



Cinq facteurs pour moderniser le contenu d'entreprise



Table des matières

Introduction	3
Une approche moderne de la gestion du contenu	4
Intelligence des contenus et des données	5
Efficacité opérationnelle et automatisation des processus	7
Conformité et gouvernance de l'information	9
Expérience des clients et des employés	11
Agilité et rapidité de transformation	13
La voie à suivre	15

Introduction

Les entreprises d'aujourd'hui font face à un moment décisif. Le rythme du changement est implacable et les enjeux sont très élevés : numériser les opérations, optimiser les opérations commerciales, offrir une expérience client irréprochable et innover en permanence.

Les entreprises qui ne sont pas à la hauteur risquent de prendre du retard. Pourtant, de nombreuses organisations restent attachées à leurs anciens systèmes de gestion de contenu d'entreprise (ECM).

Conçues pour une autre époque, ces plateformes deviennent de véritables freins, ralentissant les progrès par leur rigidité, l'augmentation des coûts et leur expérience utilisateur obsolète.

Vous avez peut-être déjà rencontré les problèmes suivants :

1

Les audits de conformité se transforment en crises au sein des systèmes fragmentés.

2

Les flux de travail manuels réduisent la productivité tandis que les initiatives d'automatisation stagnent.

3

Les utilisateurs contournent les anciens systèmes ECM, ce qui engendre des risques de shadow IT.

4

L'informatique maintient une infrastructure vieillissante au lieu de favoriser l'innovation.

5

Des informations clés restent enfermées dans des contenus non structurés.



Une approche moderne de la gestion du contenu

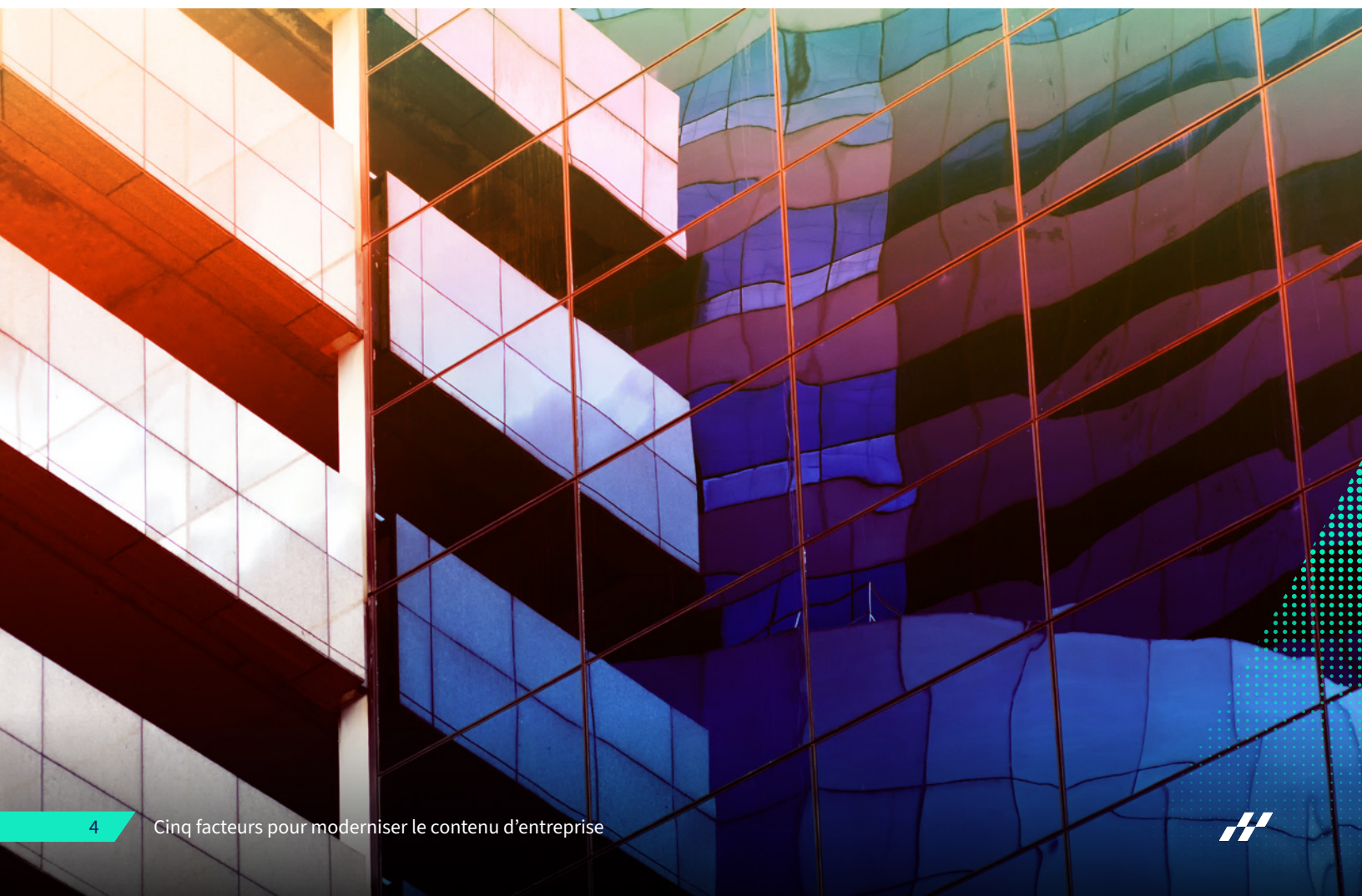
La modernisation n'est pas qu'une simple mise à niveau. Il s'agit d'une réinvention stratégique du mode de fonctionnement, de la compétitivité et de la croissance de votre organisation. Une plateforme d'intelligence de contenu cloud native transforme les connaissances en informations stratégiques, la conformité en avantage et l'automatisation en rapidité, jetant ainsi les bases d'une réussite durable.

Cet eBook explore les cinq principaux facteurs qui encouragent les organisations à moderniser leur stratégie de contenu. L'analyse de ces facteurs permet de comprendre comment les grandes entreprises libèrent un potentiel qui leur offre des avantages concurrentiels concrets et des résultats commerciaux durables.



La gestion de contenu d'entreprise (ECM) réoriente ses priorités afin de ne plus se concentrer uniquement sur des améliorations progressives du back office et viser des impératifs vitaux tels que l'innovation et l'optimisation de l'expérience. Ces objectifs sont aujourd'hui plus accessibles que jamais, car l'intelligence artificielle (IA) introduit de nouvelles manières de tirer parti du contenu d'entreprise et des données non structurées.

**Forrester, The Rise of Content Intelligence
– A New Era of Innovation in ECM, 2025**



1

Intelligence des contenus et des données



Un pourcentage stupéfiant de 80 % des informations de votre entreprise, qui constituent potentiellement votre atout stratégique le plus précieux, restent bloquées dans des formats non structurés. Pensez à tous ces documents qui accumulent de la poussière numérique, aux images qui regorgent d'informations, aux vidéos qui renferment des données cruciales ou aux e-mails qui documentent des décisions stratégiques.

Il ne s'agit pas de simples données. Elles vous permettent de recueillir des informations stratégiques sur vos concurrents, de comprendre le ressenti des clients, de capitaliser sur votre savoir-faire opérationnel et de booster votre innovation, autant de ressources rendues invisibles et inutilisables par leur nature non structurée.

Chaque jour où ces données précieuses restent sous-exploitées représente des opportunités stratégiques perdues au profit de concurrents mieux équipés, des besoins clients non satisfaits et des tendances clés non identifiées. Votre organisation possède un très grand nombre de données, mais très peu d'informations stratégiques : elle est assise sur une mine d'or, mais n'a aucun moyen de l'exploiter. Le coût d'opportunité est considérable et ne cesse de croître.



Le marché de la gestion de contenu d'entreprise a subi une transformation majeure et est aujourd'hui illustré par des plateformes de contenu cloud basées sur l'IA. L'IA générative transforme la manière dont nous créons, consommons et gérons le contenu, offrant des opportunités d'innovation et d'automatisation sans précédent. Les entreprises qui adoptent ces plateformes gagnent en agilité et en extensibilité et améliorent leur capacité à offrir des expériences personnalisées et intelligentes, faisant de l'IA une pierre angulaire de leur avantage concurrentiel.

Forrester Wave™: Content Platforms, Q1 2025

Transformer le contenu en atouts stratégiques

Les plateformes de contenu modernes déploient nativement l'IA et l'apprentissage automatique pour classer automatiquement les informations avec précision, extraire des données exploitables à grande échelle et mettre en lumière des informations qui resteraient enfouies dans les systèmes traditionnels.

Prenons l'exemple d'une organisation de services financiers aux prises avec la surveillance réglementaire pour des milliers de documents clients. En mettant en œuvre des capacités de contenu intelligent, l'entreprise peut identifier et signaler automatiquement les informations sensibles en matière de conformité, appliquer des contrôles appropriés et mettre en lumière les tendances de risque en temps réel, un travail qui nécessitait auparavant des mois de vérifications manuelles.

Résultat : des audits plus rapides, une réduction des risques de conformité et la possibilité de rediriger les analystes qualifiés vers des tâches plus stratégiques.

Voilà le potentiel du contenu intelligent : vos données non structurées sont enrichies, consultables et ont une véritable valeur. Les plateformes modernes transforment de vastes référentiels de contenu en une couche d'informations intelligentes qui apprend, s'adapte et délivre de la valeur en continu. Cette évolution est le moteur de nouveaux services numériques, et permet d'améliorer les processus métier et de révéler des opportunités invisibles pour les concurrents qui considèrent encore le contenu comme un simple espace de stockage.



2

Effacité opérationnelle et automatisation des processus



Les flux de travail manuels qui dépendent d'un grand nombre de documents réduisent considérablement votre efficacité. Chaque jour, vos équipes talentueuses, composées de personnes que vous avez embauchées pour leur expertise et leur créativité, perdent d'innombrables heures de travail dans des cycles fastidieux de saisie de données, d'acheminement de documents et de recherche d'approbations.

Ces problèmes de productivité ne font pas que frustrer les employés ; ils sapent leur moral, favorisent l'épuisement professionnel et poussent vos meilleurs collaborateurs vers la sortie. Pendant ce temps, les silos opérationnels se multiplient dans l'ensemble de votre organisation, tandis que des erreurs coûteuses (qui sont inévitables lorsque les humains effectuent des tâches répétitives à grande échelle) affectent vos résultats financiers. Vos concurrents saisissent rapidement les opportunités du marché, tandis que vos équipes sont entravées par des processus manuels et une infrastructure obsolète.



L'IA et l'automatisation intelligente transforment la manière dont les organisations fonctionnent, offrant une opportunité de transformation pour améliorer l'efficacité, la prise de décision et l'avantage concurrentiel. Les premiers utilisateurs indiquent que 88 % des projets d'IA atteignent ou dépassent les objectifs, démontrant le rôle croissant de l'automatisation dans la réussite opérationnelle.

Deep Analysis, Market Momentum Index™: Intelligent Automation, Artificial Intelligence, and Data, 2025

L'automatisation intelligente au service de la productivité des employés

Les plateformes de contenu modernes orchestrent des flux de travail numériques fluides et complets qui connectent les personnes, les contenus et les processus au sein d'un système opérationnel unifié. L'automatisation intelligente s'occupe de tout, de la collecte et de la classification du contenu à l'extraction des données et au routage intelligent, permettant ainsi d'éliminer les goulots d'étranglement et d'accélérer les opérations.

Avec des intégrations qui intègrent le contenu directement dans les principales applications d'entreprise, les informations parviennent à vos employés au moment et à l'endroit où ils en ont besoin.

Un gestionnaire de sinistres n'a plus besoin de passer d'un système à l'autre pour récupérer des documents ; ceux-ci sont disponibles dans l'interface de traitement. Un agent de crédit peut accéder à l'historique du client sans quitter son application principale. Ces expériences fluides simplifient les tâches et renforcent l'impact des employés.

Des organisations de premier plan ont obtenu des résultats spectaculaires après leur modernisation :

- Réduction des temps de récupération des documents compressés de plusieurs heures à quelques secondes
- Réduction des cycles d'approbation, passant de plusieurs semaines à quelques jours
- Réductions de coûts spectaculaires

Ces gains n'améliorent pas seulement l'efficacité, ils redéfinissent ce qui est réalisable sur le plan opérationnel dans votre secteur et permettent à votre équipe de rester compétitive sur un marché en évolution rapide.



3

Conformité et gouvernance de l'information



Les pressions réglementaires s'intensifient dans tous les secteurs et toutes les municipalités, créant un réseau complexe de politiques et de mandats dans lequel les organisations doivent s'orienter, avec souvent de graves conséquences en cas d'échec. Lorsque le contenu est dispersé dans les systèmes de l'entreprise, la gestion de la gouvernance devient réactive et consomme un grand nombre de ressources.

Les référentiels fragmentés sont source de confusion. Les audits deviennent des épreuves stressantes.

La continuité des activités devient incertaine.

Ce chaos crée une exposition importante aux risques, car les données sensibles des clients passent entre les mailles du filet, des atteintes à la réputation se profilent et des règles obsolètes exposent dangereusement votre organisation aux autorités de régulation qui exercent leur pouvoir d'exécution.



En intégrant l'automatisation, l'orchestration, l'apprentissage automatique et l'IA dans les processus de conformité, les plateformes accélèrent la productivité, améliorent la précision et offrent aux dirigeants une visibilité en temps réel sur les risques et les postures de conformité. Grâce à cette évolution, la conformité n'est plus une nécessité réactive, mais un levier proactif d'efficacité et de différenciation.

IDC, Governance, Risk and Compliance Solutions, 2025

Transformez la conformité en avantage

Imaginez transformer votre plus grande obligation, à savoir la conformité, en votre atout commercial le plus puissant. Avec une plateforme de contenu moderne et cloud native, vous pourrez établir une base de gouvernance fiable qui unifie les politiques dans l'ensemble de votre entreprise, fédère les référentiels disparates et assure une application cohérente partout, à chaque fois.

En exploitant une IA avancée, vous pouvez identifier et classer de manière autonome les informations sensibles avec précision, ainsi qu'appliquer des contrôles calibrés pour régir la sécurité et la conservation des données. Ces avancées réduisent considérablement les tâches manuelles et éliminent les erreurs humaines. Plutôt qu'une remédiation réactive, vous adoptez une gestion des risques proactive. Au lieu de subir le poids de la mise en conformité, vous renforcez la confiance des parties prenantes ainsi que votre résilience opérationnelle.

Vous pourrez ainsi positionner votre organisation non seulement pour survivre aux évolutions réglementaires, mais pour en faire des barrières que vos concurrents ne pourront pas franchir aisément. Votre infrastructure de conformité devient la base d'un avantage concurrentiel durable, transformant ce qui consommait autrefois des ressources en un atout qui renforce la confiance des clients, des investisseurs et des autorités de contrôle.



4

Expérience des clients et des employés



Les systèmes fragmentés et les contenus cloisonnés détruisent systématiquement les expériences que vous vous efforcez de créer. Vos clients se heurtent à des obstacles frustrants lorsqu'ils recherchent des informations. Vos employés perdent un temps précieux à rechercher des documents qui devraient être à portée de main.

Lorsque des informations critiques sont difficiles à trouver ou à consulter, les utilisateurs font un choix prévisible : ils contournent vos systèmes existants complexes, engendrant ainsi des écosystèmes de shadow IT dangereux (c'est-à-dire des outils et des solutions de contournement non autorisés qui exposent votre organisation à des failles de sécurité et à des violations de conformité). Le recours au shadow IT n'est pas le fruit de la malveillance, mais de la frustration des utilisateurs qui cherchent des solutions plus rapides et plus simples à leurs problèmes quotidiens.

Les statistiques dressent un tableau accablant : selon Systemscope, « 50 % des systèmes ECM déployés sont moins plébiscités que prévu par les utilisateurs. » La moitié de votre investissement est perdue. La moitié de votre potentiel n'est pas exploitée. Votre technologie ne donne pas de pouvoir aux utilisateurs ; au contraire, elle les déçoit et mine leur confiance.



Dans l'enquête de Forrester sur l'avenir du travail publiée en 2023, 94 % des employés très motivés étaient d'accord pour dire qu'ils pouvaient « facilement accéder aux informations et aux sources d'information nécessaires pour faire [leur] travail ». Cela contraste fortement avec les 43 % d'employés les moins motivés qui sont d'accord avec cette affirmation. Le fait de pouvoir accéder au contenu facilement et de manière fiable pour prendre des décisions, effectuer une tâche ou comprendre la demande d'un client est un facteur clé pour offrir une expérience numérique optimale aux employés.

Forrester, Future Of Work Survey, 2023

Des expériences intuitives pour satisfaire les utilisateurs

En offrant à tous les utilisateurs, clients comme employés, un accès instantané et contextuel au bon contenu, au bon moment et sur l'appareil de leur choix, vous révolutionnerez la façon dont ils perçoivent et interagissent avec votre organisation.

Les plateformes de contenu modernes créent une couche d'intelligence unifiée qui fait apparaître les informations pertinentes directement dans les applications principales des utilisateurs, éliminant ainsi la nécessité de changer de système ou de parcourir des dossiers, des actions qui nuisent à la productivité. Un expert en assurance peut voir les documents de police pertinents ainsi que l'historique du client sans quitter son système de gestion des sinistres. Un représentant du service client peut consulter l'historique complet d'un compte avant de parler avec le client.

De puissantes fonctionnalités low-code permettent à vos équipes de concevoir et de déployer rapidement des applications ciblées et faciles d'accès que les utilisateurs adoptent avec enthousiasme plutôt que de les tolérer. Avec une conception mobile qui prend en charge les modes de travail modernes et des outils collaboratifs qui favorisent le travail d'équipe en temps réel, vous donnez à vos employés les moyens de produire des résultats exceptionnels où qu'ils se trouvent.

C'est cet avantage lié à l'expérience qui permet aux leaders du marché de se démarquer : une expérience fluide, intelligente et pensée pour offrir une véritable autonomie aux utilisateurs. Vos utilisateurs ressentiront immédiatement la différence, et vos indicateurs le prouveront.



5

Agilité et rapidité de transformation



Votre système existant, monolithique et inflexible, est devenu un frein, limitant la capacité de votre organisation à s'adapter aux dynamiques de marché et aux conditions commerciales en constante évolution. Alors que les concurrents se réinventent rapidement pour saisir les opportunités émergentes, vos équipes informatiques sont piégées dans une lutte constante pour maintenir opérationnelle une infrastructure vieillissante, sans aucune place pour l'innovation.

Comme l'observe sans détour Jim Williams, Directeur général chez RBC Capital Markets : « Un grand nombre de plateformes que nous abandonnons sont très difficiles à maintenir et à faire évoluer. »

Chaque opportunité de marché que vous manquez, chaque initiative numérique retardée de plusieurs mois, chaque expérience client qui ne répond pas aux attentes parce que vos systèmes ne peuvent pas s'adapter assez rapidement ; toutes ces « occasions manquées » créent des écarts concurrentiels qui s'agrandissent et s'intensifient au fil du temps.



La plupart des migrations « lift-and-shift » vers le cloud ne permettent pas d'aboutir à une véritable transformation commerciale. Les responsables des programmes ECM doivent saisir les opportunités de réaffecter les ressources de leur équipe afin d'améliorer les processus métier, d'automatiser les tâches et de mieux comprendre l'engagement des employés vis-à-vis du contenu.

Forrester, Five Key Trends That Will Shape Your Content Services Strategy In 2024

Une architecture moderne favorise l'agilité des entreprises

Les plateformes de contenu modernes disposent d'architectures modulaires basées sur des API. Elles permettent une intégration rapide de services de contenu et d'outils d'IA sophistiqués dans n'importe quelle application existante, vous offrant suffisamment de marge pour innover en continu sans les risques liés à un remplacement complet des systèmes.

Les plateformes cloud native construites sur des principes de développement modernes accélèrent vos cycles de développement, les faisant passer de plusieurs mois à quelques semaines seulement. Elles encouragent en outre une culture florissante d'innovation continue qui attire les meilleurs talents et génère des avantages compétitifs pour votre organisation. De même, les solutions qui proposent des options open source offrent plus de flexibilité et garantissent l'absence de dépendance à l'égard d'un fournisseur, ce qui permet à vos solutions d'être prêtes pour l'avenir à mesure que votre entreprise évolue.

Il s'agit d'une infrastructure de transformation bien conçue, qui permet à votre organisation de répondre aux changements du marché à la vitesse du numérique plutôt que d'évoluer au rythme de vos contraintes héritées.



La voie à suivre

Construire les fondations de demain

La modernisation ne consiste pas seulement à remplacer un ancien système : il s'agit de concevoir une base de contenu intelligente, agile et sécurisée qui propulse votre organisation vers une position de force concurrentielle durable. Les plateformes de contenu modernes et cloud native vous offrent les fonctionnalités nécessaires pour concrétiser cette vision, avec une architecture modulaire qui vous permet d'avancer à votre rythme, d'obtenir des résultats rapides tout en jetant les bases d'une transformation complète.

Les organisations qui domineront le secteur réalisent dès aujourd'hui ces investissements fondamentaux. Vous avez l'opportunité de les rejoindre (et de vous distinguer).

Le coût de l'immobilisation

Ne vous y trompez pas : conserver un ancien système ECM entraîne des coûts de plus en plus élevés. La maintenance consomme des ressources qui devraient alimenter l'innovation, tandis que les concurrents ayant adopté des plateformes modernes avancent plus vite, servent mieux leurs clients et attirent les talents que vous perdez.

Chaque jour passé sur des systèmes existants signifie que les opportunités manquées s'accumulent et mènent à un désavantage stratégique. Les attentes des clients évoluent. Les réglementations se renforcent. La dynamique du marché se transforme. La capacité de votre organisation à réagir, c'est-à-dire à s'adapter, à rester compétitive et à prospérer, s'érode peu à peu sous le poids de la dette technique.

La question n'est plus de savoir s'il faut moderniser, mais quand ?

Découvrez comment [Hyland Content Innovation Cloud™](#), notre plateforme cloud native de contenu intelligent, peut vous aider à moderniser votre stratégie de contenu et à accélérer votre parcours de transformation numérique tant qu'il en est encore temps.

➤ Vous souhaitez tracer votre propre voie vers la modernisation ?

[Planifiez une brève consultation](#) pour évaluer votre stratégie de contenu et exploiter les avantages concurrentiels qui sommeillent dans vos données d'entreprise.

Vous cherchez plus d'informations ? Vous pourriez aussi aimer :

➤ [Du système hérité à la pointe de l'innovation : réinventez l'ECM avec Hyland](#)

Découvrez comment cinq entreprises ont remplacé leurs systèmes existants, transformé leurs capacités de gestion de contenu et atteint de nouveaux niveaux d'efficacité, d'innovation et d'extensibilité.

➤ [Avant d'investir dans l'IA, évaluez votre degré de préparation](#)

Avant que l'IA puisse atteindre ce que vous en attendez, votre contenu d'entreprise doit être compatible avec l'IA. Voici le cadre de préparation à l'IA à prendre en compte.

➤ [Passer à Hyland](#)

Une croissance plus intelligente, plus forte et plus rapide vous attend. Il est temps d'optimiser la manière dont vous et vos équipes vous connectez, innovez et interagissez avec le monde.

