

Réalité juridique et économique de la dématérialisation

Législation et innovation technologique sont les deux piliers de la dématérialisation en France.

En effet, avec une croissance de 4% en 2011, le marché de la dématérialisation se nourrit des innovations techniques, juridiques et économiques.

► L'évolution du cadre réglementaire et la démocratisation des technologies connectées et mobiles constituent un terreau fertile pour le développement du marché. En parallèle, le contexte économique morose conduit les organisations à l'adoption de solutions de dématérialisation afin d'optimiser leurs ressources et d'accroître leur efficacité.

Évolution juridique

D'un point de vue juridique, de nombreux projets gouvernementaux et européens viennent soutenir et même donner un nouvel élan au marché de la dématérialisation. Dans le secteur public, on observe ainsi une mutation : le processus de dématérialisation s'est accéléré à mesure que le droit au numérique s'est converti en obligation de dématérialiser.

Diverses mesures de modernisation des échanges avec l'administration sont à signaler et vont directement impacter la demande en matière de dématérialisation :

- Définition par la Commission européenne comme standard de la passation électronique des marchés publics d'ici à 2017. La Commission européenne devrait elle-même donner l'impulsion à partir de 2015.
- Projets significatifs concernant la comptabilité : L'arrêté du 8 juin 2012 a officialisé la création de Chorus-Factures, qui « a pour finalité la transmission sous forme électronique des factures dématé-



© Archiv@violetkaipa-fotolia.com

rialisées émises par les fournisseurs de l'Etat et les modalités de leur intégration dans le système d'information Chorus ». Par ailleurs, le projet Hélios vise la dématérialisation de la comptabilité publique des collectivités territoriales.

Enfin, le projet Comedec (Communication Electronique des Données de l'Etat Civil), validé par l'arrêté du 23 décembre 2011, concerne l'échange des mentions d'état civil entre mairies et entre mairies et Tribunal de Grande Instance et s'applique également aux organismes sociaux (CAF, caisses de retraites...). Il vise à limiter les fraudes (usurpations d'identité notamment) et à simplifier les démarches des usagers.

Contexte économique

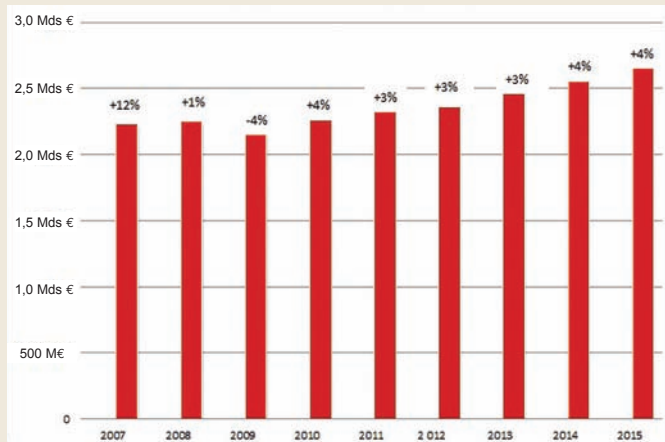
Dans le secteur privé, outre la nécessité de mise en conformité résultant d'une obligation légale, l'impulsion vers la dématérialisation provient d'une double ambition. D'une part, le passage au numérique est motivé par les perspectives de réduction

des coûts (traitement, frais généraux, mobilisation de ressources humaines sur des tâches à faible valeur ajoutée) et d'optimisation de la productivité, d'autre part il se présente comme un outil fantastique pour concrétiser les politiques commerciales des organisations auprès de clients toujours plus connectés. Les dernières initiatives en matière de dématérialisation des contrats et de gestion électronique des dossiers clients dessinent ainsi les contours d'une e-relation client simplifiée, fluidifiée et personnalisée.

Nouvelles technologies et évolution des usages

Enfin, le marché de la dématérialisation s'appuie sur le développement du e-commerce, notamment via la fulgurante progression du taux d'équipements en terminaux mobiles connectés (smartphones et tablettes). La mobilité décuple les possibilités d'interactions entre les organisations et leurs clients ou leurs

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES GÉNÉRÉ PAR LA DÉMATÉRIALISATION EN FRANCE



Source : SerdaLAB

nouveau canal au potentiel économique saisissant concentre les investissements des organisations pour rendre plus attractives leurs offres en ligne et leurs services mobiles. Ainsi, au-delà du design du site internet et de la qualité de l'expérience de consommation offerte au client, la question de la contractualisation en ligne est notamment au cœur des réflexions des acteurs.

Contractualisation dématérialisée

La contractualisation 100% électronique affiche des bénéfices prometteurs et peut être envisagée comme un contrat gagnant-gagnant : les consommateurs sont séduits par la souplesse d'utilisation et la légèreté administrative tandis que les offreurs réalisent des économies en traitement back office. La passation de contrat dématérialisé se fait lors d'une souscription en ligne et même en face-à-face : c'est notamment le cas dans le secteur bancassurance où les clients se rendent en agence et signent un contrat nativement électronique via une tablette.

La contractualisation dématérialisée est sur toutes les lèvres, particulièrement dans le secteur bancassurance, pour la simple et bonne raison qu'il s'agirait du domaine de dématérialisation dont le ROI est le plus rapide. Les bénéfices concernent particulièrement la progression du taux de transformation dans la conquête de nouveaux clients. En interne, le bénéfice majeur réside dans la fluidification des affaires, grâce à la continuité donnée à la chaîne de vente. Plus concrètement, le délai de traitement d'un contrat estimé à 10 jours est réduit à 3 jours une fois le processus dématérialisé, raccourcissant par la même occasion le délai de règlement. En termes de coût, un contrat

papier coûte 25 euros de frais de gestion, contre 3 euros en version électronique.

Cetelem qui a une solide expérience du B to C et du B to B to C, conduit actuellement des pilotes pour la dématérialisation des contrats en face à face. Ainsi, dans les concessions automobiles ou chez les marchands de meubles quand le client a le choix entre le contrat papier et le contrat électronique le taux de dématérialisation semblerait avoir une nette préférence. En outre, cette dématérialisation permet une meilleure gestion de la complétude du dossier par le vendeur, donne une image de modernité et une dimension « développement durable » à l'enseigne (zéro papier imprimé).

Capture d'informations en situation de mobilité

Les employés évoluant sur le terrain, ou les clients, peuvent désormais capturer et soumettre des documents importants (déclarations de sinistre, demandes, reçus, factures) via un appareil mobile. Tous les contenus, y compris les métadonnées, peuvent être extraits et validés via le navigateur Internet de l'appareil. Cela s'applique en particulier :

- Aux compagnies d'assurances, par exemple dans le cadre d'une déclaration de sinistre ;
- Aux fonctions comptables des organisations pour le traitement des notes de frais qui peuvent être capturées et traitées (saisie, validation) à distance.

Dématérialisation des solutions de paiement

On observe également des innovations des moyens de paiement. Citons par exemple l'initiative de RestoFlash qui

permet de stocker les titres restaurant sur son smartphone ou encore la future expérimentation prévue en 2015 concernant la dématérialisation de chèques vacances et pilotée par l'Agence nationale pour les chèques-vacances (ANCV).

Quantification du marché de la dématérialisation

Le marché français de la dématérialisation est estimé à 2,44 milliards d'euros en 2011, en croissance de 4% par rapport à 2010. Sur les cinq dernières années, le taux de croissance du marché de la dématérialisation est évalué à 6%.

Le marché est principalement porté par le dynamisme des éditeurs de logiciels, notamment les éditeurs en mode SaaS. Ce segment a progressé de 10% entre 2010 et 2011 et pèse désormais un quart du chiffre d'affaires du marché français de la dématérialisation.

Les deux principaux segments du marché ont connu des évolutions plus modérées et leur poids sur le marché faiblit. Si le chiffre d'affaires des SSI a crû de 4% en 2011, serdaLAB constate une tendance à la baisse sur ce segment (-4% depuis 2007). Quant au segment des prestataires de services, il affiche un taux de croissance négatif (-1% en 2011) et connaît lui aussi un tassement depuis 2007 (-7%).

Perspectives

En dépit d'un niveau de maturité en hausse sur les problématiques en lien avec la dématérialisation, des réticences subsistent. L'efficacité de la dématérialisation soulève des questions tant stratégiques qu'opérationnelles, principalement en matière d'équipement en technologies appropriées, de conduite du changement et de formation en interne. En outre, la résistance au changement, barrière avant tout culturelle et trouvant son origine dans l'attachement au papier et dans le manque de connaissances du contexte législatif, représente le frein numéro 1 ralentissant l'adoption des solutions de dématérialisation. À l'avenir, l'évolution du marché repose donc en grande partie sur la qualité des efforts de communication et de pédagogie menés par les acteurs pour apporter des réponses aux interrogations de leurs clients, par exemple sur la nécessité de conserver l'original papier ou sur le niveau de sécurité offert par le numérique.

● Thibaut Stéphan,

Analyste Serda Lab d'après l'étude Serda Lab « Dématérialisation des processus documentaires : marchés et tendances 2013-2015 » (Cf. page 213)