

La dématérialisation et la transformation numérique des activités administratives

Chapitre 4 — Ce cours explore en profondeur la dématérialisation des processus administratifs, un enjeu majeur pour les organisations modernes. De la facturation électronique à la gestion électronique des documents, en passant par la sécurité et la conformité RGPD, ce chapitre couvre l'ensemble des compétences numériques indispensables à l'assistant de gestion d'aujourd'hui.

COURS · CHAPITRE 4



Plan du cours

01

4.1 Définition et enjeux de la dématérialisation

Comprendre les fondements et les objectifs stratégiques de la dématérialisation pour les organisations publiques et privées.

02

4.2 La facturation électronique

Cadre réglementaire en vigueur, obligations légales et mise en œuvre concrète au sein des organisations.

03

4.3 La gestion électronique des documents (GED)

Principes fondamentaux, outils logiciels et bonnes pratiques pour la gestion numérique des documents.

04

4.4 Les risques liés à la dématérialisation

Sécurité informatique, conformité RGPD et prévention des risques de perte de données.

05

4.5 La culture numérique de l'assistant de gestion

Développer les compétences numériques et quantitatives nécessaires à l'exercice du métier.

Qu'est-ce que la dématérialisation ?

Définition

La dématérialisation désigne le processus de remplacement des supports physiques (papier, courriers, formulaires, archives) par des équivalents numériques. Elle s'inscrit dans une transformation plus large des organisations vers le tout-numérique.

Elle ne se limite pas à la simple numérisation de documents : elle implique une refonte des processus, des flux d'information et des modes de travail au sein des services administratifs.

Origines et contexte

La dématérialisation est portée par plusieurs facteurs convergents : l'essor des technologies de l'information, la pression réglementaire (obligations légales de dématérialisation), les exigences de modernisation de l'État, et la volonté des organisations privées de gagner en efficacité et de réduire leurs coûts de traitement documentaire.

En France, la transition numérique est accélérée par des dispositifs comme la loi pour une République numérique (2016) et les obligations croissantes de dématérialisation dans la commande publique et la fiscalité.

Les enjeux de la dématérialisation pour les organisations

Efficacité opérationnelle

Réduction des délais de traitement, automatisation des tâches répétitives, suppression des erreurs de saisie et fluidification des circuits de validation internes. Les documents circulent instantanément entre les services.

Réduction des coûts

Suppression des coûts d'impression, d'affranchissement, de stockage physique et de traitement manuel. Les études estiment une économie moyenne de 60 à 80 % sur le coût unitaire de traitement d'un document papier.

Impact environnemental

Diminution significative de la consommation de papier, d'encre et d'énergie liée à l'impression. La dématérialisation contribue aux objectifs de développement durable et aux politiques RSE des organisations.

Conformité réglementaire

Meilleure traçabilité des documents, respect des obligations légales d'archivage, facilitation des audits et des contrôles. Les documents numériques sont horodatés et leur historique est consultable à tout moment.

Dématérialisation : bénéfiques et transformations organisationnelles

Transformation des métiers administratifs

La dématérialisation modifie en profondeur les missions de l'assistant de gestion. Les tâches de manipulation physique des documents (classement, photocopies, envoi postal) cèdent la place à des activités à plus forte valeur ajoutée : contrôle de cohérence, suivi de processus, gestion des accès et des droits, administration des systèmes documentaires.

Cette évolution nécessite une montée en compétences sur les outils numériques, les systèmes d'information et les réglementations applicables.

Collaboration et accessibilité

Les documents dématérialisés sont accessibles simultanément par plusieurs utilisateurs, depuis n'importe quel poste de travail ou terminal connecté. Cette accessibilité favorise la collaboration entre services et facilite le télétravail, désormais inscrit dans les pratiques professionnelles courantes.

Enjeux pour le secteur public

L'administration publique est particulièrement concernée par la dématérialisation. Les services de l'État doivent désormais proposer l'ensemble de leurs démarches en ligne (objectif 100 % numérique fixé par le gouvernement). Les organismes comme la DGFiP, l'URSSAF ou les collectivités territoriales ont déployé des portails numériques pour la gestion des déclarations, des paiements et des échanges avec les usagers.

Enjeux pour le secteur privé

Les entreprises privées intègrent la dématérialisation dans leurs processus comptables, commerciaux et RH. La gestion électronique des contrats, des bulletins de paie, des notes de frais et des factures permet de fluidifier les opérations et de réduire les délais de paiement.

La facturation électronique : définition et cadre légal

La **facture électronique** est un document commercial dématérialisé qui remplace la facture papier traditionnelle. Elle possède la même valeur juridique que son équivalent papier, sous réserve du respect de conditions précises définies par la réglementation fiscale et commerciale.

Trois formes reconnues

- **EDI (Échange de Données Informatisé)** : format structuré permettant l'échange automatisé entre systèmes d'information.
- **PDF signé électroniquement** : document PDF accompagné d'une signature électronique qualifiée garantissant son authenticité.
- **Facture mixte (format Factur-X)** : document lisible par l'humain (PDF) intégrant des données structurées lisibles par les machines.

Conditions de validité

- **Authenticité de l'origine** : identification certaine de l'émetteur.
- **Intégrité du contenu** : garantie que le contenu n'a pas été modifié après émission.
- **Lisibilité** : la facture doit être lisible par son destinataire tout au long de sa durée de conservation légale.

Le calendrier de déploiement obligatoire en France

La loi de finances pour 2020 et l'ordonnance du 15 septembre 2021 ont instauré l'obligation progressive de facturation électronique pour toutes les entreprises assujetties à la TVA en France. Cette réforme majeure s'applique selon un calendrier échelonné.



i Le non-respect des obligations de facturation électronique expose les entreprises à des sanctions fiscales. Il est donc indispensable de se préparer bien en amont des échéances réglementaires.

Mise en œuvre de la facturation électronique

Les plateformes de dématérialisation

La réforme française repose sur un système à double flux : les factures transitent soit par le **Portail Public de Facturation (PPF)**, soit par des **Plateformes de Dématérialisation Partenaires (PDP)** agréées par l'administration fiscale. Ces plateformes assurent la transmission sécurisée des factures entre émetteurs et destinataires, ainsi que la transmission des données à la DGFIP à des fins de contrôle de la TVA.

Le format Factor-X

Le format **Factor-X** est le format pivot recommandé pour la France. Il s'agit d'un fichier PDF/A-3 qui intègre un fichier XML de données structurées. Ce format hybride est lisible par un humain (PDF) et traitable automatiquement par les logiciels de comptabilité (XML).

Étapes de déploiement dans l'organisation

1 Audit de l'existant

Recenser les flux de facturation actuels, les systèmes d'information en place et les partenaires commerciaux concernés.

2 Choix de la solution

Sélectionner une PDP agréée ou paramétrer le logiciel comptable existant pour la conformité e-invoicing.

3 Formation et déploiement

Former les équipes comptables et administratives aux nouveaux processus et outils de facturation électronique.

La Gestion Électronique des Documents (GED) : principes fondamentaux

La **Gestion Électronique des Documents (GED)** est un ensemble de logiciels et de processus permettant de capturer, classer, stocker, indexer, rechercher et diffuser les documents numériques d'une organisation. Elle constitue le socle du système d'information documentaire.



Capture et numérisation

Les documents papier sont numérisés par scanner. La technologie OCR (Reconnaissance Optique de Caractères) permet d'extraire automatiquement le texte pour le rendre indexable et consultable.



Indexation et classement

Chaque document est associé à des métadonnées (date, auteur, type, service, projet...) qui permettent de le retrouver rapidement via des critères de recherche précis.



Stockage et archivage

Les documents sont conservés dans des espaces sécurisés, avec gestion des versions et des droits d'accès par profil utilisateur. La durée de conservation est paramétrée selon les obligations légales.



Recherche et diffusion

Les utilisateurs accèdent aux documents via des moteurs de recherche internes. Les workflows de validation permettent de faire circuler les documents automatiquement entre les intervenants concernés.

Les outils et logiciels de GED

Principales solutions du marché

Le marché de la GED propose des solutions variées, adaptées à différentes tailles d'organisations et secteurs d'activité :

Alfresco

Solution open source très répandue dans le secteur public et les grandes entreprises. Offre des fonctionnalités avancées de workflow et d'archivage.

SharePoint (Microsoft)

Intégré à l'écosystème Microsoft 365, SharePoint est largement utilisé pour la gestion documentaire collaborative en entreprise.

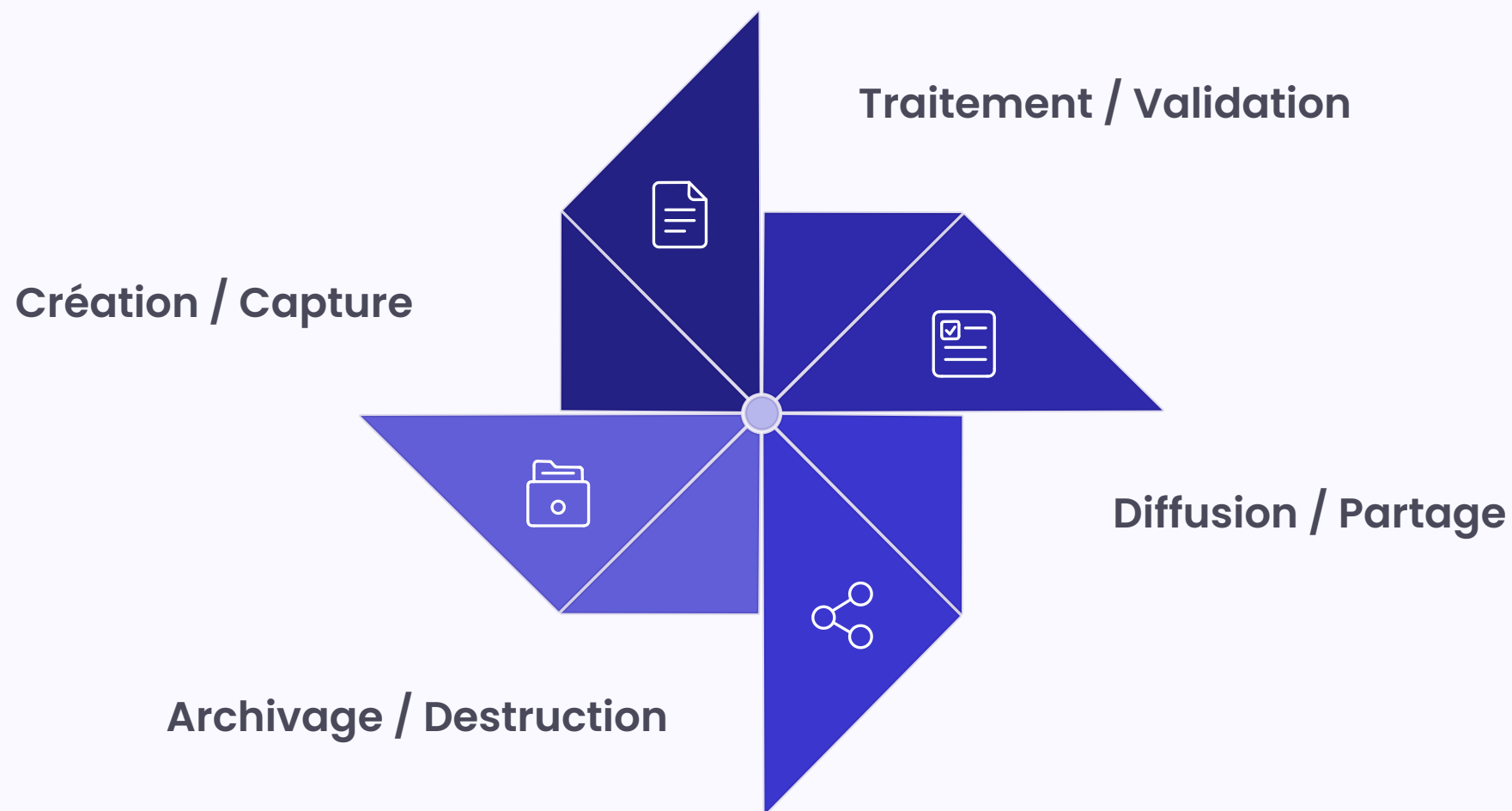
Docuware / M-Files

Solutions spécialisées pour les PME, offrant une prise en main rapide et une intégration avec les logiciels comptables courants.

Fonctionnalités clés à maîtriser

- **Gestion des versions** : chaque modification génère une nouvelle version, l'historique complet est conservé.
- **Gestion des droits** : accès différenciés selon les profils (lecture, modification, suppression, validation).
- **Workflows** : circuits de validation automatisés (ex. : bon de commande → validation chef de service → comptabilité).
- **Archivage légal** : conservation des documents selon les durées réglementaires (ex. : factures 10 ans, contrats de travail 5 ans après départ).
- **Recherche full-text** : recherche dans le contenu même des documents grâce à l'indexation OCR.
- **Intégration ERP** : connexion avec les logiciels de gestion (comptabilité, RH, CRM) pour un flux documentaire unifié.

La GED en pratique : cycle de vie du document



Le cycle de vie d'un document au sein d'un système GED suit une logique structurée. À la **création ou capture**, le document est intégré au système (création directe dans un éditeur ou numérisation d'un document papier). Il est ensuite **traité et validé** selon les workflows définis : les intervenants autorisés peuvent le consulter, l'annoter, le corriger et le valider. Une fois finalisé, il est **diffusé et partagé** auprès des destinataires concernés. Enfin, selon les durées légales de conservation, le document est soit **archivé définitivement**, soit **détruit de manière sécurisée** (avec traçabilité de la suppression).

- ❑ La maîtrise du cycle de vie documentaire est une compétence clé de l'assistant de gestion. Elle garantit la conformité réglementaire et la qualité de l'information dans l'organisation.

Les risques liés à la dématérialisation

Si la dématérialisation offre de nombreux avantages, elle expose également les organisations à des risques spécifiques qu'il convient d'identifier, d'évaluer et de maîtriser. Ces risques sont de trois natures principales : sécurité informatique, conformité juridique (RGPD) et intégrité des données.

Risques de sécurité informatique

Les systèmes dématérialisés sont exposés aux cyberattaques (ransomwares, phishing, intrusions), aux accès non autorisés et aux fuites de données confidentielles. La sécurisation des accès, le chiffrement des données et la mise à jour régulière des systèmes sont des mesures indispensables.

Risques de non-conformité RGPD

La dématérialisation implique la collecte, le traitement et la conservation de données à caractère personnel, soumises au Règlement Général sur la Protection des Données. Toute défaillance expose l'organisation à des sanctions de la CNIL pouvant atteindre 4 % du chiffre d'affaires mondial.

Risques de perte de données

Les pannes matérielles, les erreurs humaines, les suppressions accidentelles ou les défaillances logicielles peuvent entraîner une perte irréversible de données critiques. Sans politique de sauvegarde rigoureuse, la continuité d'activité peut être gravement compromise.

La sécurité informatique dans un environnement dématérialisé

Principales menaces

- **Ransomwares** : logiciels malveillants qui chiffrent les données et exigent une rançon pour les restituer.
- **Phishing** : tentatives d'hameçonnage par e-mail pour obtenir des identifiants ou propager des malwares.
- **Accès non autorisés** : exploitation de mots de passe faibles ou partagés, d'accès non révoqués d'anciens collaborateurs.
- **Shadow IT** : utilisation de services cloud non approuvés par l'entreprise (Dropbox personnel, Gmail professionnel...).

Mesures de protection essentielles

- **Authentification forte (MFA)** : double authentification pour accéder aux systèmes sensibles.
- **Chiffrement des données** : les documents sensibles doivent être chiffrés en transit et au repos.
- **Politique de mots de passe** : complexité imposée, renouvellement régulier, gestionnaire de mots de passe.
- **Sauvegardes régulières (règle 3-2-1)** : 3 copies, sur 2 supports différents, dont 1 hors site.
- **Habilitations et contrôle des accès** : principe du moindre privilège — chaque utilisateur n'accède qu'aux données nécessaires à ses missions.
- **Journalisation et audits** : traçabilité de toutes les actions réalisées sur les documents sensibles.

Conformité RGPD et dématérialisation

Le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**, entré en application le 25 mai 2018, s'applique pleinement aux environnements dématérialisés. Tout traitement de données à caractère personnel — qu'il s'agisse de fichiers clients, de dossiers RH ou de factures — doit respecter ses principes fondamentaux.

Licéité du traitement

Tout traitement de données personnelles doit reposer sur une base légale : consentement, exécution d'un contrat, obligation légale ou intérêt légitime.

Minimisation des données

Seules les données strictement nécessaires à la finalité du traitement doivent être collectées et conservées. Il est interdit de conserver des données "au cas où".

Durées de conservation

Les données ne peuvent être conservées indéfiniment. Des durées maximales sont définies selon la nature des données et leur finalité.

Droits des personnes

Les personnes concernées disposent de droits : accès, rectification, effacement, portabilité, opposition. L'organisation doit être en mesure d'y répondre.

⚠ L'assistant de gestion est souvent en première ligne pour la gestion des données personnelles. Il doit connaître les obligations RGPD et savoir identifier un traitement potentiellement non conforme pour alerter le DPO (Délégué à la Protection des Données).

Prévention de la perte de données

Les causes de perte de données

La perte de données dans un environnement dématérialisé peut résulter de multiples facteurs, souvent combinés :

- **Défaillances matérielles** : panne de disque dur, défaillance de serveur, sinistre (incendie, inondation).
- **Erreurs humaines** : suppression accidentelle, écrasement de fichier, mauvaise manipulation lors d'une migration.
- **Cyberattaques** : ransomwares chiffrant ou détruisant les données, sabotage interne.
- **Obsolescence technologique** : formats de fichiers devenus illisibles, supports de stockage détériorés.

⊗ Une perte de données critique peut mettre en péril la continuité d'activité d'une organisation, entraîner des obligations légales non respectées et des responsabilités juridiques importantes.

Stratégies de prévention

→ Plan de sauvegarde (PCA/PRA)

Mettre en place un Plan de Continuité d'Activité et un Plan de Reprise d'Activité définissant les procédures de sauvegarde et de restauration des données en cas d'incident.

→ Sauvegardes automatisées

Programmer des sauvegardes automatiques quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles, avec vérification régulière de leur intégrité et de leur restaurabilité.

→ Corbeille et versioning

Activer la gestion des versions dans les systèmes GED et maintenir une période de rétention en corbeille avant suppression définitive.

La culture numérique et quantitative de l'assistant de gestion

Dans un environnement de plus en plus dématérialisé, l'assistant de gestion doit développer une véritable **culture numérique** — c'est-à-dire un ensemble de connaissances, de compétences et de comportements qui lui permettent de maîtriser les outils numériques, de comprendre leurs enjeux et d'adapter ses pratiques professionnelles aux transformations technologiques en cours.

Cette culture numérique s'articule autour de deux dimensions complémentaires : la maîtrise des **outils et applications numériques** d'une part, et la capacité à **traiter et interpréter des données quantitatives** d'autre part.



Les compétences numériques essentielles



Maîtrise des outils bureautiques avancés

Au-delà de la simple utilisation de base, l'assistant de gestion doit maîtriser les fonctions avancées des suites bureautiques (Excel, Calc) : tableaux croisés dynamiques, formules complexes, consolidation de données, macros. Ces compétences sont indispensables pour produire des tableaux de bord et des analyses quantitatives fiables.



Utilisation des ERP et logiciels métiers

Les organisations utilisent des progiciels de gestion intégrés (SAP, Sage, Cegid, Quadratus...) qui centralisent l'ensemble des processus : comptabilité, achats, ventes, RH. L'assistant de gestion doit savoir naviguer dans ces environnements complexes, saisir des données, extraire des états et contrôler la cohérence des informations.



Outils collaboratifs et cloud

La maîtrise des environnements collaboratifs (Microsoft 365, Google Workspace) est devenue incontournable : gestion des documents partagés, planification collaborative, communication par messagerie instantanée (Teams, Slack) et organisation des réunions en visioconférence.

La dimension quantitative du métier

Pourquoi une culture des données ?

L'assistant de gestion est un producteur et un utilisateur de données chiffrées. Il doit être capable de collecter des données fiables, de les organiser rigoureusement, de les analyser avec esprit critique et de les restituer sous forme de tableaux de bord ou de rapports compréhensibles par la direction.

Cette aptitude à travailler avec des données quantitatives est d'autant plus importante dans un contexte de dématérialisation, où les volumes de données à traiter sont en constante augmentation et où les décisions s'appuient de plus en plus sur des analyses chiffrées (*data-driven decision making*).

Compétences quantitatives clés

- **Indicateurs de performance (KPI)** : savoir définir, calculer et interpréter les indicateurs pertinents pour suivre l'activité d'un service.
- **Tableaux de bord** : concevoir des tableaux de bord synthétiques, lisibles et actualisables, intégrant graphiques et indicateurs clés.
- **Analyse des écarts** : comparer les réalisations aux prévisions budgétaires, identifier et expliquer les écarts significatifs.
- **Lecture critique des données** : détecter les anomalies, les incohérences ou les données manquantes dans un jeu de données.
- **Présentation des résultats** : restituer des données chiffrées de manière claire et adaptée à l'interlocuteur (direction, fournisseurs, partenaires).

Veille numérique et adaptation aux évolutions technologiques

La transformation numérique est un phénomène continu et accéléré. Les outils, les réglementations et les pratiques évoluent rapidement. L'assistant de gestion doit développer une capacité d'adaptation et pratiquer une **veille numérique régulière** pour maintenir ses compétences à jour.

Veille réglementaire

Suivre les évolutions législatives et réglementaires (RGPD, facturation électronique, archivage légal) via les publications officielles (Journal Officiel, CNIL, DGFIP, BOFiP) et les organisations professionnelles.

Veille technologique

S'informer des nouvelles fonctionnalités des outils utilisés, des nouvelles solutions disponibles sur le marché et des tendances technologiques (IA appliquée à la gestion, automatisation des processus RPA).

Formation continue

Participer à des formations professionnelles certifiantes (TOSA, Pix...), suivre des MOOCs, webinaires et tutoriels pour maintenir et développer ses compétences numériques tout au long de sa carrière.

Posture d'apprentissage

Adopter une posture d'apprenant permanent : ne pas craindre les nouveaux outils, expérimenter, demander de l'aide et partager ses connaissances avec ses collègues pour faire progresser collectivement l'organisation.

Points clés à retenir – Chapitre 4

Ce cours sur la dématérialisation et la transformation numérique des activités administratives a couvert cinq grandes thématiques essentielles pour l'assistant de gestion moderne. Voici les éléments fondamentaux à maîtriser.

1

Dématérialisation : définition et enjeux

La dématérialisation transforme les processus en profondeur — efficacité, coûts, environnement, conformité. Elle redéfinit les missions administratives.

2

Facturation électronique

Obligation progressive pour toutes les entreprises (2026-2027). Formats réglementés (Factur-X), plateformes agréées (PDP/PPF), valeur juridique conditionnée.

3

GED : gestion documentaire numérique

Cycle de vie du document, indexation, versioning, droits d'accès, workflows de validation et archivage légal constituent les piliers d'une GED efficace.

4

Risques : sécurité, RGPD, données

Identifier les cybermenaces, appliquer les principes RGPD et mettre en place des politiques de sauvegarde robustes sont des responsabilités partagées par tous les collaborateurs.

5

Culture numérique et quantitative

Maîtrise des outils, lecture critique des données, veille réglementaire et technologique, et formation continue sont les fondements du profil de l'assistant de gestion de demain.

- ✓ La dématérialisation n'est pas une contrainte supplémentaire, mais une opportunité de valoriser le métier d'assistant de gestion en développant des compétences numériques à forte valeur ajoutée.