

Philippe Pierre / Xavier Lisoir

L'archivage électronique

Un vecteur de performance économique

Volontairement ou par négligence, les organisations accumulent une quantité de documents impressionnante au cours de leurs activités. Les raisons qui les poussent à conserver les documents soit reçus, soit produits sont multiples : opérationnelle, réglementaire, patrimoniale, gestion de la connaissance, etc. À ces raisons s'ajoutent également des motivations plus diverses, qui amènent de nombreux membres de ces organisations à collecter et accumuler des documents pour leurs propres besoins. Les efforts consacrés volontairement ou involontairement à la capture, l'organisation, la conservation, la recherche, l'analyse, voire la destruction de ces documents sont colossaux.

La suprématie historique du papier remise en cause

Historiquement, le papier a toujours été le principal vecteur de ces informations. Les réglementations et les pratiques de gestion se sont donc structurées autour de cette réalité. Avec la démocratisation de l'information numérique, entre autres par les outils bureautiques et la montée en puissance d'Internet, les organisations ont dû gérer la cohabitation des supports papier et des supports électroniques. Au début, les rôles étaient clairs : au papier la valeur probante et le caractère officiel, à l'électronique les documents informels et les versions intermédiaires.

Progressivement, les usages ont évolué. L'information sous forme électronique a

pris une place toujours plus importante. Avec les législations sur le commerce électronique introduites au début des années

On est loin des ambitions initiales de fluidité des échanges. L'information numérique avec son agilité, sa vitesse de propagation, [...] a amené ses propres défis

2000, le cadre réglementaire a tenté d'accompagner ce mouvement. Mais les difficultés techniques initiales et le manque de clarté dans la communication autour de ces dispositions n'ont pas permis de s'affranchir complètement du papier. On observe donc toujours de nombreuses situations bancales dans lesquelles des efforts disproportionnés sont consacrés à la gestion, la synchronisation et la conservation d'un double flux d'informations papier et électronique pour répondre à des finalités d'efficacité opérationnelle et de conformité réglementaire. Avec un centre de gravité encore porté sur le papier, ces approches n'apportent pas toujours des réponses pertinentes et efficaces à la gestion des informations et des preuves n'existant que sous forme numérique.

On est loin des ambitions initiales de fluidité des échanges. L'information numérique avec son agilité, sa vitesse de propagation, ses possibilités d'être répliquée indéfiniment sans perte ou d'être enrichie au fil du temps a amené ses propres défis :

conservation, lisibilité, confidentialité, authenticité, intégrité. Ce constat a poussé les fournisseurs de solutions informatiques, les archivistes et le législateur à faire évoluer leur cadre de références. Les outils proposés pour répondre à ces défis de la confiance numérique sont multiples : cryptographie, signature électronique, normalisation et certification, modèle hybride (cohabitation papier et électronique), législations sur l'équivalence des preuves papier et électroniques et sur l'archivage électronique, etc.

Aux organisations à présent de se les approprier et d'en tirer parti. Et c'est souvent là que le bât blesse. Prisonnières de pratiques et de traditions dont la finalité n'est plus toujours claire, de multiples organisations peinent encore à faire abstraction de leur cadre de référence historique. Pour nombre d'entre elles, le papier reste le point de départ de leur réflexion. Ceci les amène souvent à reconsidérer leurs habitudes uniquement en visant à dématérialiser un papier existant plutôt qu'à une remise à plat de leur pratique à la lumière des contraintes et des possibilités technologiques et réglementaires actuelles et à venir. Entreprises en réseau¹, tour à tour client et fournisseur d'infor-

Philippe Pierre est associé au sein du département Advisory de PwC Luxembourg. Il est en charge des activités de conseil à destination du secteur public.

Xavier Lisoir est directeur au sein du département IT consulting de PwC Luxembourg. Il est spécialisé en stratégie et système d'information.

mations, nécessité de pouvoir accéder aux informations en tout lieu et à toute heure : face à ces tendances lourdes, les besoins d'interconnexion explosent. Les clients eux aussi sont plus exigeants. Ils trouvent à présent normal de connaître en permanence l'historique de leurs interactions ou la progression du traitement de leurs demandes pour affiner en temps réel le pilotage de leur chaîne de valeur. Conscients des bénéfices d'une telle démarche, certains fournisseurs vont même jusqu'à offrir des abonnements à des coffres-forts électroniques pour faciliter l'adoption des transactions numériques auprès des particuliers et éviter ainsi la coûteuse maintenance d'une double chaîne de traitement. Les pure players de l'économie numérique ont démontré la pertinence d'une telle logique en renversant dès le départ le paradigme. Le papier est largement marginal, voire totalement absent de leur modèle de gestion de l'information, pour favoriser la fluidité des échanges et la richesse des interactions avec les clients.

Faire évoluer les pratiques : l'avantage du Luxembourg

Avec son projet de loi 6543² relatif à l'archivage électronique, le Luxembourg se

positionne clairement dans cette perspective³. Ce texte, qui assure l'équivalence de la preuve numérique et de la preuve papier, peut être considéré comme la dernière pierre de l'édifice législatif nécessaire pour mettre en place des processus intégralement numériques. En introduisant le concept de prestataires de dématérialisation et de conservation (PSDC), ce projet de loi permet la prise en charge par des professionnels certifiés des deux opérations les plus critiques et les plus complexes à réaliser : la numérisation et l'archivage de documents numériques. En contrepartie des nombreuses exigences de sécurité et de traçabilité imposées à ces opérateurs, le législateur offre à leurs clients des garanties en matière de réversibilité et le renversement de la charge de la preuve. Cela réduit d'autant les efforts et les coûts requis pour éventuellement faire valoir leurs droits devant un tribunal.

Le potentiel est énorme tant à l'échelle des entreprises et des administrations qu'à celle du pays. D'autant plus que le coût des ressources, l'efficacité opérationnelle et la productivité sont des facteurs de compétitivité essentiels pour l'économie européenne et celle du Grand-Duché en particulier. En mettant l'accent sur l'économie

numérique, les deux l'ont bien compris. Les plans stratégiques existent pour mettre en place le cadre requis et développer les instruments adéquats. Création de Luxtrust et adoption de plus en plus large de la signature électronique, mise en place du Guichet unique, introduction de déclarations électroniques (impôts directs, eTVA, FAIA...), registres de commerce électronique, etc. Depuis plusieurs années, on observe la multiplication des initiatives en matière de eGouvernement. Elles étaient jusqu'à présent souvent ponctuelles et n'adressaient qu'un seul flux à la fois, mais elles ont permis la maturation d'un cadre réglementaire et d'une infrastructure solide capables aujourd'hui de soutenir des projets plus ambitieux. Ainsi, avec l'avènement de projets de type « eSanté » ou « Single Window for Logistics », la logique de dématérialisation s'étend à l'ensemble d'un écosystème et s'accompagne d'une revue en profondeur des processus, des normes en vigueur, des systèmes concernés et des logiques de gouvernance. C'est à ce prix que l'ensemble des acteurs impliqués pourra en tirer profit.

Les acteurs de l'économie pourront donc se développer et renforcer leur position concurrentielle sur les marchés internationaux tant par la coopération que par la compétition. Avec ses infrastructures informatiques et télécom de pointe, sa réactivité et la dernière touche apportée au cadre réglementaire avec la loi sur l'archivage électronique, le Luxembourg est bien positionné pour accueillir des acteurs désireux de concevoir et de mettre en œuvre des modèles d'interaction innovants et performants. ♦



© F. Maltese

1 C'est un concept qui voit l'entreprise comme un acteur connecté au sein d'un écosystème numérique, dans lequel elle n'est en mesure d'exister que si elle est capable de consommer et fournir intelligemment et efficacement de l'information, <http://www.pwc.com/us/en/technology-forecast/2010/issue4/index.jhtml>.

2 6543 – Projet de loi relatif à l'archivage électronique et modifiant la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier, déposé le 13.2.2013.

3 Il existe un projet de règlement de l'Union européenne qui est complémentaire : [http://www.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?lang=en&reference=2012/0146\(COD\)](http://www.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?lang=en&reference=2012/0146(COD)).