



Dossier :

Les enjeux de l'archivage au sein des entreprises

↳ Entretien avec Artak ABEDI,
P.D.G. de **Damaris**

↳ Cas concret : le **Crédit Agricole Sud
Rhône-Alpes** optimise sa force de vente

↳ **Damaris Global Solution** :
100 % documents numériques et physiques

Les enjeux de l'archivage au sein des entreprises.

Vous travaillez sur les documents légaux, pourquoi ce choix et quelle est la frontière avec le document patrimonial ?

Les documents légaux désignent tous les documents d'une organisation qui concernent un tiers. Parmi les tiers d'une organisation on dénombre les fournisseurs, les clients, les salariés, les actionnaires, l'État, etc... Tout document qui est en relation avec l'extérieur est légal. C'est comme un contrat entre le tiers et l'organisation. Une facture fournisseur ou client, un bulletin de salaire, un listing comptable sont des documents légaux. A l'opposé le document patrimonial ne concerne que l'entreprise, ce sont des informations internes.

Mais plus que le type de document, ce sont les modes de recherches, et donc les outils qui marquent la frontière entre document légal et patrimonial. En effet, lorsque vous recherchez un document légal, cette recherche est motivée par la certitude que ce document existe. S'il y a un Mr X dans votre organisation depuis 1993, son bulletin de salaire de mai 1994 existe forcément. Tandis que la recherche patrimoniale est conditionnée par un souhait. Lorsque vous avez besoin de trouver des informations sur un thème précis, vous ne savez pas ce que vous allez trouver, quels articles ont été écrits et si vous en trouvez, cette recherche ne sera jamais exhaustive. C'est cette différence fondamentale entre le patrimonial et le légal qui a conditionné notre choix d'activité : ***toutes les organisations ont une nécessité d'archiver les documents légaux.***

Quand ces documents deviennent-ils archives ?

En France on considère que le document devient archive dès lors qu'il n'est plus modifié, mais il est intéressant de noter qu'il n'en est pas de même dans les pays anglo-saxons : les anglo-saxons considèrent le document comme une archive dès sa création, la différence réside donc dans ce laps de temps pendant lequel on s'aperçoit que la notion de traçabilité est très importante.

Un dossier de crédit par exemple ne sera archivé qu'à la fin des négociations, or différents interlocuteurs peuvent en avoir besoin, il est donc important de pouvoir suivre le document dès sa création, c'est là un des apports fondamentaux du Records Management.

Quel est l'intérêt de ces archives pour l'entreprise ?

Il est avant tout économique. Retrouver vos documents quand vous en avez besoin, c'est bien, mais les entreprises, prenant conscience du caractère contractuel des documents légaux ont bien compris qu'elles devaient s'organiser pour avoir des documents consensuels, uniques, validés et diffusés. C'est sur ce passé et ce présent qu'elles bâtissent leur futur en matière de relations clients, salariés, fournisseurs, institutionnels... C'est là la fondation de leur crédibilité.

Si votre banque ne peut pas renégocier votre prêt car elle a perdu le dossier quelle crédibilité aura-t-elle à vos yeux ? Aucune !

Oui mais là il s'agit juste de bon sens ...

Oui et non, l'archivage fait partie de ces domaines pour lesquels on se dit toujours "il faudrait que je le fasse, on ne sait jamais"... mais qu'on renvoie aux calendes grecques jusqu'au jour ou après un conflit on se dit "si j'avais su".

Les catastrophes récentes que ce soit les attentats ou l'incendie d'un dépôt d'archives ont mis en lumière ces problématiques et sont un amplificateur.

On ne peut pas empêcher le papier de brûler dans les incendies, mais il est fondamental de pouvoir savoir ce que l'on a perdu. Lorsque le siège d'une banque brûle, elle ne pourra se couvrir vis à vis de ces clients que si elle a identifié la liste exhaustive des documents perdus, sinon c'est le vide... et la nature à horreur du vide.

On sent bien d'ailleurs que le thème de l'archivage devient un thème à la mode, pourquoi ?

Il y a, je crois deux raisons principales. Tout d'abord la recherche de productivité. Après avoir rationalisé les déplacements de l'homme, le fonctionnement des machines, les derniers bastions de la recherche de productivité étaient rares. Or, selon une étude déjà un peu ancienne un cadre occupe **25 % de son temps à chercher ses documents**. Dans une société de service où le document est devenu notre matière première, c'est énorme. Réduire ce temps c'est un gain de productivité immédiat.

L'autre raison tient dans un autre chiffre : **5 à 7 % de documents perdus** par an et par organisation pour des raisons de déclassement. Quand on sait que le volume de document augmente chaque année de manière significative, on imagine les conséquences. Et les entreprises le comprennent très bien dès lors qu'elles additionnent les coûts de ces

pertes : procès perdus faute de preuves, travail à refaire, voilà une vraie perte de temps et d'argent.

Gain de productivité et gain de rentabilité, il n'y a guère à hésiter.

On assiste donc à une prise de conscience de la part des organisations, et puis pourquoi ne pas le dire, grâce au travail effectué par des sociétés comme la nôtre.

Votre positionnement a d'ailleurs évolué sur le sujet, vous êtes revenu du tout numérique ?

Oui là encore c'est l'impératif économique qui remet sur les rails les idéalistes du 100% numérique.

Nous travaillons avec de grands comptes qui possèdent souvent un volume et un historique important, ce sont des kilomètres linéaires d'archives. Comment voulez-vous que cette reprise d'historique soit gérable ? Tout numériser pour un taux de sortie inférieur à 20%, c'est une solution anti-économique.

Aujourd'hui nous sommes en mesure de proposer une solution mixte alliant l'archive physique et numérique, nous travaillons dans une logique d'ouverture et ne souhaitons pas vendre une solution technologique pour la technologie. Nos produits sont des produits technologiques au service des impératifs de nos clients, et c'est d'ailleurs bien là la clé de notre réussite.

Avec **Damaris Global Solution**, nous proposons une solution de gestion des archives physiques et numériques avec numérisation à la demande.

C'est un produit, tout comme **Damaris Archives**, basé sur une connaissance fine du travail des archivistes et sur une multitude de cas clients. Nous avons d'ailleurs récemment créé une cellule archives physiques et intégrant une archiviste au sein de notre équipe.



Le Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes optimise sa force de vente

Le **Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes** est une banque fortement tournée vers le service aux clients. Dans le cadre de son projet "force de vente", projet de réorganisation de la force commerciale de ses agences, la banque a intégré très tôt une stratégie en matière de document et surtout la dimension de l'archivage.

Partant du constat simple qu'un interlocuteur commercial sera plus disponible dans sa mission de conseil auprès du client s'il dispose de tous ses outils lors de l'entretien. Sachant que sa matière première reste le document, le **Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes** a décidé d'ouvrir un chantier sur ce thème. Ayant déjà entamé le travail sur le référentiel unique de document, le **Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes** a trouvé dans **Damaris Global Solution** la solution parfaitement adaptée à ses besoins.

L'installation a commencé par la mise en traitement des trois filières privilégiées qui touchent directement les clients :

- Filière des pièces d'ordres (tous documents signés des clients comportant un ordre quel qu'il soit).
- Filière des contrats bancaires (tous documents signés des clients pour des produits bancaires).
- Filière des dossiers de crédit (tous documents signés par les clients lors d'un crédit).

La souplesse de **Damaris Global Solution** trouve ici tous son sens en permettant un traitement adapté pour chaque typologie de documents :

Ainsi les pièces d'ordres qui sont les pièces les plus consultées, et qui étaient auparavant microfilmées, sont-elles systématiquement scannées, permettant une restitution rapide et de qualité du document.

Tandis que les contrats bancaires et dossiers de crédit sont archivés physiquement ; ils pourront être scannés à la demande comme le permet la solution. La numérisation n'est pas systématique car le besoin de consultation ne le justifie pas. La reprise d'historique n'est donc pas un problème.

Cette installation partielle et évolutive a permis au **Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes** de tester la solution pendant plusieurs mois sur une partie seulement de ses documents, permettant ainsi de constater le gain de productivité et donc de rentabilité de l'outil. Après cet essai significatif en terme de résultats, d'autres filières ont été intégrées dans la solution : le dossier client actif et les archives légales.

Le travail de référentiel unique se poursuit donc au fur et à mesure de l'intégration de nouvelles filières de documents dans le système.

En agence, les conseillers financiers débarrassés d'une partie du poids administratif généré par la recherche de documents, optimisent les entretiens avec leurs clients.

Solution :

Damaris Global Solution : 100 % documents numériques et physiques

Un point de départ organisationnel

Damaris propose **Damaris Global Solution** aux sociétés qui ont intégré la nécessité de finaliser un langage commun au sein de leur organisation.

L'installation du progiciel présuppose un travail de recensement des documents et la construction d'un référentiel unique de ces documents. **Damaris Global Solution** devient ainsi le dépositaire de l'exhaustivité des typologies de documents d'une organisation. C'est ce référentiel qui va permettre à tous les acteurs de parler le même langage en matière de documents. Le point de départ de **Damaris Global Solution** est donc organisationnel. Plus la structure est organisée en filiales dispersées, plus la taille de l'entreprise est grande, plus ce besoin de langage commun se fait sentir pour faciliter les échanges.

Un concept

On assimile souvent trop l'archivistique à de la logistique. Or, ce concept de référentiel unique constitue l'une des pierres que l'archivistique apporte à l'organisation d'une société : il s'agit là d'un véritable enjeu et de plus en plus de sociétés l'ont compris. **Damaris** peut intervenir lorsque le travail de référentiel a été fait, mais peut également aider à conduire ce projet.

Un progiciel

Damaris Global Solution intervient en trois phases :

1 - la capture : Le progiciel assure l'industrialisation de la capture des documents quelle que soit la source (papier, numérique, scan, spool...). On atteint là l'exhaustivité des documents entrants et produits par l'entreprise.

Il n'y a pas de gestion archivistique correcte sans cette exhaustivité, et cette industrialisation de la capture est le garant du système.

2 - l'archivage : **Damaris Global Solution** assure l'archivage électronique et physique des documents avec une triple exigence : pérennité, exhaustivité, et conformité aux normes en vigueur.

3 - la restitution des documents sélective et sécurisée : La solution permet la démultiplication de l'accès à l'information, et avec la nouvelle fonction multilingues toutes les consultations sont possibles en fonction des droits d'accès prédéterminés, dans la langue préférée de l'utilisateur.

Pas de concept sans produit, pas de produit sans concept

La réussite de **Damaris Global Solution** réside donc dans l'adéquation parfaite entre un concept organisationnel et un produit fonctionnel.

N'en rester qu'au stade du référentiel c'est négliger l'optimisation que peut apporter un outil de gestion de ce référentiel. De la même façon, penser que la simple intégration d'un progiciel va résoudre les problèmes générés par une carence d'organisation est un leurre.

Acquérir **Damaris Global Solution** c'est mener une réflexion sur la politique de gestion de documents de l'entreprise, et intégrer un outil qui en permettra la gestion optimisée, conduisant aux gains de productivité et de rentabilité souhaités.

Site internet	www.damaris.com
Positionnement	Concepteur et éditeur de solutions d'archivage et de restitution sélective et sécurisée de documents
Chiffres Clés	<ul style="list-style-type: none"> - Leader sur le marché de l'archivage des chèques - 600 clients soit 20 000 utilisateurs - Cotée à la Bourse de Paris depuis le 17 octobre 2000 - Croissance de chiffres d'affaire en 2001 : + 124 %
Évènements en 2002	<ul style="list-style-type: none"> - Lancement de Damaris Archives version 1.5 - Lancement de Damaris Traçabilité Crédit - Lancement de Damaris Dossier Patient Unique - Nouveau concept annoncé en octobre 2002
Équipe dirigeante	<p>Artak ABEDI, Président Directeur Général Aramazd ABEDI, Directeur Général Jean-Eric PRECAUSTA, Directeur Opérations Thibault HURSTEL, Directeur Commercial</p>
Effectifs	28 personnes
Implantations	<p>Siège : Champagne au Mont d'Or (69) Agence : Paris 12e</p>
Partenaires technologiques	IBM, Xerox, Esker, Kodak...
Références	Crédit Agricole, Caisse d'Épargne, France Telecom, Gemplus, Laboratoires Boiron, Groupama, MSA, Sanofi-Synthelabo ...

Contact Presse :

Marion Jauffret

04 78 64 51 51

m.jauffret@damaris.fr

Dossier spécial : Les enjeux de l'archivage au sein de l'entreprise

damaris

- 1, avenue de Mont Louis, 69410 Champagne au Mont d'Or - Tél. : 04 78 64 51 51 - Fax : 04 78 66 28 80
www.damaris.com