



## **LIVRE BLANC**

# **La gouvernance documentaire dans les organisations françaises**

2<sup>ème</sup> enquête serdaLAB

**Mars 2012**

## Sommaire

Les enjeux de la gouvernance documentaire.....	4
Les problématiques auxquelles la gouvernance documentaire répond .....	5
Les attentes en matière de gouvernance documentaire .....	7
Les freins en matière de mise en place de gouvernance documentaire .....	10
L'organisation de la gouvernance documentaire .....	12
Les moyens d'une gouvernance documentaire efficace .....	13
Les activités documentaires qui posent le plus de problème en matière de gouvernance documentaire .....	14
La gouvernance documentaire et les réseaux sociaux d'entreprise .....	16
Comment s'organise la gouvernance au sein des RSE ? .....	18
Description de l'échantillon.....	20
A propos de serdaLAB.....	22
A propos de Serda Maîtrise .....	23

## Méthodologie

L'enquête a été menée en ligne entre Janvier et Février 2012. Près de 230 organisations publiques et privées y ont répondu.

Voir la description de l'échantillon page 20.

❖ Ce livre blanc a été réalisé à l'occasion de **Documation 2012**.

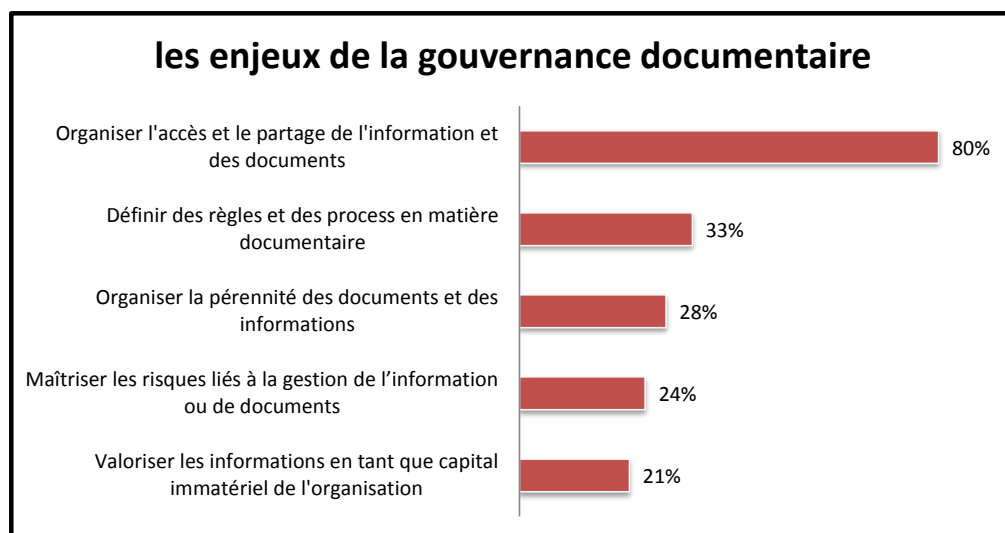


## Introduction

- ❖ 80% des organisations répondantes à notre enquête 2012 mettent en évidence la problématique majeure à laquelle sont confrontés quotidiennement les organisations devant le flux sans cesse croissant des informations et l'accélération de l'éparpillement des sources et des gisements de données. Ainsi l'enjeu actuel auquel est confrontée la gouvernance documentaire porte essentiellement sur l'organisation de l'accès et du partage de l'information et des documents.
- ❖ Et quel modèle adopté ? centralisé ? mixte ? décentralisé ? aller de l'un vers l'autre, mais comment ? La gouvernance documentaire est entrée dans sa phase de conception. Comment construire « le » modèle adapté à son organisation ? Avec qui ? Quels sont les risques ? Qui va porter ? Qui va participer ? Où sont les utilisateurs ? Autant de questions auxquelles sont confrontées les organisations, entreprises ou collectivités, administrations ou grands groupes. Le fonctionnement à travers l'éclatement des structures documentaires est aussi remis en cause, 41% des répondants alertent sur le risque à maintenir des cellules de gestion distinctes comme la documentation d'un côté, la cellule de veille de l'autre, la gestion des courriers entrants, la gestion des archives, des documents courants ou l'animation de communautés ; Nous entrons dans l'ère de la convergence, de la mutualisation, du rapprochement des méthodes et des moyens à mettre au service des utilisateurs.
- ❖ Autre nouveauté marquante de cette seconde enquête, c'est l'interrogation de la place et du pilotage des réseaux sociaux d'entreprise : Est-il un simple moyen d'échanges ou un nouvel outil de capitalisation et de partage mis à disposition des organisations ? Et que faire des contenus informationnels ? Quelle incidence le réseau social d'entreprise a-t-il sur la gouvernance documentaire ? Autant de questions qui à travers notre enquête 2012 mettent en avant l'urgence de déployer une véritable gouvernance documentaire.

## Les enjeux de la gouvernance documentaire

- ❖ serdaLAB a posé la question des deux enjeux les plus importants pour une organisation en terme de gouvernance documentaire, afin de faire ressortir l'élément le plus prégnant chez les répondants. Pour 80% des répondants, l'enjeu majeur et largement dominant ? est d'organiser l'accès et le partage de l'information et des connaissances
  - Cet enjeu est le premier cité quelle que soit la taille de l'organisation interrogée.
  - Le deuxième enjeu pour les entreprises de moins de 100 salariés, est de valoriser les informations, (transfert des expertises internes, savoirs-faire,..) ce qui répond à des besoins de continuité d'activités d'autant plus critiques dans des organisations de cette taille.



Nombre de répondants : 228  
Pourcentages calculés sur la base des répondants  
Source : serdaLAB

« Le capital immatériel de l'entreprise identifie les richesses cachées de l'entreprise, soit tout ce qui lui permet de créer de la valeur et que l'on ne peut déceler à la lecture de son bilan. » Michael Malone, 1997

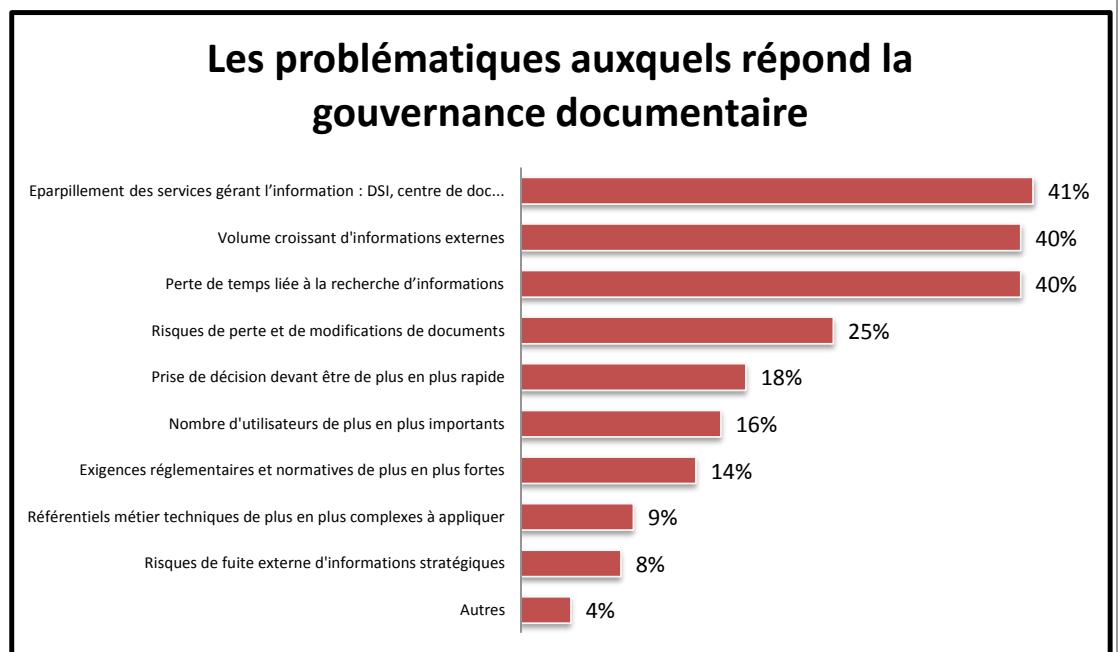
- ❖ Le deuxième enjeu le plus important est la définition des règles et processus en matière de gestion documentaire (gestion du versionning, workflow, nommage des documents,...), particulièrement au stade de production et de la collaboration documentaire, sauf pour les entreprises de moins de 100 salariés.
- ❖ A égal niveau, les enjeux mis en avant sont ceux d'organisation en termes de pérennité des documents et des informations, et de maîtrise des risques (pertes, modifications de documents,...). Cette notion de pérennité de l'information peut se faire dans un objectif de conservation patrimoniale, mais

aussi dans un objectif de ne pas perdre d'informations capitales pour la survie de l'entreprise, en d'autres termes, le records management.

- ❖ La valorisation des informations en tant que capital immatériel n'est un enjeu que pour seulement 21% des répondants ; ce résultat conforte le fait que la notion de « capital immatériel » reste un concept peu appréhendé dans les organisations, et insuffisamment traduit au sein des systèmes d'information.
- ❖ Plusieurs répondants mettent en évidence « le repositionnement des utilisateurs » à repositionner au cœur du système d'information, en privilégiant leur autonomie.
- ❖ Par ailleurs, les attentes en terme de coordination (actions, activités, outils, intervenants) sont importantes, Enfin « le support de management et le pilotage par la direction », apparaissent comme des enjeux clés, pour aboutir à un véritable changement d'état d'esprit dans l'entreprise.

### Les problématiques auxquelles la gouvernance documentaire répond

Faire face au flot croissant d'informations et à la multiplicité des sources constituent deux problématiques majeures auxquelles doit répondre la gouvernance documentaire.



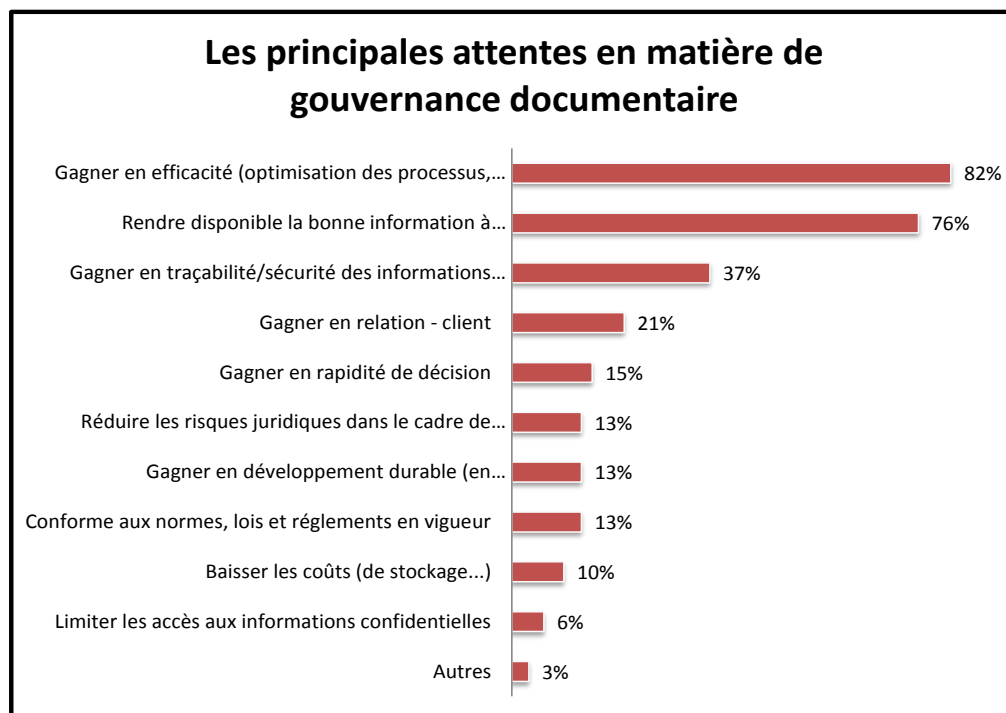
228 répondants  
Pourcentages calculés sur la base des répondants  
Source : serdaLAB

- ❖ Les organisations consultées estiment que la gouvernance documentaire doit répondre majoritairement au volume croissant d'informations (pour 62% des répondants) et de documents internes à gérer (40%).
- ❖ Se positionnent à égal niveau (40%) pour la première fois, trois problématiques majeures que la gouvernance documentaire permettrait de traiter :
  - le volume croissant d'informations externes
  - la multiplication des sources (système d'information interne, Internet, email, papier...),
  - l'éparpillement des services gérant la politique documentaire et la perte de temps liée à la recherche d'informations qui passe de 35 à 40%.

La mise en évidence du besoin de cohérence quant à la structure de pilotage de la gestion documentaire à travers la critique faite de l'éparpillement des services gérant l'information, renforce le besoin de convergence des métiers dans le domaine de l'infodoc et de la DSI ; ce point dans notre enquête précédente apparaissait comme moins prégnant (25% seulement en 2011), soit une croissance de 70%,

25% des répondants estiment que la gouvernance documentaire permettrait d'éviter les risques de perte d'information et de documents (+ 6% en 1 an), ce qui consolide encore la critique liée à l'éparpillement des structures de gestion.

## Les attentes en matière de gouvernance documentaire



Répondants : 228  
Pourcentages calculés sur la base des répondants  
Source : serdaLAB

Les attentes en matière de gouvernance documentaire sont nombreuses.

- ❖ Le gain en efficacité constitue le premier gain attendu ou observé lorsqu'une véritable politique de gouvernance documentaire a été mise en place. Cette attente est renforcée au vu de l'étude précédente (+10 points). En effet, une bonne gouvernance documentaire permet d'améliorer les processus documentaires.
- ❖ De même, 76% des organisations interrogées attendent comme résultat d'une gouvernance documentaire, une mise à disposition des bonnes informations à l'ensemble des collaborateurs, soit également une attente supérieure sur cet enjeu. Une bonne gouvernance, c'est savoir gérer les droits d'accès de manière efficace, ne pas faire de rétention d'information ou le moins possible...
- ❖ Dans une moindre mesure, l'enjeu de traçabilité et de sécurité des informations est renforcé (+ 9 points en 1 an).
- ❖ La logique économique progresse à travers une attente de « baisse des coûts » qui s'invite dans la liste des principaux enjeux. Sa progression est nette entre 2011 et 2012 : on passe de 4% à 10%.

- ❖ De manière plus générale, les organisations sondées attendent également d'une gouvernance documentaire :
  - Une **efficience** (gains rapportés aux ressources employées) plus grande,
  - Une meilleure **relation-client** (+ 5 points),
  - Une **conformité** aux lois, normes et règlements en vigueur plus grande,
  - Une **réduction des risques** juridiques en cas de litige ou de contentieux,
  - Un gain en développement durable,
  - La **confidentialité** de certaines informations stratégiques.
- ❖ A noter sur le point de la conformité aux normes, lois et règlements en vigueur, qui diminue légèrement au niveau des attentes en matière de gouvernance documentaire ; ce recul nous paraît paradoxal au vu de la montée des référentiels métier comme Bâle II, Sox,...
- ❖ Enfin, les commentaires insistent sur le fait de « capitaliser sur ce qui a été fait plutôt que recommencer à zéro », et de disposer d'outils plus « conviviaux et plus naturels à l'usage ».

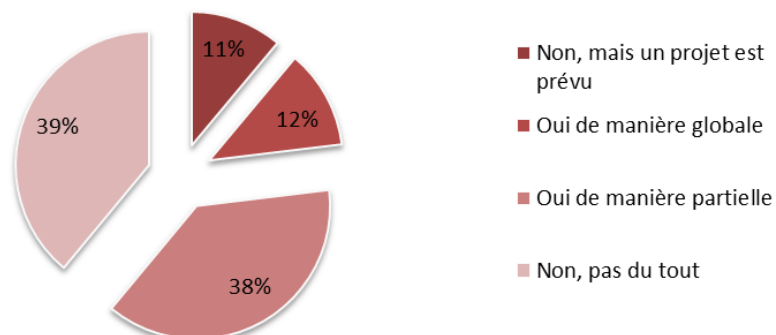
**50% des organisations interrogées n'ont pas de politique de gouvernance documentaire, ni de manière globale ni partielle.**

*Seule une entreprise sur dix applique une politique de gouvernance documentaire à l'échelle de toute l'organisation.*

- ❖ Cette donnée majeure est à tempérer par les 11% de répondants exprimant le fait d'avoir un projet prévu en 2012-2013. Malgré cela, nous notons que le pourcentage des organisations se dotant d'une gouvernance documentaire progresse légèrement (+3%) ; il faut sans doute y voir le poids de la situation économique pesant sur la mise en œuvre de projets (seulement 11%).
- ❖ A retenir : seules 12% des organisations interrogées appliquent une politique de gouvernance documentaire, à l'échelle de l'ensemble de l'organisation, ce qui est un résultat inchangé par rapport à 2011. Le contexte est omniprésent dans les facteurs déclenchants : il se traduit par des événements comme des restructurations, un sinistre, un déménagement, un changement de stratégie, ..., autant d'événements qui déclenchent un projet de gouvernance documentaire. Mais la mise en œuvre d'une gouvernance est aussi souvent intégrée dans le déploiement d'une démarche globale de gestion de la qualité.



## Mise en place d'une politique de gouvernance documentaire



Nombre de répondants : 228  
Pourcentages calculés sur la base des répondants  
Source : serdaLAB

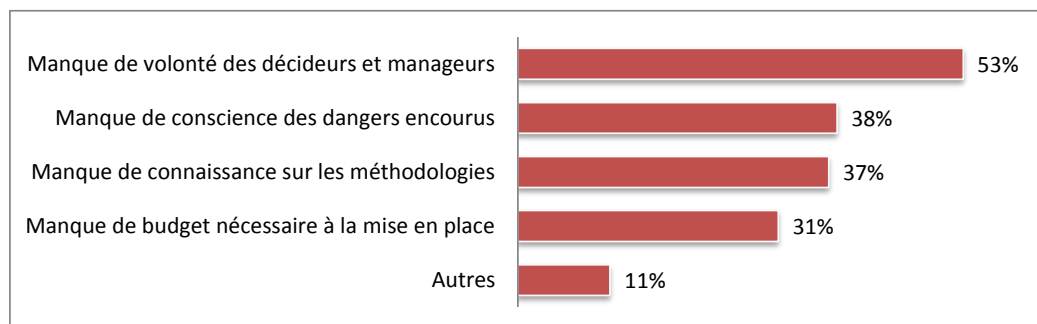
La mise en place d'une gouvernance documentaire est aussi dépendante du type d'organisation :

- ❖ Les entreprises privées sont en avance sur les organisations publiques et les associations :
  - 62% des entreprises privées ont mis en place, globalement ou partiellement, une gouvernance documentaire ; 46% seulement des organisations publiques, moins de 1 sur 2, ont avancé sur ce type de projet et le plus faible taux se situe dans les associations et ONG (30% seulement).
  - Dans le secteur privé le plus en pointe sur le sujet, c'est le secteur des services qui prédomine (25%), l'industrie arrive en deuxième position, suivi du domaine Médias – Editions – Culture (18%).
- ❖ Presque 40% des organisations répondantes (progression là aussi lente, +2 points par rapport 2011) ont mis en place une gouvernance documentaire, mais à l'échelle de certains départements seulement, ce qui réduit le champ mais permet souvent d'asseoir une certaine efficacité dans la mise en œuvre et de démontrer « par l'exemple » le bienfondé de la démarche.

- ❖ Les projets prévus pour les 2 ans à venir sont moitié moindre que l’an dernier. Cela reste paradoxal au vu des enjeux qui eux semblent de plus en plus cruciaux.
- ❖ A la question sur l’antériorité des projets déjà mis en place, plus de 50% des organisations dotées d’une gouvernance documentaire globale ou partielle, l’ont réalisé dans les 5 dernières années, 23% entre 5 et 10 ans et 25% depuis plus de 10 ans
  - Les secteurs qui actuellement ont mis en place le plus récemment une gouvernance documentaire, sont ceux (dans l’ordre) de la Santé, les banques – assurances, les industries dont le BTP, et dans une moindre mesure le secteur des services. On peut y voir notamment le renforcement des contraintes de type réglementaire et normatif dans chacun de ces métiers.
  - Par ailleurs, les résultats au niveau du secteur public montrent que ce secteur s’y intéresse depuis plus de 10 ans, mais en suivant une progression très lente (30 % depuis plus de 10 ans, 39% entre 5 et 10 ans, et 30% dans les 5 dernières années).
  - On peut donc en conclure que la gouvernance documentaire est une démarche de fond, qui se met en place de manière continue mais lente, ce qui conforte la complexité de la mise en œuvre.

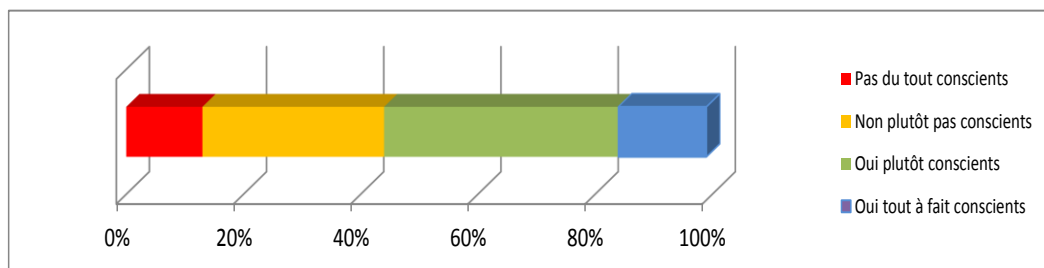
### Les freins en matière de mise en place de gouvernance documentaire

- ❖ Les résultats mettent l’accent sur le top management comme 1<sup>er</sup> frein à la mise en place ; en effet ce qui freine actuellement les projets, relève plus d’un manque de volonté des décideurs et managers car cités dans plus de la moitié des cas (53%).
- ❖ L’aspect financier souvent évoqué comme frein principal, n’apparaît en réalité qu’en dernière position (soit 31% des réponses).



*Seule une entreprise sur huit applique une politique de gouvernance documentaire à l'échelle de toute l'organisation.*

- ❖ Les répondants à notre enquête estiment que leurs dirigeants sont en majorité, soit 55%, plutôt conscients voire tout à fait conscients de l'impact d'une bonne gouvernance documentaire sur leur organisation. Cela confirme que le manque de volonté est le frein principal et non pas la méconnaissance des dirigeants de ces enjeux.
- ❖ Seuls 13% des dirigeants ne seraient pas du tout conscients des enjeux pour leur organisation, ce qui reste malgré tout élevé au vu des enjeux et des contraintes réglementaires, normatives et autres.

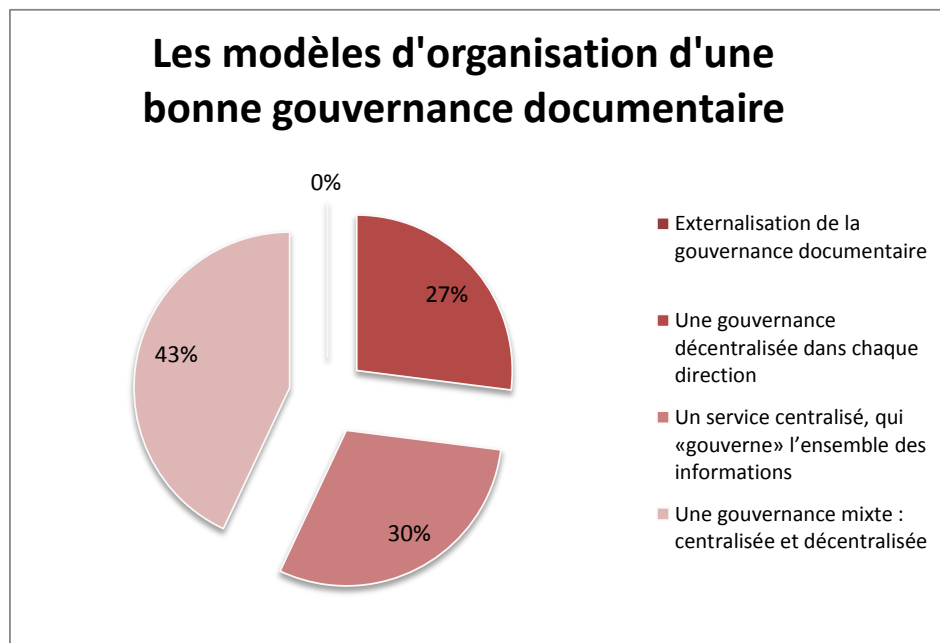


- ❖ Les commentaires dans la catégorie « autres » sont aussi révélateurs ; soit la taille de la structure constitue également un frein important, soit l'organisation interne d'entreprise compartimente fortement les services (organisation en silo). Viennent ensuite les problématiques de temps, de ressources,...

## L'organisation de la gouvernance documentaire

Il s'agit de définir la meilleure organisation au sein de l'entreprise, et la mieux adaptée à sa structure : centralisée / décentralisée / mixte / externalisée.

- ❖ La gouvernance « mixte » est plébiscitée car s'appuyant à la fois sur une politique documentaire commune pour certains documents ou informations, et intégrant les spécificités de certaines directions.



Nombre de répondants : 228  
Pourcentages calculés sur la base des répondants  
Source : serdaLAB

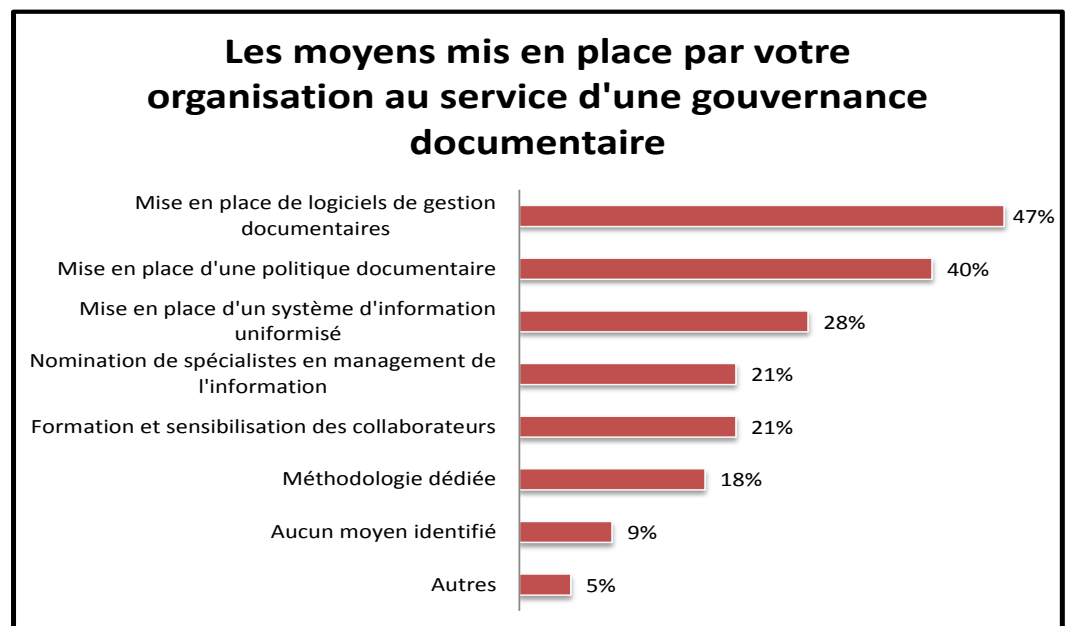
- ❖ L'alternative porte entre « décentralisé » dans chaque direction avec les risques que comporte un schéma qui pourrait être inégalement déployé, ou au contraire fortement « centralisé » ; ces choix d'organisation de la gouvernance comme pour d'autres relèvent non pas de la stricte gouvernance documentaire mais de la culture d'entreprise, et de sa taille.
- ❖ Une gouvernance mixte peut aussi se voir à travers une équipe projet mixte : services administratifs, DSI, centre de documentation, service juridique...
- ❖ 30% préfèrent un service centralisé, qui va gouverner l'ensemble des informations et documents, donner les règles de gestion du cycle de vie, du nommage des documents, les droits d'accès, gérer la confidentialité de tel ou tel document... Une gestion centralisée fonctionnera mieux dans des petites structures. Cela dit, certains sont partisans d'une gouvernance documentaire

élaborée au niveau des départements, qui contribuerait ensuite à créer une gouvernance globale applicable à l'ensemble de l'entreprise.

- ❖ L'organisation choisie est souvent fonction de la taille de l'entreprise
  - Les organisations de – 100 salariés privilégient un service centralisé.
  - Les organisations situées entre 100 à 200 salariés, optent pour une organisation mixte ou centralisée.
  - Entre 250 et 1000 salariés, le choix se porte sur une solution mixte ou décentralisée.
  - Les plus de 1000 s'orientent en grande majorité pour une gouvernance mixte.
- ❖ L'externalisation dans ce domaine n'est pas actuellement à l'ordre du jour.

### Les moyens d'une gouvernance documentaire efficace

- ❖ 40% des entreprises qui ont une gouvernance documentaire ont mis en place une politique documentaire, ce qui, est à notre expérience, la clé d'entrée de ce type de projet ; en revanche, près de la moitié soit 47% ont priorisé la mise en place d'outils au détriment des aspects de méthodologies et d'accompagnement dans les changements d'usages.

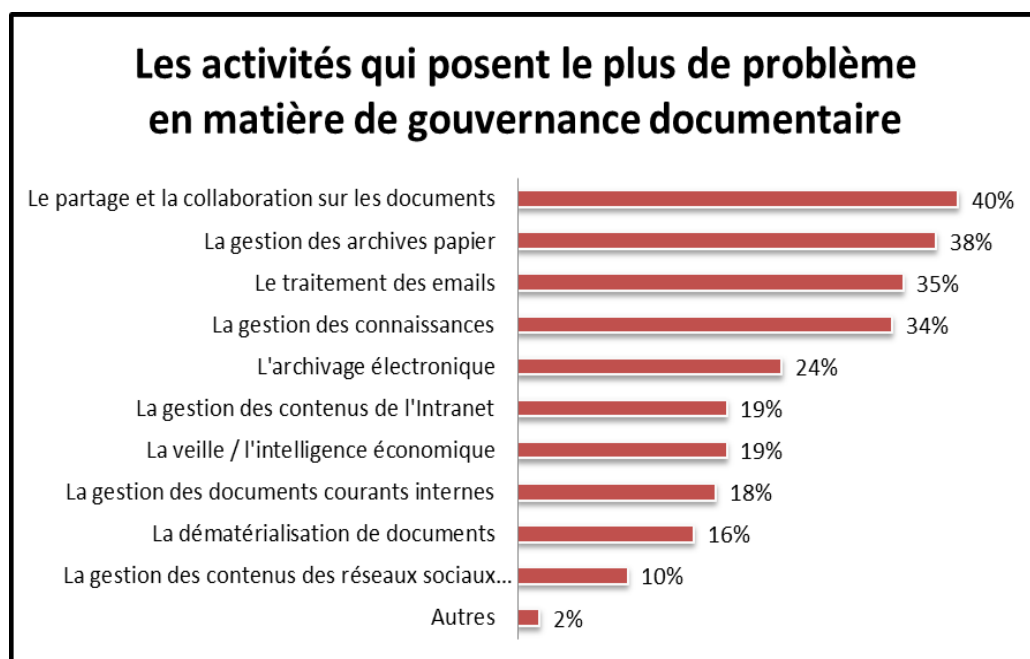


Nombre de répondants : 228  
Pourcentages calculés sur la base des répondants  
Source : serdaLAB

- ❖ La formation et la sensibilisation des utilisateurs, étape pourtant incontournable de l'accompagnement au changement, n'est mis en place que dans 1 organisation sur 5 (21%). La dimension humaine reste une fois encore, comme dans beaucoup de projets, le parent pauvre de la démarche de mise en œuvre.
- ❖ Les répondants ont également mis en évidence (dans 9% des cas) l'absence totale de moyen mis en œuvre que ce soit en ressource, financier ou organisationnel : « on attend à vrai dire... » ; « aucun moyen » ; « aucune ressource spécifique » ; « aucune politique » ; ...

### Les activités documentaires qui posent le plus de problème en matière de gouvernance documentaire

- ❖ La gouvernance documentaire est une démarche globale et complexe qui se décompose en plusieurs activités : archivage, gestion des documents courants, traitement des emails, veille et intelligence économique, gestion des connaissances, gestion de la documentation, e-réputation... et certaines activités documentaires posent plus de problème que d'autres en matière de gouvernance documentaire.
- ❖ De loin, le partage et la collaboration sur les documents est l'activité la plus difficile à « gouverner », juste devant la gestion des archives papier qui reste problématique pour beaucoup d'organisations (on passe de 22% en 2011 à 38% en 2012).



Nombre de répondants : 228

- ❖ Le traitement des emails semble une préoccupation de plus en plus prégnante (progression de 4% par rapport à l'enquête 2011) : comment gérer le flot d'emails reçus ainsi que les pièces jointes ? Comment classer toute cette information ? Quel mode de conservation ? ...
- ❖ Quant à La « Gestion des Connaissances », elle reste une démarche stratégique pluridisciplinaire visant à atteindre l'objectif fixé (activité de l'entreprise) grâce à une exploitation optimale des savoirs (connaissances explicites) et savoir-faire (connaissances tacites) spécifiques à l'organisation. (définition wiki Université Paris Descartes). Mais là aussi, elle apparaît comme complexe à mettre en œuvre, car elle concerne toutes les composantes de l'entreprise :
  - La stratégie,
  - Le management,
  - La culture de l'entreprise,
  - La structure de l'organisation (réseaux, environnement...),
  - Les processus,
  - Les collaborateurs et leurs usages,
  - Les technologies de l'information et de la communication.
- ❖ L'archivage électronique est considéré comme difficile à mettre en œuvre. Beaucoup de questions se posent : quels documents archiver ? Sur quels supports ? Quelle pérennité ? Comment gérer les preuves ? Faut-il détruire le papier ?...
- ❖ Apparaît comme une problématique nouvelle la gestion des contenus des réseaux sociaux d'entreprise pour 1 organisation sur 10, et qui vient renforcer les questions autour de la gestion des contenus des Intranets des entreprises (en progression de 5 points par rapport à 2011).
- ❖ La gestion des documents courants internes (gestion du versionning par exemple), le partage des fichiers, la dématérialisation des documents, la traçabilité sont d'autres sujets préoccupants.
- ❖ La problématique de la veille et de l'intelligence économique reste stable autour de 20% ; ces sujets restent essentiels surtout dans un environnement économique et international en perpétuelle évolution où la compétition est de

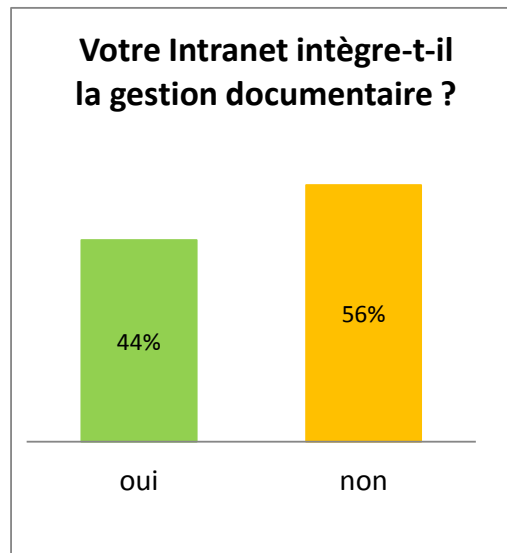
plus en plus dure. Car c'est rechercher de l'information sur l'environnement externe, mais c'est aussi contrôler les fuites d'informations stratégiques.

- ❖ Sont également cités dans « autres » comme problèmes : « *le lien avec les données des ERP* » ; « *l'articulation entre papier et numérique* », et également de manière plus générale « *les habitudes* ».

### La gouvernance documentaire et les réseaux sociaux d'entreprise

L'enquête 2012 intègre pour la première fois la question des contenus d'intranet et surtout ceux des réseaux sociaux d'entreprise.

Seules 86% des organisations des répondants disposent d'un Intranet, dont seulement 44% intègrent un système de gestion documentaire

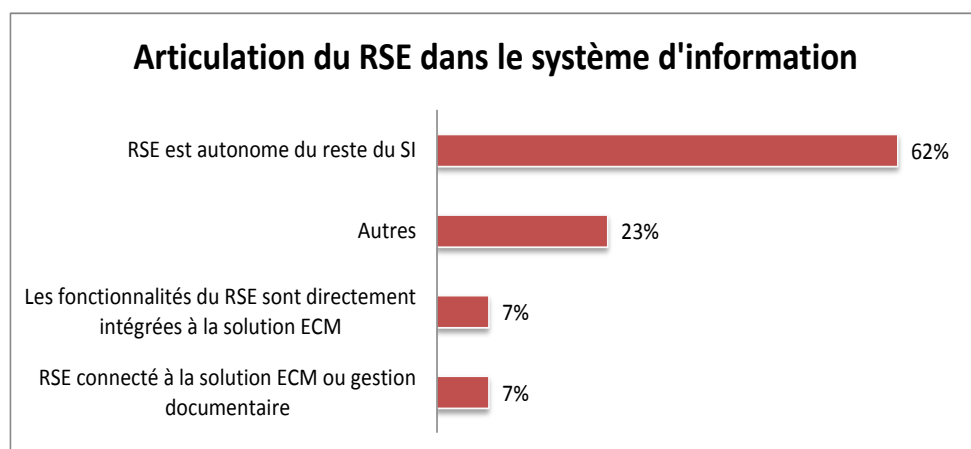


Nombre de répondants : 228  
Pourcentages calculés sur la base des répondants  
Source : serdaLAB

- ❖ A la question sur l'existence d'un réseau social d'entreprise au sein de l'organisation, seuls 15% des répondants sont concernés ; 10% affirment avoir un projet dans les 18 mois à venir, et pour 75% des organisations restantes, aucun projet n'est défini actuellement.



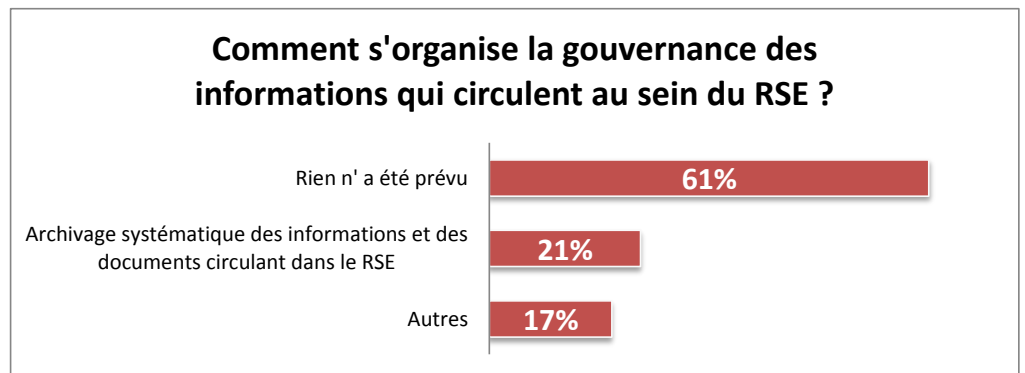
- ❖ Pour ceux disposant d'un réseau social d'entreprise, à savoir les 15% identifiés, la grande majorité des « RSE » sont totalement autonomes du reste du système d'information.



- ❖ Dans 7% des cas, le RSE est connecté à la solution d'ECM ou de gestion documentaire, et inversement dans 7% des cas les fonctions de RSE sont intégrées dans l'ECM.
- ❖ Dans la rubrique « autres », les répondants mentionnent : « il n'y a pas d'articulation », « on ne sait pas », « pas de prise en compte », « ce n'est pas encore défini » ; ce qui confirme que souvent la réponse « RSE » a été traduite en outil plus qu'en gouvernance.
- ❖ Le RSE de manière globale ne s'articule pas avec le SI de l'organisation et donc reste à part de toute volonté de pilotage ou de gestion. C'est un système indépendant, ce qui peut à terme en limiter sa portée et ses usages.

## Comment s'organise la gouvernance au sein des RSE ?

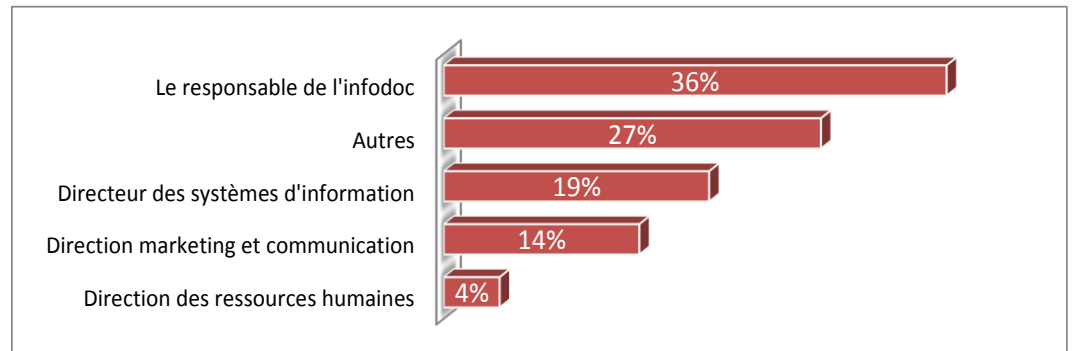
- ❖ A la question sur la gestion et l'archivage des documents issus du RSE, la réponse est que « rien n'est prévu » dans 61% des cas ; cette situation alerte sur tous les risques des usages et des pratiques de diffusion sur les RSE, des contenus, de leurs utilisations,... Tout pouvant échapper aux règles de gestion.



- ❖ A contrario, 21% des répondants expriment toutefois un archivage « systématique » des informations et des documents, que nous interprétons plus comme une sauvegarde avec un stockage massif que réellement une gestion et une conservation organisée (absence de tags, de règles de gestion,...). A terme se posera la problématique de recherche et d'accès aux informations et documents issus des RSE. La mise en œuvre trop récente des RSE n'a pas encore permis de mesurer cette difficulté.
- ❖ Dans « autres » (17% des répondants), on retrouve des RSE dans lesquels il y a « possibilité d'insérer des documents mais pas de gestion de l'archivage », ou encore « que la gouvernance est gérée par l'agence de communication externe... », sans commentaires,....

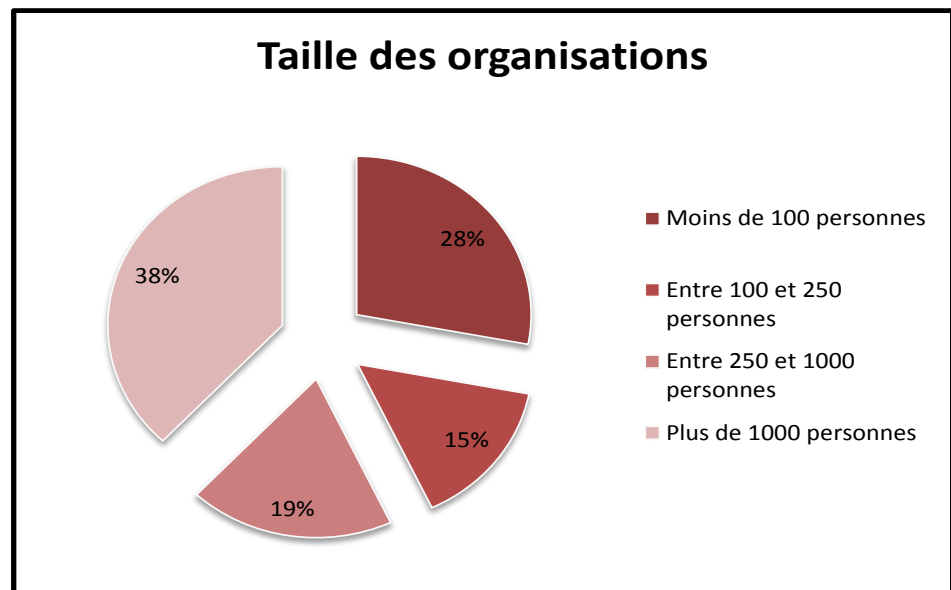
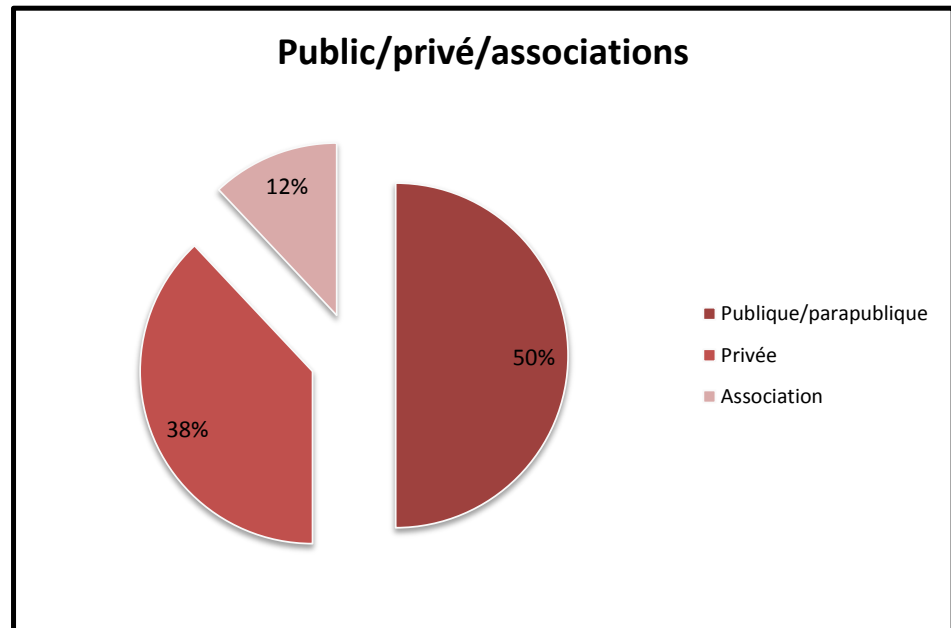
## En terme d'acteur sur le pilotage du RSE

- ❖ La part des responsables de l'infodoc pèse à hauteur de plus d'un tiers dans la prise en charge de la gestion des contenus documentaires du RSE.

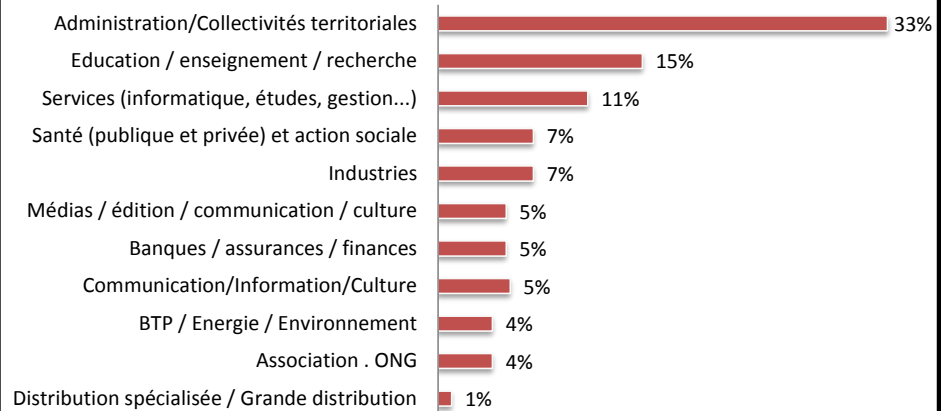


- ❖ La répartition mettant en avant la « non réponse », rubrique « autres » confirme le risque d'absence de pilote pour les RSE : « Ce n'est pas défini », « on ne sait pas », « personne », « pas de gouvernance », « chaque direction pour ce qui la concerne »,... La notion de pilotage de la gouvernance de RSE reste floue dans les organisations rencontrées.
- ❖ Les notions de « gouvernance » et de « RSE » apparaissent totalement déconnectées l'une de l'autre, pire le « RSE » semble ni intégré et très peu articulé avec le système d'information de l'entreprise.

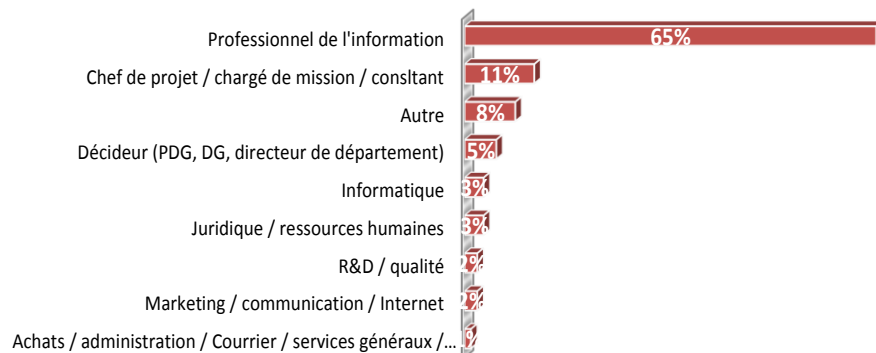
## Description de l'échantillon



## Secteur d'activité

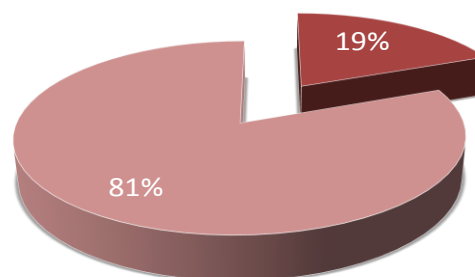


## Quelle est votre fonction ?



## Vous travaillez dans une organisation

- du domaine de la gestion documentaire (ECM, RSE, moteurs de recherche,...)
- d'un autre domaine



## A propos de serdaLAB

serdaLAB, le laboratoire de veille, d'études et de prospective du groupe Serda, est spécialisé dans les domaines de l'organisation de la Mémoire et du Savoir : information numérique, veille, gestion de contenu, archivage électronique, dématérialisation... Il :

- ❖ publie des études de marché multiclients,
- ❖ réalise des prestations de veille et d'études sur-mesure,
- ❖ organise des colloques en partenariat avec l'Université Paris IV-Sorbonne.

### La mission de serdaLAB est :

- d'aider les acteurs du marché de la Mémoire et du Savoir à comprendre les enjeux et les besoins de leur environnement, à se positionner sur leur marché,
- d'aider toute personne ayant en charge une fonction infodocumentaire (responsable archives, veille, documentation, bibliothèque) à comprendre les besoins de ses usagers, à évoluer dans ses fonctions, à choisir un outil et lui apporter un benchmarking des bonnes pratiques.

**Les objectifs des études serdaLAB** sont d'analyser les marchés et les tendances dans les domaines de l'organisation de la Mémoire et du Savoir et d'en anticiper les conséquences sur les fonctions.

Les études serdaLAB s'appuient sur de la veille permanente diffusée sur serdalab.com, la réalisation d'enquêtes qualitatives et quantitatives auprès de panels importants, d'entretiens en face à face avec des professionnels et des experts et sur la synergie de compétences avec les consultants métiers de serda maîtrise.

**Plus d'informations sur : [serdalab.com](http://serdalab.com)**

**Les livrets des colloques sont disponibles sur simple demande à : [infos@serda.com](mailto:infos@serda.com)**

### Contact :

Virginie Boillet, Responsable des études serdaLAB

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

## A propos de Serda Maîtrise

Serda Maîtrise, département Conseil du groupe SERDA, est spécialisé dans les projets d'assistance à maîtrise d'ouvrage et à maîtrise d'œuvre pour le domaine de la Mémoire et du Savoir :

Dématérialisation / Archivage et records management

Documentation et bibliothèque

Gestion de contenu et collaboratif

Valorisation du patrimoine et archivistique

Audiovisuel et préservation

Veille et web 2.0

Le pilotage de ces projets, complexes par nature car à la fois transverses et porteurs de changement, allie stratégie, innovation en matière d'organisation et de technologies, accompagnement au changement, et assure des retours sur investissement rapides.

Nos savoirs faire se déclinent en :

### Assistance à Maîtrise d'ouvrage

- Expertises, audits, diagnostics
- Etudes de faisabilité
- Etudes détaillées
- Benchmarks, scénarios d'organisation
- Cahiers des charges
- Spécifications fonctionnelles
- Appui à consultation d'entreprise
- Recherche de financement

### Accompagnement au changement

- Construction de processus documentaires
- Ecriture de procédures, définition de fonctions
- Plan de communication
- Actions et supports de communication
- Plan de formation et ingénierie pédagogique
- Transfert de compétences

### Assistance à Maîtrise d'œuvre

- Ecritures de spécifications techniques
- Pilotage de programme de numérisation, de système d'information documentaire, et de gestion de contenu
- Pilotage de tests et déploiement d'application
- Recette et formation des utilisateurs / administrateur
- Audits annuels de conformité

### Assistance technique / régie

- Réalisation de travaux techniques par des équipes métiers (archivistes, documentalistes, bibliothécaires, veilleurs, ..) sur courte ou longue période:
  - Inventaire d'archives
  - Rétroconversion de catalogue et contrôle qualité
  - Numérisation / indexation
  - Paramétrage d'application

### Contact :

Caroline Buscal, Manager Serda Maîtrise

Email : [caroline.buscal@serda.com](mailto:caroline.buscal@serda.com), Tél : 01 44 53 45 00



[www.serda.com](http://www.serda.com)   [www.serdalab.com](http://www.serdalab.com)   [www.archimag.com](http://www.archimag.com)