

Une étude
Forrester Consulting
sponsorisée par Adobe
Août 2020

La dématérialisation des documents : une technologie essentielle pour les entreprises



FORRESTER®

Table des matières

- 1** Résumé exécutif
- 2** 2020 : Une année de bouleversements pour les pratiques professionnelles
- 3** Les entreprises reconnaissent de plus en plus l'importance de la dématérialisation des documents
- 6** La dématérialisation des documents offre des opportunités commerciales
- 9** Les documents numériques sont devenus essentiels
- 11** Recommandations clés
- 12** Annexes

Directeur de projet :

Line Larrivaud,
consultante
Leon Zhang,
consultant associé

**Groupe de recherche
contributeur :**

Groupe de recherche technologie
et CIO de Forrester

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting fournit des services de conseils indépendants et objectifs basés sur la recherche pour aider les leaders à réussir au sein de leurs entreprises. Qu'il s'agisse de sessions brèves à vocation stratégique ou de projets personnalisés, les services de Forrester Consulting vous mettent en relation directe avec des analystes de recherche qui appliquent leurs connaissances d'expert aux défis spécifiques de votre entreprise. Pour plus d'informations, consultez forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. La reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations sont fondées sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions reflètent le jugement sur le moment et sont sujettes à changement. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs sociétés respectives. Pour plus d'informations, veuillez consulter forrester.com.

[E-48476]



72 % des répondants déclarent que l'utilisation de documents numériques facilite la continuité des activités de leur entreprise en cas de circonstances imprévues.



« Les technologies de dématérialisation permettent aux collaborateurs de continuer à travailler hors site tout en protégeant l'information contenue dans les documents par un processus sécurisé ».

*Directeur principal marketing,
société de services financiers,
Hong Kong*

Résumé exécutif

En seulement quelques mois, une pandémie mondiale a perturbé notre façon de travailler et de vivre. Les leaders de chaque entreprise sont obligés de repenser la manière dont ils soutiennent leur personnel à distance et continuent à servir les clients. Cette perturbation entraîne une accélération de l'adoption des technologies de collaboration numérique et de productivité, et met au premier plan les solutions de dématérialisation et leurs capacités, notamment le partage de fichiers, les signatures électroniques et le stockage sur le cloud.¹

Alors comment ces solutions contribuent-elles exactement à une plus grande agilité des entreprises en temps de crise ? Comment peuvent-elles faciliter leur reprise d'activité ? Et quelles sont les conséquences pour les entreprises qui n'ont pas encore adopté ces solutions ?

Adobe a mandaté Forrester Consulting pour répondre à ces questions et évaluer la manière dont la dématérialisation des documents soutient la résilience des entreprises. Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 450 cadres en informatique et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe occidentale et en Asie Pacifique (APAC), avec des responsabilités dans la stratégie de dématérialisation de leurs entreprises. Nous avons constaté que, avec les entreprises adoptant largement le télétravail, il est plus important que jamais pour les employés et les clients de pouvoir partager, modifier, signer et stocker les documents numériques virtuellement et en toute sécurité, sans passer par les copies papier. Autrefois considérées comme de simples « best practices », les solutions supportant les documents numériques deviennent désormais des fonctionnalités essentielles. Notre étude montre qu'elles perdureront au-delà de la crise actuelle pour devenir des éléments fondamentaux de l'expérience client et de l'expérience employé.

RÉSULTATS CLÉS

- **Le processus de dématérialisation permet aux entreprises de continuer leur activité commerciale.** Les entreprises tirent parti de leurs capacités à dématérialiser leurs processus et documents pour continuer à servir leurs clients et augmenter la productivité et la collaboration de leurs employés tout en menant leurs activités à distance. À la lumière de la crise sanitaire de 2020, 72 % des professionnels interrogés conviennent que la dématérialisation des documents permet la continuité des activités en cas de circonstances imprévues.
- **La dématérialisation des documents réduit le risque commercial et offre des opportunités supplémentaires.** Les entreprises ayant dématérialisé leurs documents sont mieux équipées pour continuer à mener leurs activités à distance, sans interruption. Ces entreprises rapportent 10 fois moins de clients à risque et deux fois moins de chiffre d'affaires à risque que les sociétés ne disposant pas de ces solutions. Tirant pleinement parti de ces plateformes, 47 % des répondants déclarent qu'elles leur permettent de saisir de nouvelles opportunités et d'attirer de nouveaux clients pendant la crise actuelle.
- **La dématérialisation des documents devient une pratique normalisée et contribue à améliorer l'expérience client et l'expérience employé à long terme.** Les nouveaux impératifs commerciaux amenés par la crise ont changé la perception des entreprises sur les documents numériques, qui sont passés du statut d'outils opérationnels au statut de véritables catalyseurs de l'expérience client et de l'expérience employé. Ainsi, 54 % des organisations interrogées prévoient que ces solutions vont continuer à renforcer la collaboration des employés au-delà de la pandémie, et 47 % prévoient un phénomène similaire sur la hausse de la satisfaction des clients.

¹ | La dématérialisation des documents : une technologie essentielle pour les entreprises

2020 : Une année de bouleversements pour les pratiques professionnelles

Le besoin de garantir la continuité des activités au cours d'une pandémie mondiale a introduit un changement de paradigme pour les entreprises du monde entier. S'adapter à cette « nouvelle normalité » a contribué à faire établir de nouvelles stratégies, poussant certaines pratiques et technologies du statut de « best practice » au statut de besoin essentiel. Alors que certaines entreprises entrent dans une phase de reprise, certaines de ces pratiques sont vouées à perdurer dans le temps. Notre étude a révélé que :

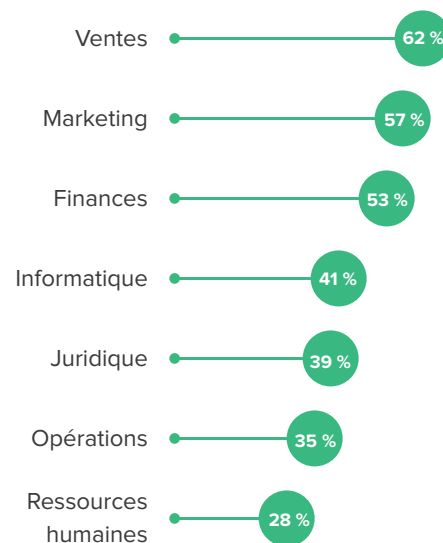
- **La proportion d'employés travaillant à distance a bondi et qu'elle restera haute.** Soixante-sept pour cent du personnel travaille désormais régulièrement à distance ;² bien loin des 20 % d'avant la pandémie. Le télétravail continuera à jouer un rôle important après la crise. Les organisations interrogées anticipent que 39 % de leur personnel continuera à travailler régulièrement à distance
- **Les entreprises s'adaptent à cette hausse subite en fournissant aux employés plus d'outils de collaboration et de productivité qui améliorent la gestion des documents à distance.** En effet, 64% des répondants déclarent que leur entreprise a fourni à leurs employés des technologies qui facilitent ou améliorent le télétravail, et 30 % affirment que leur entreprise s'apprête à faire de même dans les six prochains mois. Ces technologies incluent les solutions de gestion de documents électroniques, aujourd'hui utilisées par la moitié des entreprises interrogées (47 %).
- **La dématérialisation des documents s'étend à tous les services.** La plupart des répondants déclarent que leur entreprise utilise une combinaison de papier et de numérique dans la gestion de leurs documents (72 %), tandis que les entreprises les plus matures numériquement s'appuient exclusivement sur des processus numériques (13 %). L'utilisation de documents numériques varie largement selon les services : elle est davantage adoptée dans les services de ventes, de marketing et de finance/comptabilité que dans les ressources humaines, les opérations et les services juridiques (voir Figure 1). Les entreprises se doivent d'être de plus en plus conscientes des avantages des documents numériques par rapport aux processus papier. Par exemple, ce sont souvent les RH qui donnent le ton de l'expérience employé dans une entreprise au moment de l'accueil de nouveaux candidats, pourtant ce service est celui qui utilise le plus de processus papier à l'heure actuelle. Cette tendance est particulièrement répandue dans les secteurs de l'enseignement supérieur et des sciences de la vie, où un service RH sur quatre (24 %) utilise uniquement des processus papier.³
- **De nouveaux défis sont apparus pendant la pandémie.** La crise s'accompagne de restrictions budgétaires significatives et ajoute un niveau supplémentaire de complexité. En effet, les entreprises interrogées perçoivent le déploiement d'une solution technologique (besoins de formation, gestion du changement, etc.) plus difficile à mener dans un environnement de télétravail. En outre, elles évoquent également le besoin de connaître et de respecter les réglementations liées aux documents numériques comme un facteur de risque supplémentaire. Cette crainte est présente malgré des environnements réglementaires qui promeuvent et soutiennent la dématérialisation dans de nombreux pays. La sensibilisation aux réglementations soutenant l'utilisation des documents numériques et de la signature électronique ainsi que les conséquences commerciales liées au non-déploiement de ces solutions, à la fois du point de vue du client et de l'employé, aideront les entreprises à ne pas dresser d'obstacles inutiles à l'adoption de ces technologies.



Figure 1

« À votre connaissance, dans quelle mesure les services suivants utilisent-ils des documents numériques ? »

(Affichage des réponses « entièrement dématérialisé »)

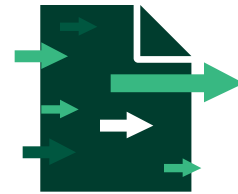


Base : 450 cadres en informatique et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe et dans la région APAC, avec des responsabilités relatives à la stratégie de dématérialisation dans leur organisation
Source : Étude menée en juin 2020 par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe

Les entreprises reconnaissent de plus en plus l'importance de la dématérialisation des documents

En comparaison aux autres initiatives de transformation numérique, la numérisation des flux de documents n'a pas nécessairement fait partie de la liste des priorités par le passé. Cependant, la pandémie a transformé la perception des leaders d'entreprises sur ce point. Bien qu'ils aient toujours considéré les solutions de création et de partage de documents numériques comme des outils opérationnels présentant l'avantage principal de réduire les coûts d'impression et de stockage, ils les considèrent désormais comme des impératifs stratégiques pour maintenir l'entreprise en mouvement. Notre étude a révélé que :

- › **Les décideurs considèrent de plus en plus la dématérialisation des documents comme un catalyseur de l'expérience client et de l'expérience employé.** Quarante pour cent des entreprises interrogées établissent un lien entre l'utilisation de documents numériques et de processus digitaux et l'augmentation de la satisfaction des clients et de la productivité des employés, par rapport à 28 % avant la pandémie. De plus, ils considèrent que ces avantages perdureront au-delà de la pandémie. Une meilleure collaboration entre les employés (54 %) et une meilleure satisfaction client (47 %) se classent également parmi les trois principaux avantages attendus de l'utilisation des documents numériques après la pandémie (voir Figure 2).
- › **L'augmentation du télétravail a mis en lumière le rôle essentiel des documents numériques dans la continuité des activités commerciales.** La soudaine obligation de travailler et de servir les clients à distance a mis au premier plan l'importance de différentes fonctionnalités, notamment du partage de documents, de la collaboration en temps réel, de l'automatisation du flux de travail et de la signature électronique. Soixante-douze pour cent des entreprises interrogées affirment que la dématérialisation des documents soutient le maintien de leurs activités lors de circonstances imprévues, et 77 % des répondants d'Amérique du Nord déclarent que la signature électronique est très importante ou essentielle à la résilience commerciale.
- › **La dématérialisation des documents complète d'autres initiatives numériques.** Les décideurs placent désormais les initiatives de dématérialisation de documents et de processus à un niveau de priorité bien plus élevé, supérieur ou égal à celui d'autres initiatives de transformation digitale, telles que les efforts d'automatisation, la migration vers le cloud et le développement de Agile/DevOps infrastructure (voir Figure 3). Étant donné l'impact commercial considérable amené par l'utilisation de documents numériques, les entreprises considèrent désormais qu'il s'agit d'un élément fondamental et essentiel à la continuité, à l'agilité et à la résilience de leurs opérations.
- › **Les entreprises ne considèrent plus la dématérialisation comme une solution « isolée », mais comme une solution faisant partie intégrante de leur paysage informatique.** Soixante-cinq pour cent d'entre elles affirment qu'il est très important ou crucial d'intégrer les documents et processus numériques aux applications de productivité quotidiennes. De plus, quand elles numérisent leurs flux de documents, les entreprises se doivent de garder les utilisateurs finaux au cœur de leur processus afin de tirer un profit maximum de leurs initiatives de modernisation.

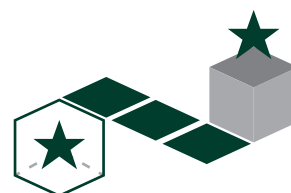
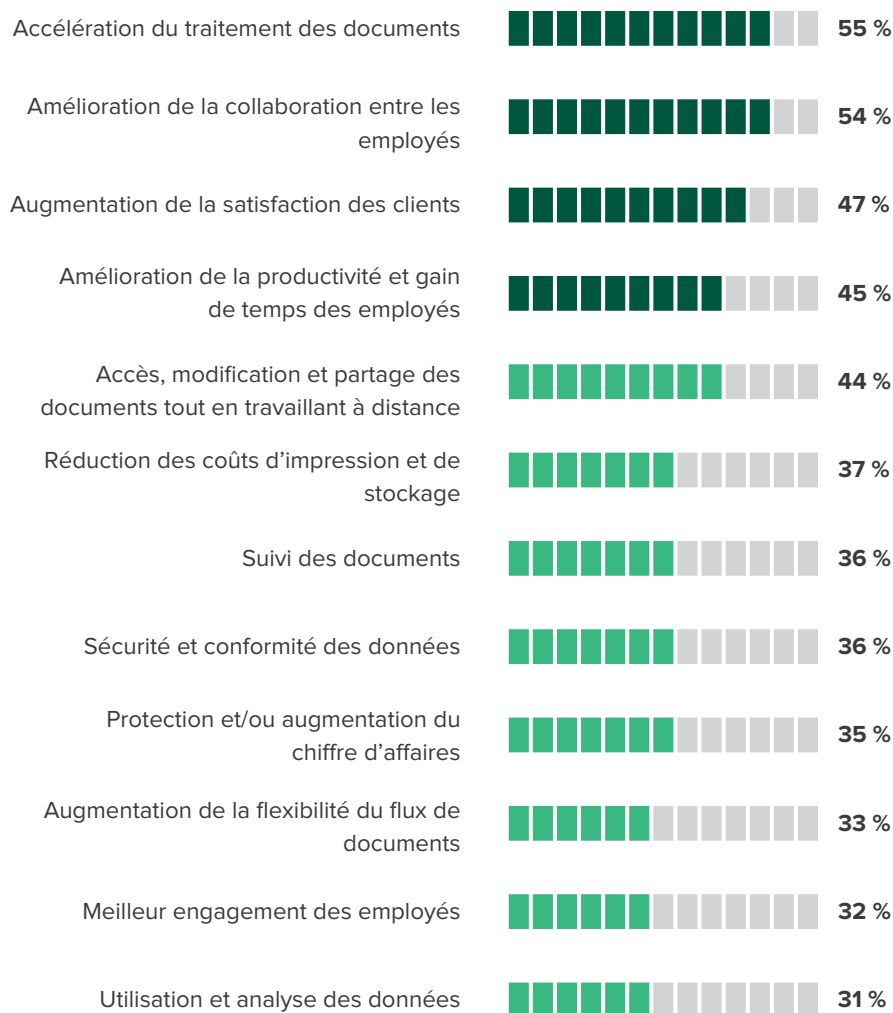


77 % des entreprises d'Amérique du Nord déclarent que la signature électronique est très importante ou essentielle à la résilience commerciale.

Figure 2

« Nous avons répertorié certains des avantages apportés par les documents numériques ci-dessous. Dans le cadre de la crise causée par le Covid-19, veuillez sélectionner les avantages les plus importants de ces solutions pour votre entreprise ».

(Affichage des réponses « post-pandémie »)



Les organisations réévaluent le rôle des documents numériques, qui passe du statut d'outil opérationnel au statut de catalyseur d'expérience client et d'expérience des employés.

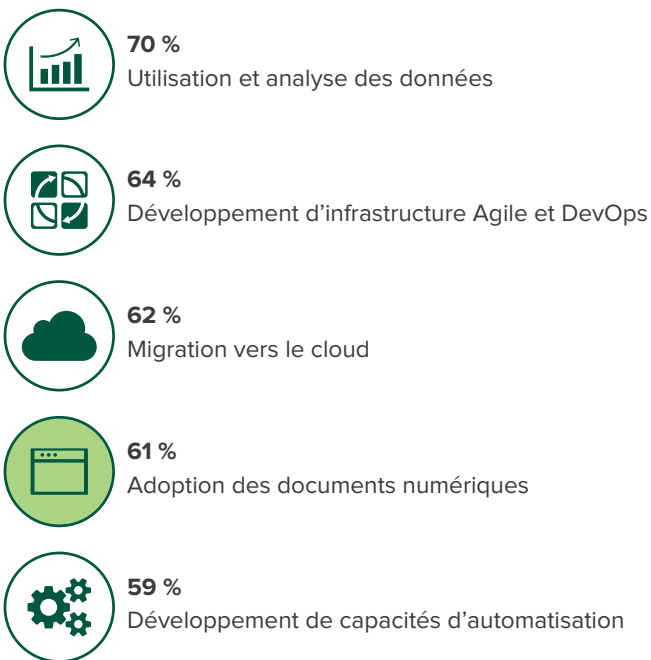
Base : 450 cadres en informatique et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe et dans la région APAC, avec des responsabilités relatives à la stratégie de dématérialisation dans leur organisation

Source : Étude menée en juin 2020 par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe



Figure 3

« Selon vous, quelle est l'importance de chacune des initiatives et technologies ci-dessous pour améliorer la maturité numérique de votre entreprise ? » (Affichage des réponses « très important » et « essentiel »)



Base : 450 cadres en informatique et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe et dans la région APAC, avec des responsabilités relatives à la stratégie de dématérialisation dans leur organisation

Source : Étude menée en juin 2020 par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe

La dématérialisation des documents offre des opportunités commerciales



La capacité des entreprises à préserver la continuité de leur activité dépend grandement de leur utilisation de documents et de processus numériques. Plus les entreprises utilisent des documents numériques, plus elles sont agiles et flexibles pour continuer à servir leurs clients. Par conséquent, celles s'appuyant exclusivement sur des documents électroniques constatent un maintien de leurs activités cinq fois supérieur par rapport aux entreprises n'ayant pas ou peu adopté la dématérialisation et n'ayant donc pas de solutions digitales à proposer à leurs clients et employés pour maintenir leurs opérations. Notre étude a révélé que :

- › **Les activités des entreprises utilisant des documents numériques sont moins exposées au risque que celles des autres entreprises.** Les entreprises ayant adopté la dématérialisation des documents déclarent que leurs sociétés présentent 10 fois moins de clients à risque et deux fois moins de chiffres d'affaires à risque que les sociétés n'ayant pas mis en place ces solutions (voir Figure 4).

Les répondants des entreprises n'ayant pas adopté la dématérialisation de leurs documents rapportent **10 fois plus de clients à risque** et **2 fois plus de chiffre d'affaires à risque** que les autres sociétés.

Figure 4

« Dans le cadre de la crise causée par le Covid-19 et dans la mesure de vos connaissances, veuillez indiquer le pourcentage de clients et de chiffre d'affaires à risque dans votre entreprise en raison de l'absence d'alternatives numériques ».

	 Clients à risque	 Chiffre d'affaires à risque
Nous utilisons principalement des processus manuels et/ou papier et n'avons pas ou peu adopté les documents numériques.	44 %	51 %
Nous utilisons à la fois des processus et outils numériques et papier pour la gestion des documents.	23 %	37 %
Nous utilisons principalement des documents numériques, mais un certain nombre de nos processus impliquent toujours des étapes papier ou manuelles.	15 %	29 %
Nous utilisons exclusivement des documents numériques.	4 %	27 %

Base : 450 cadres en informatique et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe et dans la région APAC, avec des responsabilités relatives à la stratégie de dématérialisation dans leur organisation
Source : Étude menée en juin 2020 par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe



Figure 5

« Selon vous, parmi les caractéristiques suivantes, quelles sont celles fournies par les processus et outils de dématérialisation qui sont les plus importantes pour soutenir la continuité et l'agilité de votre entreprise ? »
(Affichage d'une sélection de réponses « très importante » et « essentielle »)

72 % Partage de documents

66 % Automatisation des flux de documents

63 % Collaboration en temps réel sur les documents

60 % Signature des documents et approbations (signature électronique)

Base : 450 cadres en informatique et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe et dans la région APAC, avec des responsabilités relatives à la stratégie de dématérialisation dans leur organisation

Source : Étude menée en juin 2020 par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe

- › **La dématérialisation de documents permet aux entreprises de mieux se positionner pour servir leurs clients.** Les fonctionnalités telles que la création, le partage, la modification de documents et la signature électronique soutiennent la continuité des activités en permettant aux entreprises de servir leurs clients malgré l'absence de contact direct (voir Figure 5). Les entreprises ayant peu dématérialisé leurs documents manquent d'un catalyseur clé pour servir leurs clients et continuer à croître. Quarante-deux pour cent (82 %) des répondants faisant partie d'entreprises qui utilisent exclusivement des documents numériques affirment que ces capacités permettent à leurs entreprises de continuer à servir les clients afin de garantir la continuité de leurs activités contre seulement 15 % de ceux provenant de sociétés disposant de capacités de dématérialisation minimales. En outre, 47 % des répondants faisant partie d'entreprises qui utilisent exclusivement des documents numériques affirment que ces solutions permettent à leurs entreprises de saisir des opportunités et d'attirer de nouveaux clients pendant la pandémie, contre seulement 9 % de ceux provenant de sociétés disposant de capacités de dématérialisation minimales.
- › **Les flux de documents numériques accélèrent les activités commerciales.** Les tâches manuelles ou papier ralentissent les processus, les activités commerciales, et donc les entreprises dans leur ensemble. Ce constat est particulièrement avéré pendant cette pandémie, tandis que de nombreuses entreprises (56 %) perçoivent l'accélération des processus basés sur des documents comme l'un des plus grands défis de leur entreprise pour préserver leurs activités. L'utilisation de documents numériques est fondamentale pour que les entreprises puissent surmonter cet obstacle. Cinquante-cinq pourcent des répondants considèrent que la faculté d'accélérer leur activités sera l'avantage le plus important des solutions de dématérialisation après la pandémie.
- › **Les documents numériques améliorent la productivité des employés.** Une proportion alarmante de 97 % des répondants provenant d'entreprises avec des capacités de dématérialisation minimales constate que la pandémie a ébranlé la productivité des employés, contre seulement 18 % des répondants faisant partie d'entreprises plus avancées (voir Figure 6). L'utilisation de solutions digitales qui soutiennent à la fois les environnements de travail traditionnels et de télétravail marque clairement la différence dans la capacité d'une entreprise à maintenir la productivité des employés.

Les sociétés s'appuyant exclusivement sur la dématérialisation constatent une amélioration **5 fois supérieure** de la continuité de l'activité par rapport aux entreprises n'ayant pas ou peu adopté la dématérialisation.

► **La dématérialisation des documents en ligne améliore la collaboration et l'engagement des employés.** Les recherches sur l'expérience employé menées par Forrester (Forrester Employee Experience Index™, EXi) montrent qu'un environnement favorisant la productivité et l'aboutissement des projets est un facteur décisif dans l'engagement des employés.⁴ La dématérialisation des processus et des documents joue un rôle clé sur ce point. En effet, 45% des répondants déclarent que l'utilisation de documents numériques au lieu de copies papier améliore la productivité des employés, et 64 % affirment qu'elle permet une collaboration plus efficace des collaborateurs en télétravail. En conséquence, la crise et la hausse du télétravail ont accéléré l'adoption de fonctionnalités spécifiques telles que le partage de documents (77 %), le stockage sur le cloud (73 %), l'accès mobile (64 %) et la signature électronique (58 %). Ces fonctionnalités produisent un impact direct sur la qualité de l'expérience employé et une entreprise sur deux (45 %) établit un lien entre cette dématérialisation et une hausse de l'engagement des employés pendant la pandémie.



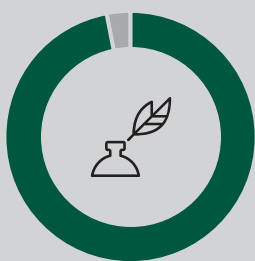
Seulement 18 % des entreprises disposant de documents numériques constatent que le travail à distance produit un impact négatif sur la productivité de leurs employés, contre 97 % dans les entreprises moins avancées.

Figure 6

« Veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou non avec l'énoncé suivant ». (Affichage des réponses « d'accord » et « tout à fait d'accord »)

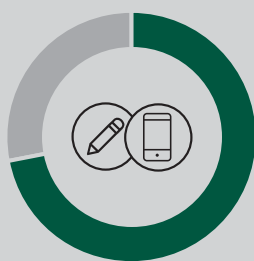


« L'absence de technologie et d'outils adéquats affecte la productivité des employés dans cet environnement de travail virtuel ».



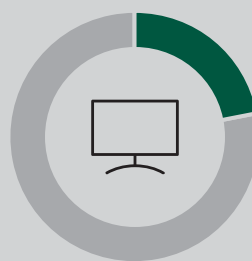
97 %

Des entreprises avec peu/pas de documents numériques, et utilisant principalement des processus manuels et/ou papier.



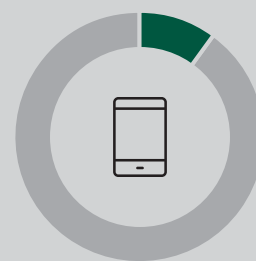
72 %

Des entreprises utilisant à la fois des processus et outils numériques et papier pour la gestion des documents.



22 %

Des entreprises utilisant principalement des documents numériques, mais avec un certain nombre de processus impliquant toujours des étapes papier ou manuelles.



10 %

Des entreprises utilisant exclusivement des documents numériques.

Base : 450 cadres en informatique et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe et dans la région APAC, avec des responsabilités relatives à la stratégie de dématérialisation dans leur organisation

Source : Étude menée en juin 2020 par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe

Les documents numériques sont devenus essentiels

À la suite de la crise, les interactions en ligne ont augmenté et, dans de nombreux cas, ont remplacé les échanges en personne. En réaction, les entreprises accélèrent l'adoption et l'expansion des technologies qui facilitent le service des clients à distance et soutiennent leurs collaborateurs malgré leur dispersion. Avec ces nouveaux impératifs, les capacités numériques que les entreprises considéraient comme des « best practices » sont devenues des nécessités commerciales. Notre étude a révélé que les documents numériques jouent un rôle fondamental dans la poursuite des activités commerciales tout en améliorant l'expérience client et l'expérience employé.

➤ **Malgré l'incertitude économique mondiale, l'expansion des documents et processus numériques est vouée à se poursuivre.** Un répondant sur deux déclare que son entreprise prévoit de mettre en œuvre ou d'étendre l'utilisation de ces solutions au cours des 12 prochains mois (voir Figure 7) et d'augmenter ses dépenses en moyenne de 55 %. En outre, 58 % des répondants déclarent que la pandémie a incité leur entreprise à accélérer l'adoption des fonctions de signature électronique. Il s'agit d'une augmentation significative à une période où les dirigeants d'entreprise sont tenus de réduire les dépenses.



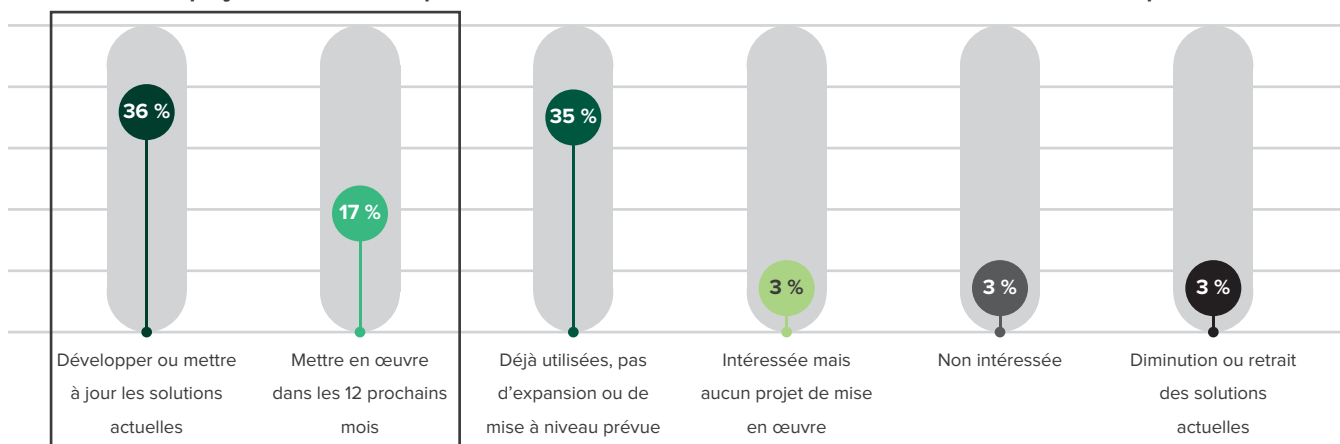
« Nous constatons une accélération de l'adoption de documents numériques par les utilisateurs. Le facteur clé de cette adoption est la nécessité de renforcer la collaboration entre les employés et d'assurer la progression des projets clients ».

*Directeur des ressources humaines,
société de publicité et marketing,
Allemagne*



Figure 7

« Quels sont les projets de votre entreprise en matière de solutions de dématérialisation au cours des 12 prochains mois ? »



Base : 450 cadres en informatique et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe et dans la région APAC, avec des responsabilités relatives à la stratégie de dématérialisation dans leur organisation

Source : Étude menée en juin 2020 par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe

- **Les entreprises ayant très peu adopté la dématérialisation développent également leurs capacités.** Parmi les répondants dont l'entreprise n'envisageait pas la numérisation des flux de documents comme un « protocole standard », 71 % indiquent que cette vision est en train d'évoluer. De même, parmi les répondants des entreprises qui ne considéraient pas la signature électronique comme une pratique standard, 46 % déclarent que cela sera bientôt le cas, et que l'utilisation de signature papier décroît. La pandémie a débloqué et accéléré les opportunités pour ces entreprises, et démontré qu'utiliser des flux de travail entièrement numériques améliore la qualité de l'expérience client et de l'expérience employé. Cette évolution de la perception des documents numériques amène les entreprises à considérer ces solutions comme une technologie critique et fondamentale pour mener leurs activités quotidiennes.
- **Les documents numériques feront partie intégrante de l'expérience client et de l'expérience employé après la pandémie.** Soixante-six pour cent des répondants déclarent que les clients de leur entreprise souhaitent que les alternatives et interactions numériques soient optimisées. Le même pourcentage de répondants reconnaît que les employés de leur entreprise souhaitent également davantage de solutions numériques pour effectuer leur travail quotidien (voir Figure 8). Les entreprises qui exploitent la dématérialisation des processus et les documents électroniques offrent plus de choix à leurs clients et employés, montrant qu'elles sont à l'écoute de leurs besoins et établissant ainsi des relations plus solides.

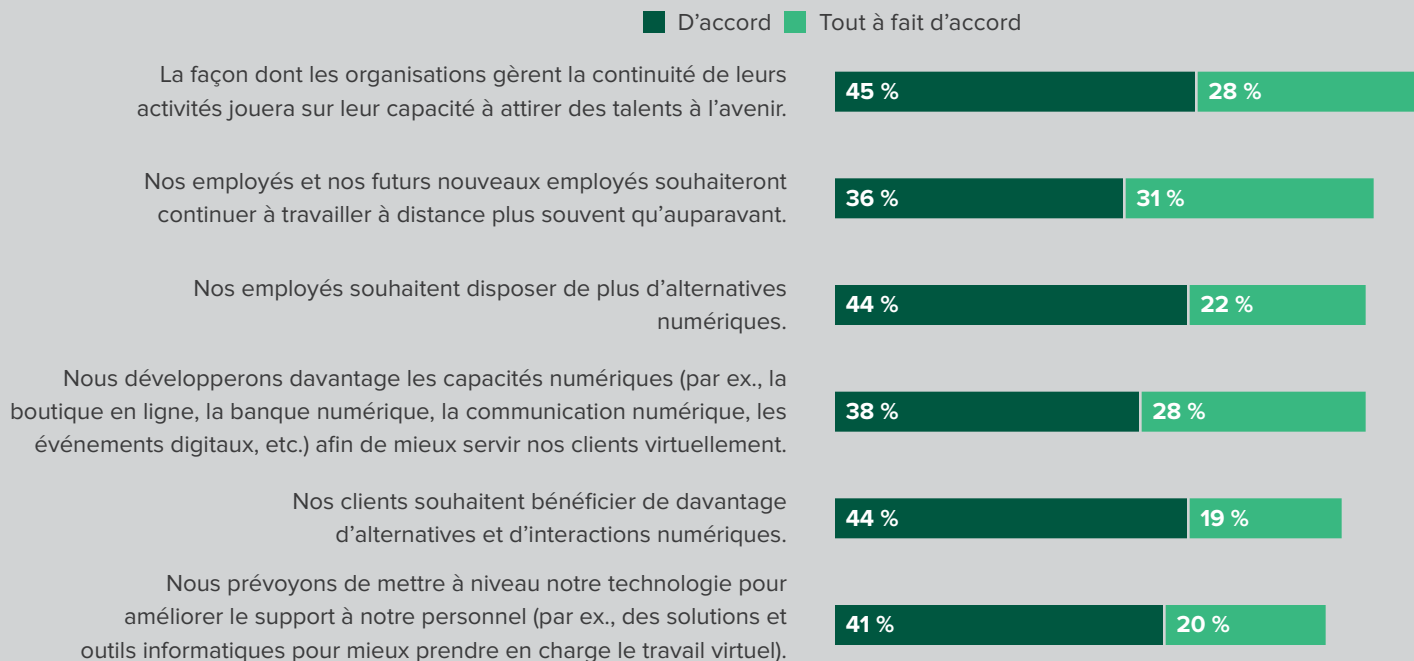
« Avec la dématérialisation, il n'est pas nécessaire d'imprimer, de scanner ou de se réunir en personne pour signer un document. Cette technologie permet de gagner du temps et d'améliorer la productivité des employés, mais également de respecter les règles de distanciation sociale ».

Directeur informatique, institution d'enseignement, États-Unis



Figure 8

« Veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou non avec les énoncés suivants ».



Base : 450 cadres en informatique et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe et dans la région APAC, avec des responsabilités relatives à la stratégie de dématérialisation dans leur organisation
Source : Étude menée en juin 2020 par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe

Recommandations clés

La pandémie mondiale démontre l'importance des documents et processus numériques. L'enquête approfondie de Forrester auprès de 450 cadres en informatique et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe et en APAC a permis d'aboutir à plusieurs recommandations importantes :



Reconnaissez l'importance des documents numériques pour protéger vos activités commerciales et mieux servir vos clients. Les entreprises doivent reconnaître la valeur des documents numériques dans le cadre de leurs transformation digitale et de leurs efforts de résilience commerciale. À cet égard, la dématérialisation des documents est un outil fondamental, économique et rapide à mettre en œuvre, tandis que certaines initiatives plus complexes de passage au numérique demandent d'avantage de temps pour offrir tous leurs bénéfices.



N'oubliez pas que la dématérialisation est aussi précieuse en front office qu'en back office. N'oubliez pas que la numérisation des documents est aussi importante en front-office et qu'en back-office. Les entreprises doivent saisir cette opportunité dès maintenant et identifier les procédures de chaque service qui ralentissent ou retardent l'obtention de valeur ajoutée en raison des étapes manuelles ou papier. Adoptez les documents numériques pour des avantages immédiats.



La dématérialisation des documents est un investissement solide qui répond à la fois aux besoins immédiats et aux besoins à long terme. Compte tenu des incertitudes actuelles, les responsables technologiques doivent tenir compte de la situation de leur entreprise, des perspectives de chiffre d'affaires et des ressources lorsqu'ils déterminent les budgets pour 2020 et les années suivantes. Ils doivent accorder la priorité aux projets, processus et technologies qui se concentrent sur la résilience commerciale ou sur de nouvelles méthodes de travail. Les solutions de dématérialisation traitent ces deux éléments, et l'investissement continu dans ces capacités est un choix judicieux pendant ces périodes difficiles.



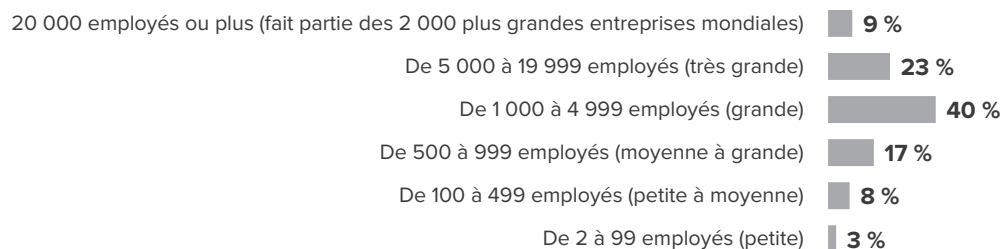
Augmentez les compétences numériques de vos collaborateurs. Lorsqu'ils adoptent les documents numériques, les dirigeants des entreprises et les équipes informatiques doivent opter pour une approche centrée sur l'humain. Ils doivent prendre en charge la gestion du changement grâce à des programmes innovants de déploiement et de formation adaptés au télétravail afin d'aider leur personnel et leurs clients à se familiariser avec le partage de documents, l'utilisation de signatures électroniques et le travail dans des environnements de collaboration virtuel.

Annexe A : Méthodologie

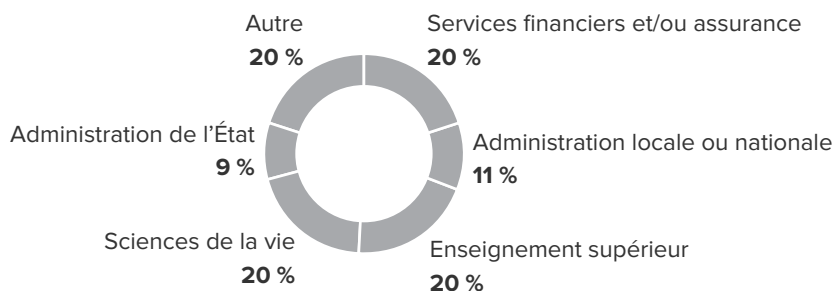
Dans cette étude, Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 450 cadres informatiques et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe et en APAC, avec des responsabilités liées à la stratégie de dématérialisation dans leur entreprise afin de découvrir comment les documents numériques soutiennent la continuité des activités commerciales. L'étude a débuté en mai 2020 et a été achevée en juin 2020.

Annexe B : Segment démographique

TAILLE DE L'ENTREPRISE



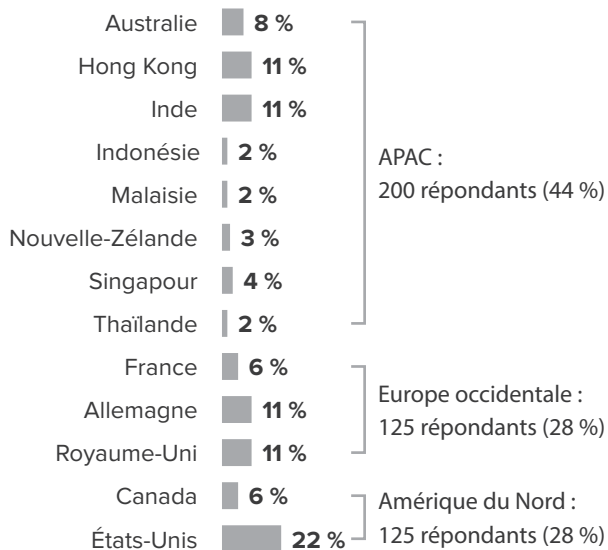
SECTEURS



SERVICE DES RÉPONDANTS



GÉOGRAPHIES



Base : 450 cadres en informatique et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe et dans la région APAC, avec des responsabilités relatives à la stratégie de dématérialisation dans leur organisation

Note : le total des pourcentages peut ne pas être égal à 100 en raison des arrondis.

Source : Étude menée en juin 2020 par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe

Annexe C : Informations supplémentaires

RECHERCHE MANDATÉE ASSOCIÉE

« [La dématérialisation des documents en 2020 : zoom sur la région APAC](#) », une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe, août 2020.

« [La dématérialisation des documents en 2020 : zoom sur la région d'Europe occidentale](#) », une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe, août 2020.

« [La dématérialisation des documents en 2020 : zoom sur le secteur de la banque et de l'assurance](#) », une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe, août 2020.

« [La dématérialisation des documents en 2020 : zoom sur la signature électronique](#) », une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe, août 2020.

RECHERCHE FORRESTER ASSOCIÉE

« Center Your COVID-19 Recovery Planning Around Employee Understanding », Forrester Research, Inc., 17 juin 2020.

« The Pandemic Recession Demands A Digital Response », Forrester Research, Inc., 25 juin 2020.

« Your Automation Psychology And Roadmap Just Shifted Gears », Forrester Research, Inc., 29 mai 2020.

Annexe D : Notes de fin

¹ Les solutions de dématérialisation comprennent toute forme de processus, flux de travail ou plateforme permettant de gérer la création, la collaboration, la distribution et le stockage de documents et dossiers numériques dans le cadre des politiques d'entreprise. Il s'agit notamment de solutions permettant la lecture, la modification, la signature et le partage de PDF et autres documents.

² Travail à distance : Personnel (par ex., collaborateur en télétravail, équipes réparties géographiquement, etc.) travaillant régulièrement à distance (au moins une fois par semaine).

³ Par exemple, 20 % des processus d'admission aux essais cliniques dans les sciences de la vie, 19 % des formulaires d'inscription et d'admission dans l'enseignement supérieur et 18 % des contrats des enseignants et du personnel de l'enseignement supérieur sont entièrement rédigés sur support papier.

⁴ Source : « Introducing Forrester's Employee Experience Index », Forrester Research, Inc., 14 février 2019.