

## **Les tendances de la dématérialisation et les besoins des Entreprises**

### **N. Naffah, Directeur Général Prologue**

De plus en plus, nous constatons l'étendue de l'usage du numérique dans la vie quotidienne du citoyen et de l'entreprise. Il est rare de trouver aujourd'hui un foyer sans connexion internet, sans abonnements multiples à des réseaux sociaux ou sans comptes de messagerie. Au niveau des entreprises, cette tendance se confirme aussi mais à une échelle plus faible que celle du social étant donné le ratio d'usage entre employés d'entreprises et individus consommateurs. Ce phénomène représente une grande opportunité pour les entreprises mais aussi un challenge. L'opportunité réside dans la possibilité de communiquer d'une façon accélérée avec les citoyens, de gagner leur fidélité s'ils sont clients, de détecter leur degré de satisfaction, leurs besoins spécifiques avec authenticité et rapidité. Le challenge est d'introduire cette dimension dans les processus de l'entreprise et de les transformer pour s'adapter à ces nouveaux canaux de communication et tout ce qu'ils peuvent véhiculer en données riches (documents et messages de toute nature) et données volumineuses (dus à la nature du contenu). La mise à disposition de la technologie Cloud apporte une réponse satisfaisante aux volumes croissants par l'élasticité des ressources offertes, mais ne résout pas le problème au niveau des processus internes de l'entreprise ni de la transformation des métiers qui résulte d'une dématérialisation généralisée pour passer à l'ère du numérique.

Afin de tirer les bénéfices attendus de la dématérialisation, il est indispensable d'avoir une approche structurée au niveau de l'entreprise, qui se traduit par :

- La définition précise des flux à dématérialiser de bout en bout et les rôles clairs des acteurs exploitant ces flux ;
- L'identification des documents à échanger (type et volume) ;
- L'application de diverses normes et réglementations ;
- Les règles de sécurité d'échanges et de représentations (durée de stockage, ergonomie d'usage et d'exploitation) ;
- Le déploiement des différents services applicatifs permettant l'exploitation de ces flux pour atteindre les objectifs d'optimisation ;
- Le plan de gestion des risques et de conduite de changement.

Un fournisseur de solution globale de dématérialisation devra mettre en place une *Plateforme Numérique Multi-flux et Multi-métiers (process)* permettant de :

- optimiser le fonctionnement de l'entreprise ;
- améliorer la qualité des services de ses partenaires et ses collaborateurs ;
- avoir une vision transverse sur l'ensemble des projets de transformation et garantir leur homogénéité ;
- développer une culture du numérique ;
- déployer progressivement par phase en minimisant les risques, en tirant les leçons de chaque phase antérieure, et en introduisant une amélioration continue tout en respectant les contraintes réglementaires.

## Offre Prologue

Prologue se positionne sur ce marché de dématérialisation multi-flux avec son offre Use it Flow (UiF), et s'associe à ses partenaires stratégiques (Digiposte du groupe La Poste, l'Imprimerie Nationale) pour ajouter les services de traitement de ses flux afin de répondre à l'attente de ces futurs clients :

- flux vers les correspondants externes (clients, abonnés) : avis, relevés, notices.
- flux vers les salariés : bulletins de paie, informations déclarations d'impôts, contrats et autres documents ;
- flux papier : éditique et diffusion au public et aux clients.

La solution globale repose sur des offres standards, éprouvées et répondant à toutes les normes exigées :

- **Use it Flow (UiF) de Prologue**, apportant une solution pour la mise en forme des messages, leur conversion et leur routage vers les destinataires ou vers le service de traitement de la chaîne.  
Use it Flow assure le suivi par le personnel autorisé de toutes les transactions en cours de traitement et leur administration en affectant des rôles et des droits associés à ces rôles.  
En plus de ces fonctions, Use it Flow dispose d'une boîte à outils permettant de programmer à la demande des fonctions de business intelligence pour effectuer des analyses comparatives des documents échangés (ex : factures, commandes, quittances, paiements...).Use it Flow est un moteur d'échange de messages multi-métiers répondant aux besoins de tous les secteurs de l'industrie et de l'administration. Avec UiF, les clients auront la possibilité de satisfaire le support des formats courants et être en mesure d'intégrer rapidement d'autres flux en fonction des besoins futurs, en adoptant les modules de conversion inhérents à la solution. Ces évolutions sont par exemple, pour le monde bancaire : le SEPA – Single European Payment Area qui s'est imposé à partir du 1er février 2014, pour les échanges de factures avec les services de l'Etat (Helios). La livraison en mode SaaS facilitera de façon très significative l'introduction en continu de l'innovation et des évolutions fonctionnelles de la solution.
- **Digiposte de La Poste** qui apporte une solution, offerte également en SaaS, pour le coffre fort individuel (CFI). Cette solution est opérée par La Poste; elle est dotée de toutes les fonctions exigées, pour communiquer avec tous les individus tiers qui ont accepté d'ouvrir un compte auprès de Digiposte. Ce coffre est construit comme une boîte aux lettres BAL hautement sécurisée dont l'adresse n'est pas publique. Le propriétaire du coffre dispose d'un espace de stockage de 3 Go téléchargés, qui sera porté à 5 Go à terme. Il n'y a pas de limitation de stockage pour les documents envoyés par des sociétés émettrices.  
Le propriétaire du CFI bénéficie des services de La Poste qui offrent des moyens de diffusion de son contenu par courrier normal ou recommandé en fonction des besoins futurs. De plus, ils peuvent être associés à des services utiles dans le monde de l'habitat en locatif, comme Digishoot, où lors d'un dégât des eaux, ou accident quelconque, des photos peuvent être prises par des smartphones et stockées dans le CFI en tant que pièces légales.

Pour les normes, la solution Digiposte a le Label FNTC-TA, et est conforme aux normes NF Z 42-013, NF Z 42-025, ISO 15489, le référentiel RGAA, les normes ISO 9001 et ISO 27 001 et l'agrément SIAF.

- **La filière éditique,** le choix de l'Imprimerie Nationale comme partenaire pour l'externalisation de la filière éditique est motivé par l'expérience unique à imprimer en masse tous les documents de l'Etat avec une qualité exceptionnelle. A laquelle s'ajoute sa maîtrise de tous le processus d'impression et de diffusion, et la rapidité d'exécution selon les SLA les plus contraignants. L'Imprimerie Nationale assure l'impression de documents et la gestion de leur stock, la mise sous enveloppe, le routage ou la diffusion des courriers. Les prestations demandées sont regroupées selon des périodicités précisées par les clients. Les plis et colis ainsi conditionnés sont regroupés et mis à disposition de la société spécialisée de transport sélectionnée par l'Imprimerie Nationale. Toutes les opérations de préparation de données effectuées pour la production sont réalisées dans le but de présenter à La Poste un dépôt ordonné selon les exigences postales. Les délais, obligations et modalités seront respectés ainsi que la fourniture des fonctions de gestion des stocks.

### **Modèles de Livraison**

Deux modèles de livraison sont proposés par Prologue et ses partenaires aux entreprises : le modèle externalisé pour la filière éditique gérant les flux papier avec impression et diffusion, et le modèle SaaS (Software as a Service) pour la solution technologique supportant les processus de gestion de flux totalement dématérialisés ou mixtes.

Dans le *modèle externalisation*, les meilleures pratiques seront appliquées pour donner satisfaction aux entreprises, à savoir :

- le respect des SLA exigés listés dans le cahier des charges,
- une gouvernance pour piloter les opérations, gérer les évolutions fonctionnelles et de volumétrie, résoudre les problèmes de tout ordre soit au niveau du comité de projet soit en escaladant au niveau comité de pilotage en fonction de la gravité du problème.

L'externalisation requiert aussi un plan de réversibilité si le client le souhaite. Ce plan est mis en exécution à la demande selon les conditions définies par les deux parties.

Quant au *modèle SaaS* pour le socle technologique des flux dématérialisés, nous souhaitons souligner les bénéfices apportés par Prologue et ses partenaires :

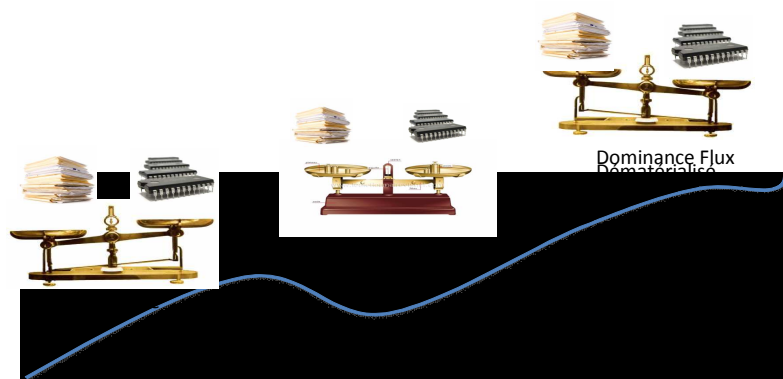
- Minimisation du capital pour le déploiement du projet ;
- Faire bénéficier le client de l'innovation durable qui sera injectée dans la solution dès sa sortie de développement/qualification ;
- Budget déterministe dépendant des prix « bundlés » combinant dans une même unité de valeur les prix de l'infrastructure consommée, du logiciel de base et de l'application, de la maintenance corrective, des mises à jour standards, des fonctions d'administration et du personnel informatique. Seules les fonctions nouvelles demandées par les entreprises seront payantes en plus du prix bundlé, selon un processus clairement défini ;

- Réversibilité bien maîtrisée en particulier, grâce à l'expertise développée par Prologue : offre (Use It Cloud Broker et Marketplace) financée en partie par le ministère de l'industrie (DGCIS) dans le cadre du programme Investissement d'avenir. Cette offre comprends des outils de déploiement multi-Clouds ce qui évite à l'entreprise de s'enfermer avec un seul fournisseur de Cloud et de migrer les applications d'un Cloud vers un autre ou de les opérer dans des Clouds multiples.

### Résumés des avantages

Une solution clé en main innovante bâtie sur les meilleures offres de trois acteurs majeurs du traitement des flux numériques et papier avec les avantages spécifiques suivants :

*Capacité à basculer facilement entre flux papier et flux numérique. Nous sommes conscients que l'adoption de la dématérialisation par les correspondants extérieurs à l'entreprise ne sera pas un processus maîtrisé totalement sur le plan des prévisions par les entreprises. De ce fait, la solution a été conçue pour gérer des variations de ratio matérialisé/non matérialisé dans les deux sens. Nos partenaires sont prêts à gérer cette variabilité tout en respectant les SLA demandés.*



*Contrôle, traçabilité et conformité aux normes* qui sont des fonctionnalités inhérentes à chacune des solutions choisies pour fournir aux entreprises, les services attendus.

*Réversibilité garantie selon un plan clairement défini et mis à jour en permanence.* Une attention particulière sera portée à la réversibilité que pourrait demander les entreprises. Les options pouvant être une réversibilité vers les entreprises ou vers un autre fournisseur.

*Extensible à d'autres flux et d'autres documents* : L'architecture de la solution choisie par Prologue se prête à l'ajout de nouveaux flux d'une façon simple et sans risque. Quelques services d'intégration, de test et de formation seront fournis, et resteront dans la limite des charges définies dans l'expression du besoin.

*Prise en compte de l'ensemble des catégories de documents* : Notre solution est capable de gérer tout type de document, simple ou « multimedia », codé selon toutes les normes connues et futures.

*Une gouvernance structurée* permettant de réagir aux évolutions avec rapidité et transparence, et de résoudre en un temps record des problèmes qui émergent. Deux modèles de gouvernance seront implantés : un orienté projet pendant la phase de déploiement où l'attention sera plus particulièrement dirigée vers les retours d'expérience et la conduite de changement, et un autre modèle pendant la phase de production où l'attention sera axée sur le pilotage des SLA, des actions correctives et de la gestion des évolutions.

*Une solution fournie dans le Cloud en mode SaaS* avec tous les avantages d'optimisation financière et opérationnelle