Chief Enterprise Architect Lab'

ÉTUDE SUR LES PROCESSUS DOCUMENTAIRES AU CŒUR DE L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE DE L'ENTREPRISE

Octobre 2022

Partie 1 — Cartographie et accès aux données

01 Les enjeux majeurs des Chief Enterprise Architects dans la gestion de leurs processus documentaires

1 — **55 %*** Partage des informations et collaboration

2 — **50 %** Sécurisation et traçabilité des documents

3 — **46 %** Optimisation des processus métiers

4 — **39 %** Respect du cadre légal de l'activité

Autres réponses : • 37 % Conservation et archivage • 24 % Réduction des coûts de gestion • 23 % Amélioration de la démarche qualité

** 55 % des répondants ont classé en enjeu prioritaire le partage des informations et collaboration*

02 Assessment des processus documentaires d'entreprise

42 % des entreprises interrogées ont déjà réalisé un assessment....

58 % des entreprises interrogées n'ont pas encore réalisé un assessment de leurs processus documentaires

À quelle échéance, les entreprises qui n'ont pas réalisé d'assessment, envisagent de le faire ?

3 % Oui à court terme

15 % Oui à moyen terme

34 % Non ce n'est pas prévu

48 % Non mais je reste en veille sur le sujet

03 Choix d'un outil de gestion des processus documentaires : quels critères ?

56 %* Adaptabilité à l'organisation de l'entreprise

52 % Facilité d'accès aux documents

Intégration aux applicatifs métiers

Intégration et coût global

Autres réponses : 43 % Pérennité et sécurité des données • 20 % Capacité à s'adapter à un périmètre plus large • 16 % Qualité du service associé au logiciel • 16 % Réputation du fournisseur • 12 % Capacité d'accompagnement au déploiement

** 56 % des répondants ont classé en critère n°1 l'adaptabilité à l'organisation de l'entreprise*

04 Stratégie de gestion documentaire : les solutions privilégiées par les Chief Enterprise Architects

32 %* Hybrid Cloud Hébergement local

24 % SAAS

10 % PAAS

2 % IAAS

** 32 % des répondants ont classé hybrid cloud et hébergement local en «ex-aequo comme solutions à privilégier*

Partie 2 — Organisation & gouvernance de l'information

05 Gestion documentaire : les sponsors à privilégier

45 % Direction Générale

26 %* Direction des services d'information

Directions métiers

Direction administrative et financière

** 26 % des répondants ont classé en «ex-aequo la DSI et la direction métiers comme étant les sponsors à privilégier*

06 Des efforts à faire en matière de gouvernance de l'information

Forte	Moyenne	Faible	Très faible
19 %	48 %	18 %	15 %

07 L'impact des aspects réglementaires sur la gouvernance de l'information est selon la communauté

- **24 %** Très fort
- **38 %** Fort
- **28 %** Moyennement fort
- **5 %** Faible
- **5 %** Très faible

08 La fréquence des audits de la gouvernance de l'information

48 % 1 fois par an

28 % 1 fois tous les 3 ans

24 % Plusieurs fois par an

09 Politiques de conservation et de rétention : la majorité des Chief Enterprise Architects satisfaits

48 % Satisfaisant

19 % Moyennement Satisfaisant

19 % Pas très Satisfaisant

14 % Pas Satisfaisant

10 Sécurité d'accès à l'information : encore quelques progrès à faire

Très satisfaisant **5 %**

38 % Moyennement satisfaisant

Satisfaisant **52 %**

5 % Pas satisfaisant

Partie 3 — IA et technologies au service de l'efficacité des processus

11 Les métiers les plus concernés par l'optimisation des processus documentaires

63 %* Finance et commerce

62 % Production/ fabrication/ Supply Chain

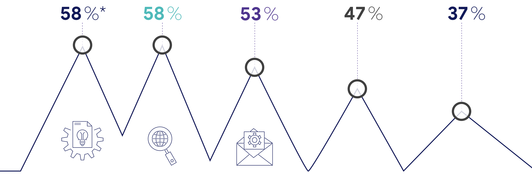
56 % R&D

48 % RH

Autres réponses : 44 % Qualité • 41 % Achat • 37 % IT • 33 % Moyens généraux

** 63 % des décideurs ont classé la finance et le commerce comme étant les métiers les plus concernés par l'optimisation des processus documentaires*

12 Pourquoi optimiser les processus documentaires ?



Amélioration de la traçabilité | Gain de productivité | Conformité réglementaire | Sécurisation des documents | Collaboration (interne et externe)

Autres réponses : 37 % Réduction des coûts • 31 % Amélioration de la relation client • 26 % Qualité des processus • 21 % Respect des délais • 16 % Amélioration de la relation fournisseurs • 16 % Écologie • 16 % Rentabilité des investissements précédents • 5 % Accessibilité (Any Device)

** 58 % des Chiefs Enterprise Architects ont placé - ex-eaquo - l'amélioration de la traçabilité et le gain de productivité comme étant les premières raisons d'optimiser les processus documentaires*

13 Top 3 des solutions technologiques sur lesquelles miser en priorité pour optimiser les processus documentaires

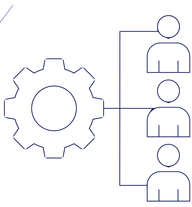
58 % Intelligence capture (RPA)

42 % IA

37 % Machine learning

Partie 4 Collaboration et desillotage

14 Les principaux prérequis pour favoriser l'engagement des collaborateurs autour d'un projet de transformation des processus documentaires



53 %* Identifier les besoins métiers en amont du projet

40 % Fluidifier la collaboration entre les différents services

41 % Améliorer la relation avec les clients (et les revenus)

35 % Former les collaborateurs

** 53 % des répondants ont classé en principal prérequis l'identification des besoins métiers en amont du projet*

15 Les freins observés lors de la mise en œuvre des projets de transformation des processus documentaires

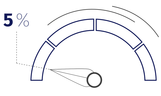
28 % Manque de sponsorship

26 % Faible collaboration entre métiers

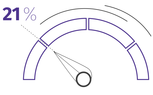
25 % Conduite du changement perçue comme trop difficile

21 % Objectifs contradictoires entre fonctions

16 Le ROI attendu lors de la mise en place d'un processus de gestion documentaire

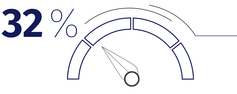


5 % Moins de **6 mois**



21 % De 6 **à 12 mois**

42 % De 13 **à 18 mois**



32 % Plus de **18 mois**

17 Profil des organisations des répondants

35 répondants

Secteurs d'activité

37 % Banque, assurance

31 % Industrie

11 % Services

9 % Bien de consommation, Luxe

3 % Énergie

3 % Administration &collectivité

3 % BTP, Immobilier

3 % Autres

Taille de l'entreprise

97 % > **+ 1000** salariés

3 % **500 à 999** salariés

Chief Enterprise Architect Lab'

LOSAM

opentext™