



LIVRE BLANC

POURQUOI MAINTENANT ? 5 RAISONS POUR LESQUELLES LES CONSULATS PASSENT À UN SYSTÈME SANS PAPIER

RÉSUMÉ

Cela fait des décennies que les experts en technologie annoncent l'arrivée imminente des bureaux sans papier. Pourtant, de nombreuses administrations résistent encore aujourd'hui à la numérisation de leurs documents.

La situation commence à changer dans les consulats européens.

Cinq facteurs encouragent les gouvernements à repenser leurs processus papier et à numériser davantage.

SOMMAIRE

| | |
|---|----------|
| Le rêve sans papier | 3 |
| Pourquoi maintenant ? | 3 |
| 1. L'opportunité FRR. | 4 |
| 2. Répercussions à long terme de la pandémie | 4 |
| 3. Attentes des citoyens | 5 |
| 4. Mandats gouvernementaux | 6 |
| 5. Changement climatique | 6 |
| Étapes suivantes : Comment se préparer à un consulat sans papier . . | 7 |

LE RÊVE SANS PAPIER

Les chefs d'entreprise et les technologues rêvent depuis longtemps d'un monde sans papier. En juin 1975, le magazine *BusinessWeek* publiait un article intitulé « **The Office of the future** » (Le bureau du futur) dans lequel plusieurs dirigeants d'entreprise étaient interrogés sur l'évolution du lieu de travail dans les décennies à venir.

Plusieurs des personnes interrogées pensaient que le bureau sans papier deviendrait une réalité d'ici 10 ou 15 ans. Par exemple, Vincent E. Giuliano, qui travaillait alors pour la société de conseil en gestion Arthur D. Little, avait déclaré au magazine que les bureaux utiliseraient beaucoup moins de papier d'ici 1980 et que, d'ici 1990, la plupart des dossiers seraient gérés de manière électronique.

De même, George E. Pake, qui dirigeait alors le centre de recherche de Xerox Corp. à Palo Alto, avait prédit que d'ici 1995, son bureau serait équipé d'un écran semblable à celui d'une télévision. « Je pourrai accéder aux documents depuis mes dossiers à l'écran ou en appuyant sur un bouton », déclarait-il. « Je pourrai recevoir mon courrier ou tout autre message. Je ne sais pas si le papier sera vraiment utile dans ce monde ».

Si la description que fait Pake de l'informatique des années 1990 semble étrangement prémonitoire, celui-ci avait tort quant à la durée et à la quantité de papier que les entreprises de l'époque allaient vouloir conserver.

Evelyn Berezin, fondatrice et présidente de Redactron, à l'origine des premiers traitements de texte, est également citée dans le même article. Son point de vue est plus pessimiste, mais finalement assez réaliste. À la question de savoir quand le bureau sans papier arriverait, elle avait répondu : « Ce sera très long, les changements dans les habitudes de travail prennent toujours plus de temps qu'on ne le pense. » Elle ajoutait : « Dans les années 1950, l'industrie du traitement électronique des données pensait que le monde entier passerait à l'informatique d'ici à 1960. Et ce n'est pas encore le cas. »

Evelyn Berezin avait raison.

La transition vers un environnement de travail sans papier a pris beaucoup plus de temps que ne l'avaient prévu la plupart des premiers observateurs. Ce n'est qu'au début des années 2000 que les processus entièrement dématérialisés ont commencé à s'imposer. Le secteur public a continué à dépendre fortement des formulaires et des dossiers imprimés jusque dans les années 2020.

Toutefois, nous avons assisté ces dernières années à une forte augmentation des efforts déployés par les administrations, en particulier celles de l'Union européenne, pour se passer du papier. Par exemple, des initiatives sont en cours en Espagne et au Portugal pour numériser environ 4 millions de pages d'anciens documents administratifs. La France travaille quant à elle à la numérisation et au stockage numérique d'environ 4,2 millions de pages.

Cette évolution rapide soulève plusieurs questions : Tout d'abord, pourquoi tant de gouvernements européens différents décident-ils que le moment est venu de passer à un système sans papier ? Si certains organismes n'ont pas encore entrepris de projets de numérisation, doivent-ils le faire ?

POURQUOI MAINTENANT ?

Les consulats s'appuient depuis longtemps sur des processus manuels basés sur papier pour répondre aux besoins des citoyens vivant en dehors de leur pays d'origine. Cependant, cinq facteurs sont à l'origine de l'accélération de la numérisation :

1. L'opportunité FRR

Si les gouvernements hésitent parfois à se lancer dans des initiatives de numérisation, c'est notamment parce que ces efforts nécessitent un investissement initial. Les consulats et autres agences gouvernementales peuvent avoir des millions de pages de documents stockés dans leurs meubles d'archivage. Les organisations ont besoin de matériel de numérisation, ainsi que de systèmes de stockage numérique dotés de dispositifs de sécurité appropriés pour protéger les informations personnelles identifiables des citoyens.

Les principaux défis liés aux documents gouvernementaux

- > **Sécurité et gouvernance** : La plupart des pays exigent que les consulats stockent tous les documents, physiques et électroniques, dans leurs locaux. Cela signifie que chaque bureau doit être en mesure de gérer ses propres risques en matière de sécurité et de gouvernance de l'information.
- > **Traitements manuels** : La charge de travail de nombreux consulats augmente alors que le nombre d'employés diminue.
- > **Espace limité** : De nombreux consulats sont situés dans de petits bâtiments historiques dans les centres urbains, où l'espace est limité. Pourtant, nombre d'entre eux doivent stocker des millions de pages de documents.
- > **Données déconnectées** : Le personnel a souvent du mal à trouver et à vérifier les données pour les citoyens parce qu'elles se trouvent dans des systèmes disparates ou uniquement sur papier.

Toutefois, au-delà de l'investissement financier, c'est l'investissement en temps qui est le plus important. Il faut parfois des heures pour numériser des documents, vérifier l'exactitude des résultats et éliminer les dossiers papier en toute sécurité. Si les consulats tentent d'embaucher et de former du personnel pour gérer eux-mêmes ces projets, ils risquent de dépasser rapidement leur budget. De plus, la tâche peut prendre des dizaines d'années.

La **facilité pour la reprise et la résilience (FRR) de l'UE** fournit cependant aux pays le financement nécessaire pour engager des fournisseurs tiers qui s'occuperont des tâches de numérisation dans un délai minime par rapport à la normale.

Adoptée en réponse à la pandémie de COVID-19, puis renforcée pour répondre à l'invasion de l'Ukraine par la Russie, l'initiative FRR fournit aux pays membres des fonds pour la réalisation de projets conformes aux priorités de l'UE. Plus précisément, elle met à la disposition des gouvernements européens un total de 723,8 milliards d'euros, dont 385,8 milliards d'euros sous forme de prêts et 338 milliards d'euros sous forme de bourses. Selon le site Web de la Commission européenne, « la FRR aide l'UE à atteindre son objectif de neutralité climatique d'ici à 2050 et place l'Europe sur la voie de la transition numérique, tout en créant des emplois et en stimulant la croissance ».

Chaque pays de l'UE dispose de son propre plan d'utilisation des fonds. Nombre d'entre eux ont réservé des fonds pour des projets plus respectueux de l'environnement et des projets de transformation numérique, tels que la numérisation des dossiers des consulats. Certains consulats utilisent ces fonds pour obtenir l'investissement initial dont ils ont besoin pour passer à des processus sans papier.

Une fois la numérisation initiale achevée et les consulats entièrement passés au numérique, ces derniers constatent souvent que les économies résultant de la dématérialisation des processus permettent d'amortir la numérisation au fil du temps. Par ailleurs, comme le stockage numérique nécessite beaucoup moins d'espace que les armoires d'archivage physiques, les consulats peuvent soit réduire leur empreinte immobilière, soit réaffecter leur espace existant pour une gestion plus efficace. En outre, les processus dématérialisés nécessitent généralement moins de personnel et permettent aux consulats d'effectuer leur travail plus rapidement. C'est ainsi qu'un gouvernement a pu économiser 120 000 euros après avoir numérisé plus de 1,1 million de documents.

2. Répercussions à long terme de la pandémie

La pandémie de COVID-19 a entraîné des changements sociétaux importants et durables. Au cours de la pandémie, de nombreuses personnes ont reconsidéré leur situation professionnelle et leurs conditions de vie. Beaucoup ont démissionné ou changé de secteur d'activité. Certains individus refusent désormais des postes qui exigent de longues heures de travail, tandis que d'autres ne souhaitent que des emplois qui leur permettent de travailler à domicile. C'est pourquoi de nombreuses organisations peinent aujourd'hui à trouver les travailleurs dont elles ont besoin.

Les consulats n'échappent pas à ces difficultés. D'ailleurs, dans certains cas, il leur est encore plus difficile de trouver du personnel, car la plupart des employés des consulats doivent travailler sur place.

Alors qu'elles repensaient leurs choix de carrière, de nombreuses personnes ont décidé que la pandémie était le moment idéal pour s'installer dans un nouveau pays. Maintenant que les restrictions liées à la pandémie sont levées, les gens voyagent davantage. Ces facteurs ont augmenté la charge de travail des consulats, qui doivent travailler davantage avec moins de personnel.

La pandémie a également eu pour effet de faire évoluer notre dépendance à l'égard des technologies dans la vie de tous les jours. Pour les analystes d'EY, « l'une des conséquences les plus frappantes de la pandémie est notre dépendance croissante à l'égard des technologies dans notre vie quotidienne ». Les appels vidéo et les achats en ligne sont devenus la norme. Les gens ne pouvant pas quitter leur domicile, une grande partie de leur vie a migré en ligne.

Selon un **cabinet d'analyse**, de nombreux organismes publics ont réagi à ces changements en intensifiant leur numérisation. Le rapport explique que « la pandémie a déclenché et accéléré l'innovation numérique au sein des gouvernements du monde entier. Le défi consiste désormais à intensifier ces efforts pour que les gouvernements restent ou deviennent des fournisseurs fiables, agiles et résilients de services aux citoyens et de valeur pour le public ».

3. Attentes des citoyens

Le coronavirus a accentué une tendance existante, à savoir que les citoyens souhaitent pouvoir faire la plupart de leurs démarches en ligne.

Selon EY, « les citoyens sont très désireux de disposer de services publics davantage numérisés ». Toutefois, le cabinet ajoute que « si les gouvernements ont accéléré le passage à la numérisation de nombreux services publics, ils sont toujours à la traîne par rapport aux services fournis par le secteur privé, tels que les achats et les services bancaires en ligne, et des progrès sont attendus dans la prestation de leurs services. ». Le rapport ajoute : « Au niveau mondial, seule la moitié des citoyens (53 %) pense que les gouvernements et les services publics ont utilisé efficacement la technologie numérique en réponse à la pandémie ».

En d'autres termes, si la pandémie a encouragé les administrations à se moderniser et à se numériser, celles-ci n'ont souvent pas évolué assez rapidement pour répondre aux attentes des citoyens.

La plupart des gens possèdent un smartphone qu'ils utilisent pour faire des achats, communiquer avec leurs amis et leur famille, accéder aux actualités et aux informations, se divertir, effectuer des transactions bancaires et interagir avec des entreprises de toutes sortes. Ces expériences influencent les attentes des citoyens à l'égard de leur gouvernement.

Les consulats se rendent compte qu'ils risquent de ne pas pouvoir répondre à ces attentes, c'est pourquoi ils envisagent de passer à la dématérialisation.

4. Mandats gouvernementaux

Les pays du monde entier ont adopté une série de mesures qui obligent les organismes publics à numériser leurs activités. L'UE a mis en place un programme intitulé « [La voie à suivre pour la décennie numérique](#) », qui fixe les objectifs que les États membres doivent atteindre d'ici à 2030. Ce programme considère la numérisation comme bien plus qu'un simple moyen de contrôler les coûts et d'améliorer l'efficacité. Il y est écrit :

La numérisation peut devenir un vecteur décisif des droits et des libertés, en permettant aux gens d'aller au-delà de territoires, de positions sociales ou de groupes communautaires spécifiques, et en ouvrant de nouvelles possibilités d'apprendre, de s'amuser, de travailler, d'explorer et de réaliser ses ambitions. Elle permettra l'avènement d'une société où la distance géographique importe moins, car les gens peuvent

travailler, apprendre, interagir avec les administrations publiques, gérer leurs finances et leurs paiements, utiliser les systèmes de soins de santé, les systèmes de transport automatisés, participer à la vie démocratique, se divertir ou rencontrer et discuter avec d'autres personnes partout dans l'UE, y compris dans les zones rurales et éloignées.

Le programme prévoit la numérisation des services publics et la mise en ligne de 100 % des principaux services publics d'ici à 2030. Cela incite davantage les consulats à passer à un système sans papier.

5. Changement climatique

Le passage à un bureau sans papier a également d'importantes répercussions sur l'environnement. En vertu de la [loi européenne sur le climat](#) adoptée en 2021, les pays de l'UE doivent atteindre un équilibre d'émissions nettes nul d'ici 2050. Pour atteindre cet objectif, les pays doivent réduire leurs émissions de 55 % d'ici à 2030.



4 mythes sur les bureaux sans papier

Les fonctionnaires qui proposent des initiatives de dématérialisation se heurtent parfois à la résistance des autres membres du personnel. Cette résistance est souvent due au fait que leurs collègues croient en une ou plusieurs de ces idées reçues :

1. Les processus dématérialisés génèrent en fait plus de papier. En 2002, Abigail J. Sellen et Richard H.R. Harper ont publié *The Myth of the Paperless Office* (Le mythe du bureau sans papier), qui démontrait que l'adoption de technologies « sans papier » avait en fait entraîné une augmentation de l'utilisation du papier. Cela était vrai en 2002, mais des [études plus récentes](#) montrent qu'au cours des vingt dernières années, l'utilisation du papier s'est stabilisée et a commencé à diminuer. Vous vous souvenez peut-être de l'époque où l'on consultait des itinéraires en ligne et où l'on imprimait ensuite le plan sur papier pour trouver une destination. Avec les progrès technologiques et l'omniprésence des smartphones, les gens sont aujourd'hui beaucoup plus enclins à suivre des processus entièrement numériques.
2. La numérisation des archives nécessite beaucoup de temps et de personnel. Les agences gouvernementales ne sont pas obligées de confier la numérisation à leur propre personnel. Des fournisseurs tiers peuvent effectuer le travail en une petite fraction du temps qu'il faudrait à un consulat ou à un autre bureau pour accomplir les tâches nécessaires par lui-même. En choisissant un fournisseur expérimenté dans des projets similaires, les organisations bénéficient d'un niveau de service plus élevé, plus précis et plus rapide.
3. Nos exigences en matière de sécurité nous empêchent de faire appel à un fournisseur extérieur. L'Union européenne impose des exigences très strictes en matière de protection de la vie privée, qui s'appliquent aux types de documents conservés dans la plupart des consulats. De plus, de nombreux gouvernements possèdent leurs propres procédures internes qui interdisent que les documents quittent les locaux de leurs consulats. Toutefois, de nombreux consulats ont mené à bien des projets de numérisation avec un fournisseur tiers tout en respectant ces exigences.
4. Les processus sans papier sont trop coûteux. De manière générale, les processus sans papier permettent d'économiser de l'argent. Les documents numériques nécessitent moins d'espace de stockage physique, ce qui contribue à réduire les coûts. En outre, les processus numériques sont plus efficaces que les processus manuels, car ils permettent au personnel de créer et de trouver des documents beaucoup plus rapidement qu'avec des dossiers papier.

La numérisation de leurs bureaux peut aider les gouvernements à atteindre ces objectifs de trois manières principales :

1. **Réduction de la déforestation.** La consommation mondiale de papier entraîne l'abattage de **4,1 millions d'hectares de forêt** chaque année. Cela représente environ 14 % de la déforestation annuelle mondiale. Les arbres jouent un rôle important dans la réduction des gaz à effet de serre. En effet, à lui seul, un arbre peut convertir **jusqu'à une tonne** de dioxyde de carbone en oxygène au cours de sa vie. En réduisant l'utilisation du papier, les gouvernements contribuent à diminuer le nombre d'arbres abattus chaque année.
2. **Réduction des émissions générées par la production de papier.** La fabrication de papier réduit non seulement le nombre d'arbres disponibles pour convertir le dioxyde de carbone en oxygène, mais elle génère également une grande quantité de gaz à effet de serre. L'abattage des arbres est responsable d'environ **10 % de toutes les émissions mondiales**. En outre, les usines qui transforment les arbres en papier génèrent environ **190 tonnes métriques de CO2** par an, soit environ 2 % de l'ensemble des émissions industrielles.
3. **Réduction des déchets.** Bien que la plupart des documents papier soient recyclables, une grande partie est jetée à la poubelle. Le papier est habituellement transporté vers des décharges ou brûlé, ce qui augmente encore les émissions. Dans les bureaux, l'impression sur papier nécessite également des cartouches d'encre ou de toner, qui ne sont généralement pas recyclées. Cela crée encore plus de déchets, d'émissions et de pollution, car les cartouches d'encre et de toner peuvent mettre des milliers d'années à se décomposer.

Devenir un consulat sans papier ne résoudra pas le problème du changement climatique. Mais cela permettra de démontrer que votre gouvernement entend réduire les émissions par tous les moyens possibles et cela servira d'exemple à d'autres organisations. Enfin, cela favorise la résolution de l'un des défis les plus urgents de notre époque.

ÉTAPES SUIVANTES : COMMENT SE PRÉPARER À UN CONSULAT SANS PAPIER

La combinaison du financement de la FRR, des effets de la pandémie, des attentes des citoyens, des mandats gouvernementaux et des préoccupations environnementales

rend la dématérialisation extrêmement attrayante. Cependant, de nombreuses organisations n'en sont encore qu'aux premiers stades de ce processus. Si votre organisation n'est pas encore passée à un système sans papier, voici quelques mesures que vous pouvez prendre pour l'aider à progresser :

- > **Effectuez des recherches sur la FRR et d'autres possibilités de financement.** Chaque État membre de l'Union européenne ayant son propre plan de financement, le montant des fonds dont dispose votre gouvernement pour des projets de ce type varie. Vous pouvez commencer par consulter le [site Web de la Facilité pour la reprise et la résilience](#) de la Commission européenne, qui contient des informations détaillées sur les plans de chaque pays. Votre administration locale ou nationale peut également proposer des subventions ou des prêts supplémentaires pour soutenir les initiatives de modernisation et de transformation numérique.
- > **Évaluez vos besoins.** Il est impossible d'élaborer un plan ou de demander des devis aux fournisseurs sans avoir une idée précise de votre situation actuelle. Il vous faudra dresser un inventaire de vos dossiers papier, y compris les volumes approximatifs, et décrire les principaux processus qui devront être numérisés. Ces informations vous aideront à déterminer les économies réalisables et vous fourniront les détails dont vous aurez besoin pour informer les fournisseurs potentiels.
- > **Commencez à élaborer une analyse de rentabilité.** Une fois que vous connaîtrez les sources de financement disponibles et vos besoins, vous pourrez commencer à rédiger une proposition. Dressez une liste des avantages que vous espérez retirer de l'initiative, y compris les économies et les gains d'efficacité potentiels.
- > **Recherchez des fournisseurs.** De nombreuses entreprises proposent des services qui peuvent vous aider à mettre en place un consulat sans papier. Il est préférable de s'adresser à une société qui possède une grande expérience en matière de respect de la vie privée et de sécurité dans les administrations, et qui peut effectuer le travail de numérisation sur place si nécessaire. Vous devez également vérifier si le fournisseur dispose d'installations à proximité de votre consulat et s'il peut vous aider à atteindre vos objectifs en matière de développement durable. Interrogez les fournisseurs sur leurs processus habituels et assurez-vous qu'ils comprennent les types de documents que votre organisation traite régulièrement.

➤ **Commencez à réfléchir à la gestion du changement.**

Le changement est difficile pour la plupart des gens, et les administrations publiques peuvent être plus réticentes que la plupart des organisations lorsqu'il s'agit d'essayer de nouvelles choses. Tout projet de numérisation nécessite l'obtention d'un soutien interne. Il n'est jamais trop tôt pour commencer à identifier les principales parties prenantes et à élaborer un plan visant à les persuader de soutenir, ou tout au moins de ne pas s'opposer, à l'initiative de dématérialisation.

La dématérialisation des processus d'un consulat n'est pas une mince affaire, mais les avantages potentiels sont considérables.

De plus, les possibilités de financement actuelles et d'autres facteurs déterminants font que le moment est idéal pour lancer le projet.

Il a peut-être fallu beaucoup plus de temps que ne l'espéraient les chefs d'entreprise de 1975 pour que les bureaux sans papier deviennent une réalité. Mais maintenant que nous y sommes, il est peu probable que la tendance s'inverse.

Pour en savoir plus sur la manière dont votre organisation pourrait être en mesure de mieux répondre aux besoins des citoyens et de remplir votre mandat, consultez [le site Web de la solution 100% dématérialisée d'Iron Mountain pour les Consulats.](#)

« NOTRE SOLUTION IRON MOUNTAIN ÉTAIT MOINS CHÈRE QUE L'ACHAT DE NOUVEAUX CARROUSELS ET LA MISE EN PLACE D'UN ESPACE DE BUREAU SUPPLÉMENTAIRE. NOUS PROFITONS DÉSORMAIS DE TOUS LES AVANTAGES EN TERMES DE PRODUCTIVITÉ ET DE COLLABORATION DES FLUX DE TRAVAIL NUMÉRIQUES. »

CHRISTIAN DOLLE, Chef de projet, municipalité de Schwäbisch Gmünd, Bureau d'enregistrement des étrangers pour l'immigration à Schwäbisch Gmünd



0800 215 218 | [IRONMOUNTAIN.COM/FR](https://www.ironmountain.com/fr)

À PROPOS D'IRON MOUNTAIN

Iron Mountain Incorporated (NYSE : IRM) est une entreprise mondiale spécialisée dans le stockage, la protection et la gestion des informations et des actifs.

Des organisations du monde entier nous font confiance pour stocker et protéger leurs informations et leurs actifs. Des milliers d'entreprises locales travaillent avec nous, ainsi que 95 % des entreprises du classement FORTUNE 1000. Dans le secteur public, nous fournissons aux agences gouvernementales des solutions de gestion de l'information depuis plus de 60 ans.

Nos 1 450 sites répartis dans le monde entier servent plus de 230 000 clients dans 63 pays. Nos 94 centres d'imagerie numérisent plus de 1,5 milliard de documents chaque année. Nous possédons une vaste expérience dans le domaine des dossiers de citoyens, ce qui nous a permis de mettre au point un processus éprouvé pour aider les bureaux consulaires à dématérialiser leurs documents en toute sécurité. Enfin, nos centres de données sont alimentés à 100 % par des énergies renouvelables.

Qu'il s'agisse d'informations commerciales essentielles, d'échantillons géologiques, d'œuvres d'art ou d'enregistrements originaux d'artistes précieux, nos clients peuvent compter sur nous pour protéger ce qu'ils chérissent et les aider à libérer leur potentiel.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site www.ironmountain.com/fr.

© 2023 Iron Mountain Incorporated. Tous droits réservés. Iron Mountain et le logo de la montagne sont des marques déposées d'Iron Mountain Incorporated aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.