

## LA DIGITALISATION DES PROCESSUS DOCUMENTAIRES ET METIERS : Services de confiance, automatisation, processus distants et digitalisation de bout en bout tirent ce marché résilient de 2,5 milliards d'euros

**Paris, le 12 novembre 2020 - Dans le cadre de son programme de recherche dédié à la digitalisation des processus documentaires et métiers, Markess by exægis annonce la parution de ses données de marché.**

L'année 2020 est marquée par les impacts économiques majeurs de la crise liée à la pandémie de la COVID-19 qui a fortement ralenti le dynamisme du secteur logiciels et services numériques. Selon Markess by exægis, ce marché des logiciels et services numériques, après une année 2019 à +5%, devrait décroître d'environ -8% en 2020, une récession historique sur le secteur.

Le marché de la gestion des processus documentaires et métiers a vu son volume d'activité réduit par la baisse d'activité des entreprises et des organismes publics. Les services externalisés voient notamment leur activité mécaniquement baisser avec un nombre inférieur de documents à traiter. Cependant, le confinement et la recherche de solutions techniques pour poursuivre l'activité, parfois dans l'urgence, le télétravail et la nécessité d'une distanciation dans les rapports professionnels ont accéléré les besoins autour de la dématérialisation de bout en bout, de la collaboration à distance, de la signature électronique et de l'archivage de contenus numériques. Ces besoins ont généré de nouvelles opportunités, notamment sur le marché de la signature électronique et de l'archivage de contenus numériques. L'arrivée de nouveaux clients et l'industrialisation de projets initiés en POC (proof of concept) limitent les impacts économiques de la crise sur ces marchés.

Aurélie Leleu, analyste responsable du programme, précise : « *Dans une économie où nombre d'organisations se concentrent sur la résilience et la poursuite de leurs activités, nous assistons à un ralentissement, voire à des reports de projets liés à la transformation digitale plus structurants. Cependant, ce marché reste plus résilient que le marché global des logiciels et services numériques. Ces projets de digitalisation permettent justement aux entreprises et organisations publiques la poursuite de leur activité. Cette crise accélère la prise de conscience du rôle important de la digitalisation et de l'automatisation des processus documentaires et métiers. Ainsi le travail collaboratif à distance, les solutions favorisant le télétravail, ainsi que les solutions de signatures électroniques restent très dynamiques.* »

En 2019, le marché français des solutions de gestion des processus documentaires et métiers et des services associés représentait un volume **de 2,6 milliards d'euros, en croissance de près de +7%** par rapport à 2018. En 2020, Markess by exægis estime **une décroissance de -4%** malgré les besoins de digitalisation.

Concernant les perspectives, Markess by exægis anticipe un **rebond dès 2021, du fait de la reprise des projets structurants**, mais qui ne compensera pas la perte de revenus liée à la crise de la COVID-19.



## LE PROGRAMME DE MARKESS BY EXÆGIS DIGITALISATION DES PROCESSUS DOCUMENTAIRES & MÉTIERS

Markess by Exægis a développé un programme annuel de recherche dédié à la digitalisation des processus documentaires et métiers. Renseigné à partir de plusieurs centaines d'entretiens par an de décideurs métiers, de DG, de DSI ainsi que de prestataires du marché, ce programme délivre des données sur les besoins et les attentes des décideurs, leurs approches, les enjeux et tendances... Complétées par des sources tierces, ces données alimentent les modèles prévisionnels de marché élaborés et suivis par Markess by exægis autour de cette thématique.

**Des questions concernant ce communiqué de presse. Contactez :**  
Juliette Courty-Garnier – 02 47 87 10 09 – [juliette.courty-garnier@exaegis.com](mailto:juliette.courty-garnier@exaegis.com)

Markess by exægis est une société d'études indépendante spécialisée dans l'analyse des marchés et stratégies de transformation digitale des entreprises et administrations. La société réalise plus de 5 000 interviews par an de décideurs et de prestataires pour aider les organisations utilisatrices à mieux comprendre et tirer parti des technologies du numérique, tout en accompagnant les offreurs au niveau stratégique et opérationnel afin d'accélérer leur croissance sur le marché français. Fin mai 2018, [la société est acquise par exægis](#), l'agence de notation et de garantie opérationnelle référente du secteur du numérique.