les éditeurs en quête de conformité

Les spécialistes de la Ged et de l'archivage électronique ont pour la plupart déjà ajouté des briques de records management à leurs offres. Ils se pressent désormais au portillon pour proposer à leurs clients de nouvelles technologies permettant d'effectuer des recherches dans la masse de documents collectés.

« *Pour les entreprises, l'objectif premier du records management (RM) consiste à gérer des archives à des fins de preuve »,* insiste Ziad Wakim, vice-président solutions de l'éditeur français Ever Team, spécialisé dans les logiciels de gestion de contenu. *« Pour un certain nombre d'entre elles, il est en effet important d'être en mesure de prouver que la bonne action a été effectuée au bon moment »,* renchérit-il, citant pêle-mêle les obligations liées à la loi Sarbanes-Oxley aux États-Unis ou à la Loi de sécurité financière (LSF) de ce côté-ci de l'Atlantique.

Excessif ? Certainement pas, si l'on en croit d'autres éditeurs actifs dans le domaine de la Ged ou de l'archivage électronique, comme Alfresco, EMC, Open Text ou Zylab. *« Le grand risque, c'est de ne pas être en conformité, et qu'il y ait un impact financier »,* constate Alexis Fritel, ingénieur avant-vente chez EMC. D'où un engouement pour le RM qui n'a rien de surprenant, selon lui. *« Il y a une multiplication des documents électroniques et des versions intermédiaires dans les entreprises… De plus en plus de collaborateurs produisent de l'information et il y a de moins en moins de personnes pour faire le tri »,* précise de son côté Jean-François Millasseau chez Open Text ; *« le RM n'est finalement qu'une façon d'adapter au numérique ce que l'on avait appris à faire pour les archives au format papier ».*

nombreuses offres

Pour les spécialistes de la Ged et de l'archivage électronique, c'est du pain béni. Fort du rachat de PSSoftware en 1999, l'un des pionniers du RM, Open Text a *« intégré des composants de records management à toute son offre, qu'il s'agisse d'archivage d'e-mails ou des solutions spécifiques pour SAP et Sharepoint »,* remarque Jean-François Millasseau. L'offre de cet éditeur canadien couvre désormais la capture et le tri des records, la sauvegarde des informations dans des formats pérennes, comme Tiff ou PDF/A, et leur certification par un tiers, mais aussi la gestion de leur cycle de vie.

Ses concurrents ne sont pas en reste, loin de là. À l'instar du néerlandais Zylab, qui propose un module Zyimage RMA, Ever Team a intégré à son offre d'archivage Eversuite Compliance un outil de gestion des records, doté d'une vingtaine de connecteurs vers de grands progiciels comme Documentum ou Sharepoint et Dynamics NAV de Microsoft. Alfresco, un éditeur de solutions de gestion de contenu en open source, vient quant à lui de pointer le bout de son nez. Il propose depuis fin 2009 un module de gestion et de mise en conformité des archives des entreprises (Alfresco Records Management). Pour Denis Dorval, vice-président Europe, ce nouvel outil permettra *« d'appliquer un cycle de vie complet sur un document informationnel, qu'il s'agisse d'une source papier ou numérique, mais aussi de définir un plan de classement et un plan de rétention ».*

e-discovery

Qu'est ce qui fait la différence entre toutes ces offres ? Pour certains éditeurs, la réponse est claire : il faut proposer des outils de recherche spécifiques permettant d'aller rapidement chercher les informations dans la masse des informations archivées. *« Des outils pour conserver toutes les informations ne suffisent pas. Il ne faut pas non plus oublier les solutions permettant d'aller les rechercher très vite lorsqu'il y a un besoin »,* souligne par exemple Edward Hladky, directeur commercial France de l'archiveur Iron Mountain. Convaincue du potentiel de l'e-discovery - l'indexation, la recherche et l'extraction des données électroniques -, sa société a racheté Stratify, un spécialiste du genre, dès 2007. Elle a depuis été rattrapée par la plupart des grands éditeurs du RM, qui, comme IBM avec eDiscovery Analyzer, se dotent d'outils de recherche dédiés.

Mais il reste plusieurs inconnues. *« Au lieu d'être sauvegardés par des outils spécifiques, les records seront-ils un jour gérés au plus près de l'endroit où ils sont produits, c'est-à-dire directement dans les progiciels ? »,* s'interroge Ziad Wakim, en rappelant qu'Oracle propose déjà une offre avec ses logiciels de gestion et ses bases de données. L'avenir le dira, mais le débat agite déjà les têtes pensantes du RM. ■

Christophe Dutheil

les sociétés de services insistent sur la méthode

Rien ne sert de courir, il faut partir à point. Les sociétés de services et les consultants invitent les entreprises à bien travailler sur leurs processus avant de sélectionner un outil de records management.

« *Il ne faut pas réfléchir en terme d'outils »,* prévient Annie-Pierre Olczyk, présidente de Lifing, l'une des principales sociétés hexagonales de services en archivistique. *« Le records management est avant tout une question de méthode et de discipline »,* martèle-t-elle, en rappelant qu'il ne sert à rien de se lancer tête baissée dans un projet sans avoir au préalable bien réfléchi *« sur ce qu'est un record et sur la valeur plus ou moins importante des documents »*. Son franc-parler n'est pas éloigné du discours des autres consultants interrogés. *« Il n'y a pas de modèle unique, encore moins de module miracle »,* renchérit Odile Quesnel, consultante senior de Serda, un autre cabinet intervenant sur ce marché : *« Il faut d'abord analyser l'existant, puis définir les processus et, enfin seulement, vous pourrez utiliser une solution pour appliquer la politique qui aura été définie »*. Dont acte.

Mais selon quelle méthode ? Les premiers entretiens doivent permettre de poser un certain nombre de questions : « *Comment est traitée l'information ? Quelles sont les données les plus précieuses pour l'entreprise ? Quelles sont celles qui doivent être conservées ?.... »,* précise Chantal Faure, consultante enterprise content management (ECM) chez Euriware, une filiale d'Areva intervenant à la fois sur le conseil en amont, l'intégration de systèmes, la tierce-maintenance applicative et l'infogérance. *« Il faut commencer à la source »,* souligne de son côté Odile Quesnel : *« Quelles sont les applications qui produisent de l'information ? Que souhaitez-vous faire de ces données ? Lesquelles souhaitez-vous conserver ? Qui y aura accès ? »*. Une réflexion d'autant plus critique, d'après elle, que l'information se dilue : *« Plus aucun document n'est créé nativement au format papier aujourd'hui. Or, les données électroniques sont démultipliées dans de nombreux silos »*.

DR

gouvernance

Les enjeux nécessitent de travailler main dans la main avec les directions générales et métiers. *« Un projet de RM est avant tout un projet de gouvernance de l'information »,* constate Chantal Faure. *« Il est indispensable de motiver dans un premier temps la direction générale, la direction des risques et la direction qualité... »,* poursuit-elle, en ajoutant que les entreprises sont souvent d'autant *« plus sensibilisées au RM qu'elles ont déjà été confrontées à des pertes d'information »*.

Le hic pour les sensibiliser ? Il y a *« actuellement très peu de records managers formés et nous manquons de relais pour promouvoir les projets sur le terrain »,* regrette Chantal Faure. Annie-Pierre Olczyk déplore elle aussi ce déficit, soulignant un retard français qui pourrait trouver ses origines dans la formation initiale des archivistes français : *« Le plus souvent à l'heure actuelle, ils ne sont pas suffisamment formés à l'analyse des risques ou aux aspects purement informatiques »*. Les consultants de Lifing ont quant à eux *« à la fois des compétences en archivistique et en ingénierie documentaire »*.

> **« Un projet de RM est avant tout un projet de gouvernance de l'information »**
>
> Chantal Faure, consultante ECM-Euriware

Nul doute que les besoins sont là. Il reste que la concurrence risque fort de s'intensifier pour les sociétés de services sur le marché du RM. Notamment avec l'arrivée des activités de consulting des grands archiveurs, qui ont pris toute la mesure du marché à saisir. C'est le cas par exemple de Locarchives, qui a mis en place sa propre branche conseil, signale Xavier Berloty, son directeur général. Elle est composée d'une trentaine de collaborateurs, dont une dizaine de consultants en archivistique et une vingtaine de spécialistes de l'ingénierie applicative. Le match promet d'être serré. ■

Christophe Dutheil

les offres intégrées, plus fortes

Avec le RM, les documents sont pris en main très tôt dans leur cycle de vie, souvent dès leur création au format électronique. Les tiers archiveurs se sont adaptés, en proposant de nouvelles offres qui associent les documents papier et les nouveaux records électroniques.

Fini le temps où les documents étaient archivés dans des cartons ou des boîtes à archives quelques années après la date de leur création… *« Un document devient aujourd'hui une archive dès qu'il est créé au format électronique ou dès qu'il rentre dans l'entreprise »,* signale Lionel Garcia, directeur général d'Everial. *« Il y a quelques années encore, un document ne devenait une archive que lorsqu'il n'avait pas bougé pendant trois ans dans un placard. Ce cycle s'est aujourd'hui nettement raccourci »,* poursuit-il. Un constat relayé par Xavier Berloty, directeur général de Locarchives, un tiers archiveur français : *« Avec le records management, les archives sont aujourd'hui de plus en plus vivantes ».* Face à cette nouvelle donne, les tiers archiveurs, qui se concentraient jusqu'ici essentiellement sur les archives dormantes ou mortes, ont été contraints de s'adapter.

le numérique, un passage obligé

Comment ? *« Nous développons tous de nouvelles offres intégrées, permettant de gérer à la fois l'archivage des documents papier et des supports électroniques »,* confie Xavier Berloty, en précisant que le papier pèsera toujours 90 % du chiffre d'affaires de Locarchives en 2010, contre 10 % pour le numérique – la part de l'archivage électronique, *« quasiment inexistant il y a cinq ans »,* est néanmoins en forte progression.

Pour la mise en place de ces offres intégrées, le premier enjeu consiste, selon Jacques Thibon, président d'Archiveco, à offrir au client final un système unifié réunissant le versement aux archives des documents papier ou électroniques, mais aussi leur indexation, leur destruction ou leur consultation en ligne. Car *« l'archivage de documents très vivants, qui doivent être consultables rapidement, nécessite de nouveaux processus de mise à disposition des archives »,* précise-t-il. *« Typiquement, une banque qui veut archiver un dossier de prêt va souhaiter que les pièces soient numérisées, indexées, classées et que les images numérisées soient accessibles à distance par ses conseillers ».* Avec un double objectif : *« Améliorer les processus en offrant un accès rapide à l'ensemble du dossier et améliorer la sécurité, puisque toutes les pièces qui pourront être utilisées pour résoudre un éventuel contentieux sont archivées en un lieu sécurisé ».*

Mais pourquoi donc les tiers archiveurs continuent-ils de distinguer l'archivage physique des données et son équivalent électronique ? En effet, si certains, comme Iron Mountain, acquièrent des solutions de gestion électronique de documents (Ged) avec l'objectif affiché de *« combler l'écart entre les informations physiques et numériques »,* tous maintiennent le distinguo entre les deux mondes. La raison ? *« La numérisation a un coût et il est indispensable de faire tout un travail en amont pour bien identifier les documents qui nécessitent un accès en temps réel et doivent être numérisés »,* explique Jacques Thibon chez Archiveco. Par ailleurs, l'archivage numérique requiert de nouvelles technologies de recherche, conclut Lionel Garcia chez Everial. *« Il y a un besoin renforcé pour une méthodologie rigoureuse, et des plans de classement et de conservation bien adaptés ».* ■

Christophe Dutheil

principaux tiers archiveurs intervenant sur le marché français du RM

société	activité
AGO (Archivage Gestion Organisation)	Spécialisé dans l'externalisation et la gestion de documents archivés, AGO développe en interne ses propres logiciels de gestion d'archives (Archiweb'AGO, Gest'AGO et Ged'AGO).
Anacomp	D'origine états-unienne, Anacomp s'est spécialisé dans l'externalisation et la gestion de la documentation physique et électronique.
Archiveco	Tiers archiveur français, Archiveco a développé des services dans la numérisation et l'externalisation d'archives vivantes.
Aspheria	Filiale de Docapost (La Poste) spécialisée dans l'éditique, Aspheria dispose d'une activité dans l'archivage électronique.
Pitney Bowes Asterion	Parmi ses offres de gestion du document externalisé, la société dispose d'une offre de tiers archivage.
Everial (ex- Archiv'Alpha)	Gestion externalisée des archives physiques et électroniques.
Iron Mountain	Tiers archiveur américain, Iron Mountain a racheté, entre autres, les solutions de Ged de l'éditeur français Anamnis en 2007.
Locarchives	Ingénierie documentaire et gestion externalisée d'archives.
Novarchives	Gestion externalisée d'archives et dématérialisation.
SGA (Société générale d'archives)	Gestion externalisée d'archives et numérisation.