

# Les conséquences de la crise économique sur les domaines de la **Mémoire** et du **Savoir**

Information Electronique  
Dématérialisation  
Documentation  
Archivage  
Veille

## Baromètre serdaLAB 1er trimestre 2009



en partenariat  
avec



# La crise radicalise l'évolution des professionnels de l'infodoc

N°1 - 1er Trimestre 2009

• Selon l'Insee, le PIB devrait reculer de 1,5% au premier trimestre 2009 en France, après une baisse de 1,1% au quatrième trimestre 2008. Deux trimestres consécutifs de diminution du PIB marquent le début d'une récession. La baisse de l'activité devrait être en partie atténuée au deuxième trimestre 2009 (prévision de recul à -0,6%) en raison des premiers effets du plan de relance français, mais aussi des premiers signes d'amorce de reprise au niveau mondial.

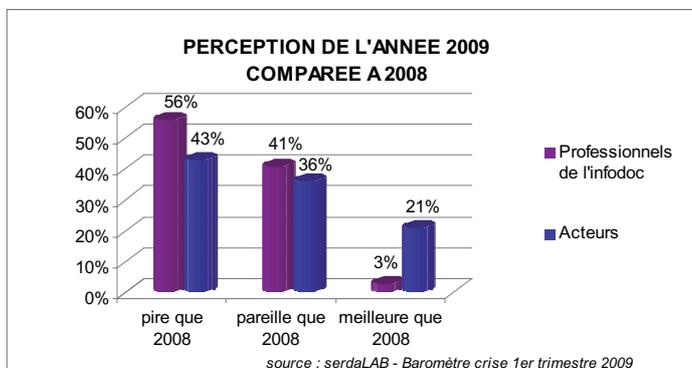
• SerdaLAB a décidé de lancer ce baromètre afin de mesurer l'impact réel, mais également le ressenti de tous les protagonistes des domaines de la Mémoire et du Savoir (Documentation, veille, édition électronique, archives, dématérialisation, Ged, gestion de contenu...) par rapport à cette crise économique sans précédent depuis la crise de 1929. Dans quelle mesure les professionnels de l'information-documentation et les acteurs (éditeurs, prestataires de services...) de la Mémoire et du Savoir sont-ils touchés par le ralentissement de l'économie ? C'est à cette question que ce premier baromètre serdaLAB va tenter de répondre.

• **Ce baromètre a donc été effectué auprès de deux cibles :**

- Les professionnels de la Mémoire et du Savoir : Documentalistes, veilleurs, archivistes, knowledge managers, records managers, chefs de projet dématérialisation...
- Les acteurs du marché de la Mémoire et du Savoir : éditeurs de logiciels, producteurs de scanners, SSII, intégrateurs, sociétés de conseil et de formation, tiers de confiance, prestataires de service, éditeurs de contenus électroniques...

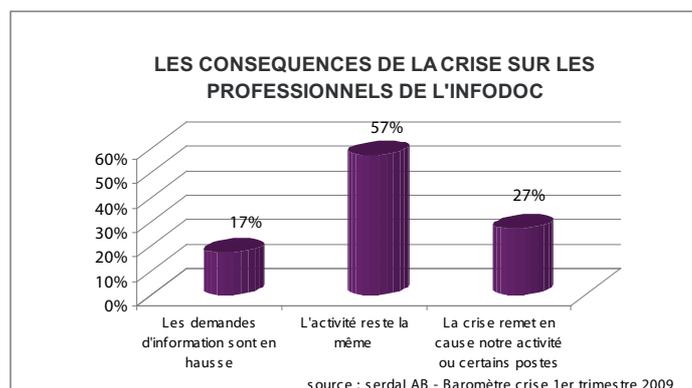
La description des deux échantillons se trouve à la fin de ce baromètre.

## PERCEPTION



Pour la majorité des acteurs du domaine de la Mémoire et du Savoir (éditeurs, prestataires...) (43%) et des professionnels de l'infodoc (56%), l'année 2009 sera moins bonne que l'année 2008 dans leur secteur d'activité. Cependant les acteurs sont plus optimistes que les professionnels : 21% d'entre eux estiment que 2009 sera meilleure que 2008 contre seulement 3% des professionnels de l'infodoc.

## LES CONSEQUENCES DE LA CRISE POUR LES PROFESSIONNELS DE L'INFODOC

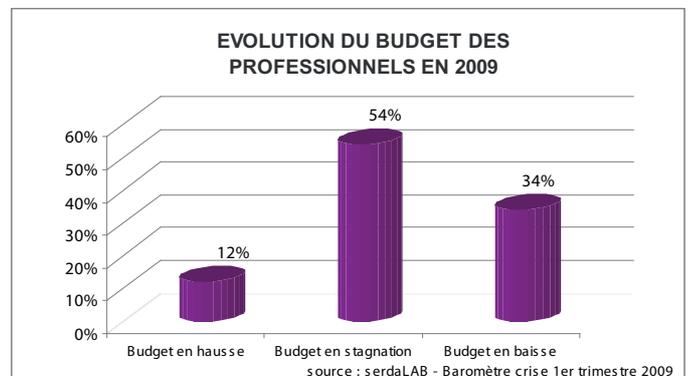


La majorité des professionnels de l'information-documentation (57%) considère que leur activité reste la même en 2009. Les demandes d'information sont même en hausse pour 17% d'entre eux. Il est certain que la récession entraîne des besoins importants en information économique afin de suivre l'évolution des différents indicateurs (taux de croissance, taux de chômage, production industrielle, inflation, indicateurs boursiers...), en information de solvabilité sur ses clients et fournisseurs, en information concurrentielle (Que font mes concurrents pour éviter la crise ?), etc. Quant aux 27% restant, la crise induit des remises en cause de poste. Tous les secteurs d'activité ne sont pas impactés de la même façon. Le secteur public est moins touché par la récession que le secteur privé. Cependant la Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP) va avoir de fortes incidences sur l'organisation et l'emploi en infodoc. L'intention est de mutualiser et de créer des pôles documentaires régionaux. La fermeture des petites structures documentaires est à craindre.

Du côté privé, l'infodoc dans l'industrie subit de plein fouet le ralentissement de l'économie. L'Insee prévoit en effet la poursuite au premier semestre 2009 du repli de la production industrielle amorcé fin 2008. Selon notre baromètre, les PME semblent plus résistantes à la crise : 70% d'entre elles se disent épargnées avec une activité similaire à celle d'avant la crise contre seulement 59% des grandes entreprises.

## 88% des professionnels de l'infodoc voient leur budget baisser ou stagner

Plus d'un tiers (34%) des professionnels de l'information-documentation subissent en 2009 une réduction de leur budget. C'est notamment le budget consacré à l'achat d'information qui est amputé. L'utilisation de ressources informationnelles gratuites va s'amplifier, notamment dans les organisations publiques. Par ailleurs, près d'un quart des professionnels de l'infodoc ont vu leur projet annulé ou reporté en raison de la récession.



## Les conséquences sociales de la crise

• En moyenne, 12% des professionnels interrogés pensent que des licenciements ou reclassements vont avoir lieu en 2009 au niveau des postes en information-documentation : 19% dans le secteur privé et 7% dans le secteur public. Dans les organisations publiques, il s'agit des personnes en contrat à durée déterminée (CDD) qui ne voient pas leur contrat renouvelé. Le pourcentage de personnes exposées à une disparition de poste reste assez constant, la crise économique ayant finalement peu d'incidence. En effet, en 2006, l'étude serdaLAB intitulée « Les nouveaux horizons de l'infodoc » avait démontré que 13% des professionnels de l'infodoc se sentaient menacés de disparition dans les mois à venir.

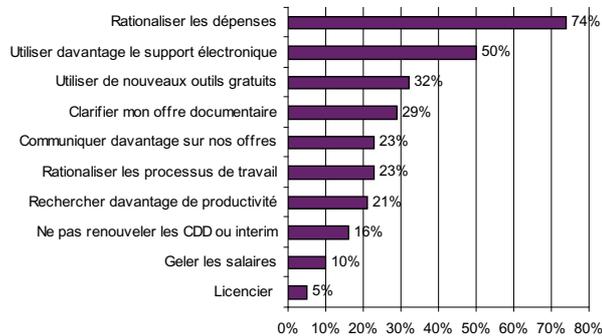
- Selon notre baromètre, les documentalistes sont davantage préoccupés par des suppressions de poste que les veilleurs et les archivistes.
- Les personnes travaillant dans l'industrie (36%) et l'édition-médias (43%) seront les moins épargnées par la récession en terme d'emploi, ce qui reflète l'état de ces deux secteurs sinistrés.
- 43% des salariés en infodoc ont vu leurs salaires gelés en 2009. Seules les collectivités territoriales semblent avoir été épargnées.
- Le budget formation a été gelé pour 54% des professionnels et revu à la baisse pour 34%. L'industrie est la plus touchée.



## Face à la crise : 50% des professionnels de l'infodoc vont utiliser davantage les supports électroniques

Près de la moitié des professionnels interrogés (45%) ont décidé de prendre des mesures visant à faire face à la crise.

### LES MESURES PRISES PAR LES PROFESSIONNELS FACE A LA CRISE



source : serdaLAB - Baromètre crise 1er trimestre 2009

La première série de mesures prises par les professionnels de l'infodoc concerne les achats : les trois quarts (74%) vont rationaliser leurs dépenses, ce qui veut dire réduire les coûts et près d'un tiers (32%) comptent bien se servir de nouveaux outils gratuits, ce que permettent aujourd'hui les nouveaux outils web 2.0 (veille, collaboratif...) ainsi que l'open source, dans une certaine mesure.

Le deuxième type de dispositions touche à la réorganisation du service : la moitié vont utiliser davantage de ressources numériques, 29% profitent de la crise pour clarifier leur offre documentaire (audit documentaire), 23% vont rationaliser leurs processus de travail et 23% vont communiquer davantage sur les services et produits et faire du marketing documentaire. Enfin, 21% vont rechercher davantage de productivité.

Enfin, la dernière série de mesures est « sociale » : 16% ne vont pas renouveler les CDD ou intérimaires, 10% ont gelé les salaires et 5% vont licencier (une entreprise sur 20).

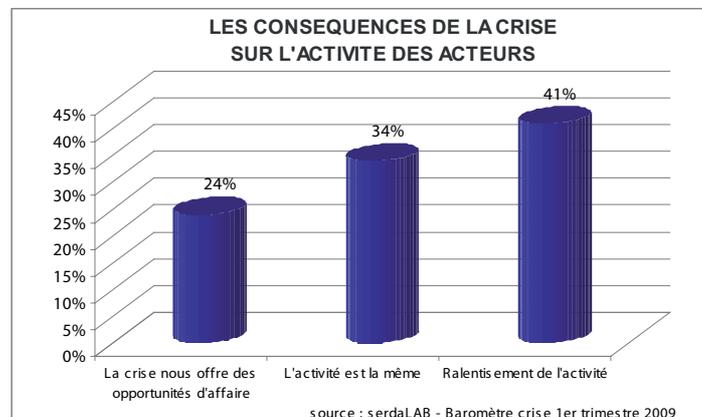
## LES CONSEQUENCES DE LA CRISE POUR LES ACTEURS DE LA MEMOIRE ET DU SAVOIR

Pour plus d'un tiers des acteurs de la Mémoire et du Savoir (34%), l'activité n'est pas impactée par la crise et reste la même.

Un quart considère que la crise leur offre des opportunités d'affaires. En effet, les clients cherchent aujourd'hui à réduire les coûts et la mise en place de projets de dématérialisation permet des gains de productivité importants. Par ailleurs, les besoins en veille économique, financière (recherche de la solvabilité de ses clients, de ses fournisseurs...) et concurrentielle sont démultipliés en période de récession, ce qui a un impact positif pour les acteurs de la veille qui, pour la plupart, prévoient une croissance à deux chiffres en 2009, dans la lignée de 2008.

41% des acteurs considèrent que la crise va avoir des conséquences néfastes sur leur activité. Les trois raisons principales sont :

- 1- des coupes de budget
- 2 - un certain attentisme lors de la prise de décision des clients
- 3- une demande de retour sur investissement plus court



source : serdaLAB - Baromètre crise 1er trimestre 2009

## Ce sont les éditeurs d'information qui seraient les plus menacés par la crise

Les secteurs de l'archivage, du records management, de la dématérialisation et de la veille semblent être ceux que la crise laisse « indifférent ».

A la question « selon vous, la crise sera plus difficile pour quels acteurs ? », la majorité (51%) des acteurs affirment que ce sont les éditeurs d'information électronique qui vont le plus souffrir de la récession. Les éditeurs d'informations financières qui ont vu le nombre de leurs clients, les banques essentiellement, se réduire pourraient être les plus impactés.

## La rationalisation des dépenses engendre une concentration des budgets sur les actions commerciales.

67% des acteurs ont pris des mesures face à la crise

### LES MESURES PRISES PAR LES ACTEURS FACE A LA CRISE



source : serdaLAB - Baromètre crise 1er trimestre 2009

## Les mesures prises par les acteurs face à la crise

La rationalisation des dépenses, comme pour les professionnels de l'infodoc, arrive en tête des dispositions prises par les acteurs (72%).

47% intensifient leurs opérations commerciales.

41% communiquent davantage sur les avantages de leurs produits. Certains n'hésitent pas à promouvoir des produits qui leur semblent adaptés en temps de récession. On voit se multiplier les opérations commerciales utilisant les arguments de la réduction des coûts et de l'augmentation de productivité.

## 12% seulement ont mis en place une offre anticrise... mais 17% envisagent de le faire

Les offres « anticrise » se multiplient dans le monde de l'édition du logiciel. Par exemple Microsoft et HP proposent des prêts à taux zéro pour aider leurs clients PME à investir en ressources informatiques.

## Les relations avec les banques

Seulement 8% des acteurs interrogés disent avoir rencontré des difficultés avec leur banque en début 2009.

23% ont fait appel au crédit, 92% pour investissement et 8% pour trésorerie.

## Les conséquences sociales de la récession chez les acteurs

45% des acteurs ont gelé les salaires en 2009.

12% envisagent de licencier. 19% y réfléchissent. Les services communication et marketing seront les premiers à faire les frais de la crise (coupes de budget, licenciements...).

Le budget formation a été revu à la baisse dans 35% des entreprises du domaine et gelé dans 40%.

## Méthodologie :

Enquêtes administrées en ligne par questionnaires à un échantillon de 160 personnes (119 professionnels de l'infodoc et 41 acteurs) entre le 11 mars et le 03 avril 2009.

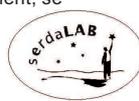
### Répartition de l'échantillon des professionnels de l'infodoc :

- 73% Documentaliste ou Responsable documentation
- 11% Veilleur, Knowledge manager
- 7% Chef de projet ou de mission
- 4% Archiviste, Records manager
- 5% Autre

### Répartition de l'échantillon des acteurs

- 48% de PDG ou Directeurs Généraux
- 29% de Chefs de projet, consultant
- 12% de Directeurs marketing ou communication
- 7% de Directeurs ou responsables commerciaux
- 4% Autre

Prochain Baromètre SerdaLAB  
le 15 Juillet 2009



# Consultez nos études de marché déjà parues sur [www.archimag.com](http://www.archimag.com) ou [www.serda.com](http://www.serda.com)



«Veille, moteurs de recherche et collaboratif : le marché, les besoins et les tendances en 2009-2010» 250 pages, parution Avril 2009



«Archivage électronique et records management : le marché et les besoins» 180 pages, parution Septembre 2008



« L'Information Electronique Professionnelle en France : le marché en 2007 et les tendances en 2008-2009.» 210 pages, parution Février 2009



«Services de documentation : enjeux et nouveaux besoins en logiciels et prestations» 100 pages, parution Juin 2008



«Documents et flux numériques : le marché et les tendances 2008-2009» 170 pages, parution novembre 2008



«La dématérialisation et l'archivage dans les services généraux : les enjeux et les attentes» 87 pages, parution juin 2007

## Prochaines études à paraître:

- «Dématérialisation et échanges sécurisés : le marché et les besoins», sortie prévue en juin 2009
- «Les nouveaux horizons de l'infodoc », sortie prévue en septembre 2009

**SerdaLAB réalise également des études sur mesure adaptées à vos besoins.**

## A propos de serdaLAB

serdaLAB, le laboratoire du Groupe Serda-Archimag veille, étudie et approfondit les enjeux d'organisation de la Mémoire et du Savoir dans les organismes publiques et privées, à travers 3 activités :

- **La publication d'études multiclients et sur-mesure**, qui analysent l'offre et la demande sur les marchés de la mémoire et du savoir ainsi que leurs tendances et les conséquences sur les fonctions en information-documentation
- **L'organisation de colloques**, en collaboration avec l'Université Paris IV - La Sorbonne
- **L'organisation d'un concours récompensant** les meilleurs mémoires et thèses d'étudiants dans le domaine de la mémoire et du savoir

Contact :  
Virginie Boillet  
Responsable des études serdaLAB

Tél : 01 44 53 45 00  
[virginie.boillet@serda.com](mailto:virginie.boillet@serda.com)



**serda maîtrise**  
Assistance à Maîtrise d'Ouvrage  
Assistance à Maîtrise d'Œuvre  
Assistance Technique sur site et mise en place de personnels qualifiés



**serda formation**  
Formation diplômante  
Formation intra et inter-entreprises  
Formation sur mesure



**serda édition**  
Magazine Archimag  
Guides pratiques  
Annuaire en ligne  
Plus de 40 000 lecteurs



24, rue de Milan / 75009 Paris  
00 33 1 44 53 45 00  
[infos@serda.com](mailto:infos@serda.com)  
[www.serda.com](http://www.serda.com)  
[www.archimag.com](http://www.archimag.com)  
[www.azalys.com](http://www.azalys.com)