effet une première phase nécessaire. *« Au travers de leurs projets de transformation digitale, les entreprises entendent notamment gagner en agilité et en réactivité, précise Fabien Bréget. À cet effet, elles ont notamment besoin de fluidifier l'ensemble de leurs processus. Une démarche qui passe nécessairement par la dématérialisation de leurs documents »*. Les premiers services concernés par la numérisation de leurs documents sont alors généralement l'informatique et la finance (factures, notes de frais), suivis des ressources humaines et de la relation client. Cette étape de numérisation les oblige à hiérarchiser leurs documents et à définir des règles de sécurité et d'accessibilité aux informations. *« Elle nécessite de mettre à plat l'ensemble des processus de gestion des documents pour ensuite les automatiser avec des outils de BPM (Business Process Management) partie intégrante de la GED »*, ajoute Fabien Bréget.

### Un projet structurant

La dématérialisation des documents à l'aide d'une GED performante participe également à structurer les processus documentaires des entreprises. *« Elle oblige l'entreprise à se pencher sur le classement et sur l'indexation de ses documents et à homogénéiser son plan de classement. Elle permet également d'archiver et de détruire les documents en fonction de leur durée de vie et donc d'optimiser les processus en la matière. Enfin, au-delà des bénéfices en termes d'accès à l'information et de traçabilité des documents, tout l'enjeu derrière consiste à favoriser la collaborativité et la transversalité dans l'entreprise »*, conclut Fabien Bréget. ■