



La dématérialisation, un défi au quotidien

© 2006 à 2017 GD2C (www.gd2c.ch) et Gilles de Chezelles (www.dechezelles.fr)

La dématérialisation, un défi au quotidien

Table des matières	2
Introduction.....	3
La dématérialisation, un défi au quotidien	3
Partie 1	4
Internet, un formidable outil d'échange et de communication	4
Internet ou le savoir partager.....	4
La confiance, une nécessité dans un monde virtuel	5
Le management à l'ère d'internet.....	7
La sécurité et la confiance dans un monde virtuel	9
L'espionnage et le piratage informatique : une réalité au quotidien !	11
L'intelligence économique	13
La conservation et l'archivage des données électroniques	15
Partie 2	18
Business et internet.....	18
Un bon référencement vaut bien une campagne de pub	18
Utiliser le courrier électronique pour réaliser des mailings	20
Avoir sa boutique sur internet	21
La facture électronique, un atout dans le cadre de la compétition économique mondiale	24
Partie 3	26
La E-administration et les marchés publics	26
La E-administration, faire de 'l'administré' un 'client'	26
TÉLÉTVA, un service de la E-administration.....	29
Les marchés publics, une nouvelle philosophie.....	29
La dématérialisation des marchés publics.....	30
Conclusion	32
Annexe 1	33
Les obligations légales de conservation des documents	33
Annexe 2.....	36
Conservation des documents relatifs aux marchés publics	36
Annexe 3.....	38
L'environnement juridique de la confiance	38
Annexe 4.....	40
La signature électronique, votre signature sur internet.....	40
Annexe 5.....	42
Glossaire	42

La dématérialisation, un défi au quotidien

Chacun est seul responsable de tous (Antoine de Saint-Exupéry).

Du rêve d'un monde meilleur à la réalité quotidienne, depuis l'aube de l'humanité l'homme a trouvé, à travers la dématérialisation, les moyens de se simplifier la vie au quotidien.

Ainsi, de l'homme des cavernes à celui du XXIème siècle, de la naissance de l'écriture à la création de la monnaie, du messenger de Marathon au téléphone, les différentes inventions de l'humanité nous ont permis de vivre mieux et plus longtemps avec toujours plus de technologies à notre disposition.

Le développement de l'informatique et de l'électronique a ouvert une nouvelle voie et, après avoir subi pendant quelques dizaines d'années les nombreuses 'fausses bonnes idées' imposées par quelques 'gourous' de l'informatique, Internet permet à l'utilisateur de pouvoir enfin 'reprendre le pouvoir'.

Toutefois, alors qu'aujourd'hui tout semble pouvoir être dématérialisé, il faut que chacun fasse appel à son bon sens et fasse preuve de pragmatique afin de ne pas 'aller trop loin'.

Présenter les avantages et les risques du processus irréversible de la dématérialisation des échanges afin que vous puissiez en bénéficier au quotidien en toute connaissance de cause, tel est l'un des objectifs de cet ouvrage.

Internet, un formidable outil d'échange et de communication

Mis à la disposition du grand public dans les années huitante, Internet est aujourd'hui un outil d'information, de communication et d'échange incontournable tant du point de vue professionnel que du point de vue personnel et familial. L'une des premières raisons est, il faut bien le reconnaître, que l'information y est assez complète et, surtout, qu'elle est souvent mise à jour en temps quasi-réel.

Bien sûr, tout ce que l'on y trouve n'est pas forcément exact et, pour celui qui ne serait pas vigilant sur la qualité ou l'origine de ses sources, cela peut avoir des conséquences importantes. Cela a été maintes fois constaté comme, par exemple, lors de la diffusion d'informations erronées par des personnes malveillantes dans un but de désinformation. Mais au même titre que l'automobile est un formidable moyen de transport malgré le nombre des morts sur les routes, il ne faut pas voir que les maux apportés par Internet.

Internet ou le savoir partager

Dès l'origine ce sont les chercheurs qui ont été parmi les premiers à utiliser régulièrement les outils de communication sur le Web. Ils s'en sont servis pour diffuser leurs idées, souvent étayées par de nombreux documents. Ils ont également mis à la disposition d'un public curieux, s'intéressant aux sujets scientifiques, technologiques, environnementaux ou médicaux, de très nombreux documents et sources d'informations de grande qualité. Les grands laboratoires et les grandes organisations de recherche ou d'exploration ont d'ailleurs établi des stratégies de communication virtuelle qui leurs permet d'établir des ponts avec les chercheurs ainsi qu'avec un public de plus en plus large, à travers tous les continents.

Une nouvelle façon de travailler

Le réseau Internet couvre aujourd'hui une grande partie de la planète transformant notre mode de vie, notre manière de penser, notre approche de la connaissance et notre façon de partager les informations. Les entreprises sont de plus en plus nombreuses à prendre aujourd'hui conscience que leurs richesses de demain dépendent beaucoup plus de leur capital immatériel actuel et futur que de leurs biens matériels. L'Internet de la connaissance et de l'échange est également un nouveau concept économique avec d'importantes implications sociales et culturelles.

Il s'agit d'une nouvelle façon de travailler avec les matières premières que sont les informations dématérialisées. Ainsi, ceux qui seront capables de les traduire en choses utiles, grâce à une formation adéquate et une capacité permanente d'adaptation, auront une forte valeur ajoutée professionnelle, les autres continueront à produire, mais sans valeur ajoutée et seront les 'emplois non qualifiés' de demain.

Partager pour évoluer

Internet se révèle ainsi un remarquable outil de partage des connaissances interne et externe apportant aux utilisateurs éclairés une véritable culture du partage. Toutefois faire accepter à des salariés la notion de partage du savoir ne rencontre pas toujours un accueil favorable, loin s'en faut. En effet, la culture salariale française a tendance à considérer avec méfiance la mise en commun du savoir-faire, plutôt synonyme pour la plupart des dirigeants, des cadres et des syndicats, de perte de leurs pouvoirs respectifs.

La valorisation du capital immatériel des entreprises passant par les hommes et leurs capacités de partage des connaissances et des compétences, c'est pourquoi de plus en plus de structures du secteur privé, comme du secteur public, ressentent très fortement les

enjeux qui se cachent derrière le management des connaissances et des compétences internes. D'ailleurs, nombre d'organisations, développant des Intranet et des portails Web, pratiquent souvent, sans toujours en être conscient, un outil de partage des connaissances.

Capital intellectuel et force de travail

Le défi des entreprises et des personnes publiques, en ce début du vingt unième siècle, sera de gérer le capital intellectuel que représente leurs salariés. Aujourd'hui l'immatériel devient au moins aussi précieux que l'outil de production. La valeur de la connaissance augmente au fur et à mesure que la durée de vie des produits et des services diminue. Aujourd'hui, aucune entité ne peut espérer prospérer avec un savoir-faire qui sera exploité pendant de nombreuses années. Elles doivent faire vivre le capital intellectuel issu de l'accumulation des pratiques, du savoir-faire et de l'expertise de tous. Pour cette raison il faut que les individus acceptent de partager, en temps réel, une partie de ce qu'ils savent et, dans le même temps, sachent utiliser le savoir mis à leurs disposition par les autres salariés.

Un échange systématique et largement diffusé, à travers un média accessible à tous, permet de partager les expériences. Ce partage des connaissances améliorent alors de façon presque mécanique la qualité des services dispensés aux clients. Pour que cela fonctionne bien, chacun ne doit pas se demander *'ce que la gestion des connaissances peut faire pour moi'* mais *'que dois-je faire pour apprendre à partager tout en partageant pour apprendre'*.

La liberté au bout du chemin ?

'Plus les hommes seront éclairés, plus ils seront libres' a écrit Voltaire. L'histoire des moyens de communication qui, depuis la radio jusqu'à Internet, savent passer au-delà de toutes les frontières, confirme la pertinence de cette analyse vieille de plus de deux siècles. Toutefois, il ne faut pas perdre de vue qu'à terme, la fracture digitale ne viendra plus de la difficulté d'accès à la technologie et aux informations, mais bien des capacités intellectuelles de chacun à savoir accéder et utiliser celles-ci. Certains seront parfaitement capables de trouver, d'analyser, de sélectionner et d'exploiter les informations utiles dans le monde virtuel, d'autres s'y perdront.

Un des défis du monde professionnel sera qu'un maximum de personnes sachent exploiter ce 'puit sans fond' d'informations qu'est Internet, tout en conservant un certain esprit d'analyse accompagné d'un vrai sens critique. GD2C est à votre disposition pour vous accompagner et pour conduire ce changement au sein de votre structure.

La confiance, une nécessité dans un monde virtuel

Depuis toujours, la confiance ne se décrète pas, elle s'acquière. Le problème auquel nous sommes aujourd'hui de plus en plus confronté réside dans le fait que nous échangeons, communiquons et commerçons de plus en plus de façon dématérialisée, c'est-à-dire dans un monde virtuel.

La confiance dans le monde réel

Dans le monde des échanges physiques, bons nombres de mécanismes et de procédures, nous permettent de pouvoir accorder notre confiance à un document, une information ou toute autre support et, il faut bien l'admettre, dans le monde virtuel nous ne pouvons que très rarement compter sur ces repères.

Dans le monde 'physique' la confiance est très souvent liée à des notions comme la proximité, la réputation, la fréquentation, l'expérience, la connaissance, voire l'amitié, la recommandation, le parrainage ou nos différents sens. La confiance peut également être portée par l'intermédiaire d'un tiers de confiance et même, parfois, à la suite d'un rapport de force ...

Passer du monde réel au monde virtuel

La confiance est indispensable dans le cadre des échanges commerciaux ou comportant un engagement de l'une ou l'autre des parties. Dans le monde réel, de nombreux critères objectifs et subjectifs nous permettent, par exemple, de nous assurer de l'identité de notre correspondant, de son lieu de travail, de son appartenance à une entreprise ou une administration.

Le problème auquel nous sommes maintenant tous confronté est que, très souvent, ces critères ne sont pas utilisables 'en l'état' dans le cadre des échanges dématérialisés. C'est ainsi qu'il est tout à fait possible, pour un pirate informatique, d'usurper une identité, la vôtre peut-être, d'intercepter des communications de type mail, voire de modifier le contenu de l'un de vos courriers électroniques à votre insu ou à l'insu de votre interlocuteur.

Actuellement, et ce sont les statistiques qui le montrent, dans le cadre des échanges sur internet, nous accordons plus facilement notre confiance à une 'image de marque', à la réputation d'un produit, à une ligne de produits connue, à la réputation du vendeur ou à celle du concepteur. C'est pour cette raison que le développement de la dématérialisation des échanges dans le cadre 'commercial' ou 'confidentiel' a nécessité la mise en place de véritables 'espaces de confiance'.

Le recours à des 'tiers de confiance'

Pour établir une relation de confiance entre acteurs qui ne se connaissent pas, le recours à des 'tiers de confiance' a toujours été la solution privilégiée. C'est ainsi qu'au Moyen Âge, les banquiers lombards se portaient garants des billets à ordre qu'ils émettaient et qui étaient négociables dans toute l'Europe. L'intermédiation, grâce à des 'tiers de confiance', a ainsi permis les échanges de valeurs en tout point de l'Europe, même durant les nombreuses périodes troubles.

Cet aspect est important car, en général, les mécanismes informatiques liés aux échanges dématérialisés ne sont pas du tout connus et très rarement transparents. Les utilisateurs, qui, par définition, ne sont pas des spécialistes, ne savent pas 'comment ça marche' et, de ce fait, ont pris l'habitude d'agir et d'utiliser essentiellement en fonction de leurs degrés de satisfaction ou de confiance, que ce soit 'a priori' ou 'a posteriori'. Pour rationaliser tout cela, et afin que les services de dématérialisation puissent se développer et devenir opérationnels, en plus d'un cadre légal ou contractuel, en plus d'une technologie, il a fallu que les opérateurs assurant les transactions apportent des garanties en ayant recours à de véritables 'tiers de confiance' dans le cadre des échanges électroniques.

C'est ainsi que le principe séculaire du 'tiers de confiance' s'applique désormais aux échanges sur internet permettant ainsi le déploiement de solutions dématérialisées à l'usage des entreprises, des personnes publiques et des particuliers.

Les 'tiers de confiance' du monde réel au secours d'internet

Avoir confiance dans les échanges électroniques ne se résume pas à accorder sa confiance à des technologies. Bien sûr, l'utilisation de techniques fiables est nécessaire, mais cela ne suffit pas car la confiance dans des informations dématérialisées, c'est également une question de droit, d'identification du correspondant, de psychologie, ...

C'est pour cette raison que le positionnement et l'implication d'institutionnels traditionnels de la confiance du monde physique ont été indispensables au développement des services de confiance dans la sphère numérique. C'est l'association de tous ces 'tiers de confiance' référents qui apporte au monde électronique une caution et une stabilité dans le cadre des échanges dématérialisés. Le recours à des 'tiers de confiance' permet à chacun de bénéficier d'un environnement juridique, fiscal et technique fiable, pertinent et pérenne. Aujourd'hui dans l'univers de la dématérialisation, comme hier dans le monde du papier, les trois éléments qui caractérisent un véritable 'tiers de confiance' sont sa neutralité, sa pérennité et enfin sa légitimité.

Pour être neutre, le 'tiers de confiance' doit avoir une fonction et un rôle sans aucun intérêt direct avec les clients et partenaires pour lesquels il est opérateur. Pour assurer la

pérennité du service, il doit pouvoir conserver les preuves des échanges et savoir les restituer à qui de droit lorsque cela est juridiquement utile, ce qui en terme de preuves peut aller jusqu'à plusieurs dizaines d'années. Enfin la légitimité d'un 'tiers de confiance' est issue d'une reconnaissance publique sous diverses formes comme, par exemple, la conformité à des critères juridiques et techniques forts. Devant la forte implication que représentent ces impératifs, vous comprenez aisément qu'il n'est pas possible de se proclamer 'tiers de confiance' du jour au lendemain ...

Organiser l'avenir

Depuis toujours, la confiance est le fondement de l'économie et de ce fait, comme hier et quelles que soient les technologies de demain, elle sera à la base des échanges commerciaux et administratifs du monde internet.

La confiance, une nécessité dans un monde virtuel, pour résumer :

La confiance ne se décrète pas, elle s'acquiert.

Les trois éléments qui caractérisent un véritable « tiers de confiance » sont sa neutralité, sa pérennité et enfin sa légitimité.

La validité d'une chaîne de confiance repose sur l'indépendance des différents « tiers de confiance » qui la compose.

Dans le cadre d'un projet de dématérialisation le recours à intervenant tiers de confiance indépendant est fortement conseillé.

Ainsi un consultant comme GD2C, vous permet d'avoir à votre service un observateur qui vous assistera et vous accompagnera dès le début de votre projet, vous évitant ainsi de tomber dans les nombreux pièges de l'univers de la dématérialisation.

Le management à l'ère d'internet

En ce début de vingt et unième siècle, le grand défi des entreprises, quelle que soit leur taille, va être de réussir le passage d'une culture traditionnelle de la valeur capitalistique basée sur le 'matériel' à celle de la valorisation du 'capital immatériel'.

En effet, aujourd'hui, on peut constater que des sociétés, comme par exemple Google, arrivent à générer des résultats très importants (plusieurs milliards de dollars par an) sans rien produire tout en possédant une valeur capitalistique bien supérieure à de nombreux grands groupes industriels.

Changer d'époque

Alors qu'aujourd'hui, on considère que l'espérance de vie d'un produit est d'environ cinq ans (contre vingt ans dans les années soixante, dix ans dans les années huitante), on est obligé de constater que, pour rester compétitif, l'organisation classique des entreprises, basée sur un modèle traditionnel au cours du XIXe siècle, doit évoluer et s'adapter très rapidement faute de quoi ces entreprises sont appelées à dépérir rapidement. C'est ainsi que les entreprises d'aujourd'hui ne peuvent plus espérer prospérer sur des savoir-faire vieux de plusieurs années, tout comme elles ne peuvent plus se contenter de vivre du capital issu de la conception de produits et d'expertises ayant déjà plusieurs années.

Pour la même raison, l'organisation interne classique, avec ses directions et ses services, n'est plus adaptée à la vitesse de réaction nécessaire face à un monde en évolution permanente et où 'ce qui était vrai hier peut être faux aujourd'hui'. C'est ainsi que les schémas traditionnels de management des entreprises ne sont plus adaptés aux événements, aux innovations et aux évolutions d'un marché et d'une concurrence à l'échelle de la planète entière et que l'avenir est de gérer et de valoriser, au mieux, le 'capital intellectuel' que représente l'ensemble de ses salariés.

L'art de la guerre

Les cycles habituels de décision ne sont plus adaptés au monde actuel et à l'heure de la mondialisation. Il est donc nécessaire de repenser, de restructurer et de valoriser les méthodes de veilles technologiques et commerciales en fonction des nouvelles technologies et des nouveaux moyens d'informations qui sont maintenant à la disposition de tous, y compris, bien sûr, des concurrents ...

'J'ai plus peur de nos propres erreurs que des plans de nos ennemis' a dit Périclès il y a maintenant de nombreux siècles, et cela reste toujours vrai. C'est la raison pour laquelle, alors que l'on se trouve au milieu d'une gigantesque guerre technologique et commerciale que se livrent les acteurs économiques du monde entier, chaque entreprise, quelle que soit sa taille, se doit de mettre en place une stratégie à la fois combattante et défensive lui permettant de pouvoir rendre opérationnelle sur un sujet quelconque et dans des délais très courts, une équipe pluridisciplinaire, de type 'équipe projet', dont la mission première sera d'analyser la situation et de proposer un éventuel plan d'action.

Le 'mode projet', un management adapté aux PME-PMI

Que ce soit pour analyser des objectifs ou pour gérer certaines crises au sein des entreprises, utiliser le 'mode projet' est une bonne solution même si l'idée n'est pas nouvelle. Utilisé depuis plusieurs dizaines d'années le management en mode projet a d'abord été étudié, organisé et mis en place par les grosses entreprises qui avaient alors les moyens de faire cohabiter ensemble deux modes distincts d'organisation. Par contre, au sein des PME-PMI, le mode projet, même s'il ne porte pas ce nom, est omniprésent depuis toujours, du fait même de la relative polyvalence d'une partie de son personnel.

La force de la petite entreprise réside justement dans sa capacité à pouvoir mettre en œuvre de façon très rapide et globale une stratégie de management moderne, efficace et pérenne, et cela d'autant plus facilement qu'elle permet de valoriser le savoir-faire de son personnel.

Piloter le projet

Qui dit projet, dit «management de projet». C'est une fonction clé du projet qui va permettre de piloter le projet, coordonner la ou les équipes, rendre des comptes à la direction, ... Afin d'éviter des phénomènes de friction ou de jalousie en interne, de nombreux exemples montrent que la mise en place d'une direction de projet comme celle qu'GD2C peut assurer, apporte au projet l'indépendance et donc les bonnes directions et les bonnes réponses en s'affranchissant des 'pouvoirs en place' et des 'hiérarchies'.

Le management transversal ne se décrète pas, il doit être le fruit d'une réflexion stratégique et il doit se mettre en place petit à petit. Il faut commencer par définir un premier projet et voir comment cela se passe puis, petit à petit, 'monter en charge' afin que les différents services de l'entreprise apprennent à se mettre à la disposition des projets stratégiques de l'entreprise. C'est alors que chacun, quel que soit son service et quel que soit son niveau de hiérarchique, apprendra à se mettre au service des différents projets de l'entreprise.

Qu'est-ce que l'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) ?

L'assistance à maîtrise d'ouvrage est une fonction charnière de la conception, de l'exécution et de la mise en œuvre d'un projet. Elle participe également à la formulation des besoins des utilisateurs. De plus si elle est assurée par des personnes extérieures à l'entreprise, elle apporte à la direction de l'entreprise une vision et une sensibilité indépendante. De plus elle peut plus facilement gérer les conflits internes et jouer un rôle de médiateur en même temps que celui de moteur.

Indispensable dans le monde concurrentiel actuel, l'assistance à maîtrise d'ouvrage externe apporte à l'entreprise cette vision extérieure qui fait si souvent défaut.

Le management en mode projet, mémo :

Il ne faut pas chercher à regrouper les meilleurs experts, mais choisir les participants de façon à se donner les meilleures chances de créer une dynamique collective efficace, l'objectif étant de créer une véritable équipe.

Pour être performante, cette équipe doit pouvoir s'engager dans des débats riches et intenses, incompatibles avec un nombre excessif de participants. Il faut donc constituer des équipes à « taille humaine », l'idéal étant d'éviter de dépasser la dizaine de personnes.

Il faut un véritable « directeur de projet ». Dynamique, communiquant, meneur d'hommes, c'est le leader naturel de l'équipe projet. Qu'il soit interne ou externe à l'entreprise, quel que soit son niveau hiérarchique, il a pour objectif de mener à bien le projet pour l'entreprise.

Le rôle du directeur de projet est de veiller à :

- Mettre en place une équipe projet équilibrée ;
- Définir avec la direction de l'entreprise le cadre du projet et ses limites ;
- Assurer la mise en confiance et la valorisation de son équipe ;
- Garantir les bonnes relations avec le reste de l'entreprise ;
- Gérer le suivi, étape par étape, du projet.

En parallèle, la direction de l'entreprise doit accompagner l'équipe projet afin que chacun, au sein de l'entreprise, et quel que soit son niveau hiérarchique, sache se mettre au service des projets de l'entreprise.

Enfin, et peut-être surtout, il ne faut pas oublier qu'une fois sa mission achevée, l'équipe projet doit impérativement être dissoute.

GD2C peut vous apporter cette compétence et cette vision extérieure qui vous permettra de mieux définir vos futurs projets et surtout de pouvoir les mener à bien en toute indépendance.

La sécurité et la confiance dans un monde virtuel

Sachez que plus de la moitié de la population masculine perd tout bon sens lorsqu'on lui propose de regarder la photographie d'une actrice bien en chair et surtout dénudée ... C'est ainsi que le développement d'Internet avec plus d'un milliard d'internautes dans le monde, a entraîné la prolifération des incidents et des attaques dont l'importance et la soudaineté peuvent de moins en moins être anticipées.

Selon toutes les sources officielles chaque année en France, comme à travers le monde, plus d'une entreprise sur trois est victime d'au moins une attaque qui, en bloquant ses ordinateurs, lui font perdre à chaque fois des centaines, voire des milliers, d'heures de travail.

Un E-mail est une simple carte postale ...

L'E-mail est devenu en quelques années un nouveau moyen de communication totalement incontournable dans de très nombreux domaines de la vie professionnelle car il présente des avantages certains. En effet, comment être insensible au fait qu'un E-mail est transmis en temps quasi-réel, que son prix de distribution défie toute concurrence, que quiconque possédant une adresse E-mail est joignable partout à travers le monde, que l'on peut accéder à ses E-mails où que l'on se trouve, ...

Mais un E-mail est aussi l'équivalent 'informatique' de la carte postale 'papier' avec ses conséquences, en effet vous viendrait-il à l'esprit d'envoyer par la poste des informations commerciales, voire confidentielles sur une simple carte postale ?

Attaques et désinformations, l'E-mail peut devenir une arme

Les lettres et colis piégés sont des outils très prisés par les terroristes et les lettres anonymes servent à des dénonciations, à exercer des pressions, à semer la terreur ou à pratiquer le chantage. En utilisant les mêmes méthodes avec le courrier électronique il est possible de 'répliquer' ces 'tristes méthodes' grâce à des E-mails trafiqués diffusant, par exemple, des calomnies ou de fausses informations.

Mais l'E-mail peut aussi être utilisé comme une arme pour paralyser un ordinateur, voire le réseau entier d'une entreprise, il suffit pour cela par exemple que le nombre de messages, ou leurs volumes, soient assez important pour saturer la messagerie, ce type d'attaque correspond à ce que l'on dénomme la méthode de la 'bombe logique'.

Qui vous attaque ?

Avant tout sachez qu'un ordinateur connecté à Internet sans protection particulière possède une durée de survie de moins de vingt minutes ...

Vous comprenez pourquoi il vous faut mettre en place une véritable politique de protection de vos ordinateurs de ces attaques potentielles car aujourd'hui les 'petits génies' de l'informatique, dénommés 'hackers', savent tout faire y compris en utilisant vos propres ordinateurs. Ils peuvent espionner des claviers, adieu alors la confidentialité de tous les mots de passe. Ils peuvent également visualiser de chez eux en temps réel ce qui s'affiche sur votre écran. Ils savent 'squatter' des disques durs pour y déposer des fichiers illicites qu'ils vont mettre à la disposition de la communauté des hackers. Ils peuvent même utiliser vos ordinateurs pour lancer des attaques contre des cibles sensibles comme des Ministères, des banques, des organismes, ... Bref, ils aiment bien se servir des ordinateurs des autres pour se cacher et 'hacker' en toute impunité.

Les malversations sur Internet proviennent d'individus ayant des motivations assez différentes. Les études qui ont été réalisées montrent que ces 'agresseurs' opèrent souvent par défi ou par jeu. Certains agissent par folie, pour de l'argent ou tout simplement par vengeance. Les hackers qui oeuvrent par défi ou par jeu sont en général responsables des nombreuses attaques virales mondiales, le but est de contaminer le plus d'ordinateurs possible en un minimum de temps. Le 'tenant du titre' possède un 'bel exploit' à son actif, plus de cinq pour cent des ordinateurs du parc mondial infecté en moins de trois minutes, tel est le triste record du monde à battre ...

Des hackers pas toujours rationnels

Mais attention, ne vous y trompez pas, ces hackers ont parfois des comportements totalement irrationnels comme, par exemple, cet ingénieur qui, voulant se venger de son supérieur hiérarchique, avait détourné des millions de dollars et qui, parce que personne ne s'en était rendu compte au sein de son entreprise, est allé se dénoncer lui-même pour mieux savourer sa vengeance ...

Les professionnels de l'informatique ont eux aussi parfois des comportements étranges comme cette société informatique, dont je tairais le nom par courtoisie, qui, certaine d'avoir trouvé un système inviolable, a proposé trois cent mille dollars au premier hacker qui en viendrait à bout. Trente-cinq minutes plus tard, montre en main, l'entreprise pouvait remplir le chèque. Oui, vous avez bien lu, le système n'a pas tenu plus de 35 minutes ...

L'association AeSigne (www.aesigne.eu), Association Européenne de la sécurisation des échanges dématérialisés et de la signature électronique, a été spécialement créée pour vous apporter des solutions simples à mettre en œuvre et à utiliser au quotidien. Elles vous permettront d'assurer la sécurité et la confidentialité de vos données et de vos échanges électroniques. Elle peut vous apporter des outils simples et performants ainsi qu'un accompagnement de vos collaborateurs afin que l'ensemble des moyens de protection mis en place reste pérenne.

Rappel de quelques règles simples pour vous protéger des 'faux mails'

Le vecteur préféré des attaquants reste le mail qui, en parcourant le réseau mondial, est un remarquable outil de diffusion des contaminations. Toutes les statistiques indiquent qu'aujourd'hui plus de 60% des attaques utilisent le mail comme support ce qui ne met personne à l'abri d'une contamination ou d'une attaque.

L'authenticité d'un E-mail et de son expéditeur doit toujours être vérifié afin d'éviter de se faire piéger par des E-mails trafiqués, diffusant des calomnies, communiquant de fausses informations ou de la désinformation.

On ne doit jamais ouvrir une pièce attachée à un E-mail tant que l'on n'a pas authentifié de façon certaine la bonne foi de son expéditeur.

En cas de doute sur un E-mail reçu, contactez l'expéditeur pour lui faire certifier l'authenticité de son message.

Des solutions techniques et organisationnelles simples à mettre en œuvre et à utiliser existent, n'hésitez à utiliser les services de l'association AeSigne (www.aesigne.eu).

L'espionnage et le piratage informatique : une réalité au quotidien !

Qu'il soit industriel, d'Etat ou le fait de particuliers, l'espionnage informatique existe au quotidien. Il consiste à se servir des failles de sécurité d'une infrastructure informatique, d'un logiciel, d'une application ou, plus simplement, des hommes afin de pénétrer dans un système informatique, que ce soit un réseau ou plus simplement un ordinateur.

Cela n'arrive pas qu'aux autres

L'étendue de ce phénomène est difficile à évaluer, car aussi bien les victimes que leurs assaillants se gardent bien d'en parler. Par ailleurs les pertes sont impossibles à évaluer, entre autres parce que, très souvent, celles-ci ne sont même pas décelées par les victimes elles même. Cela n'empêche pas que les coûts directs et indirects de ces attaques sont considérables et peuvent avoir des conséquences très fâcheuses. C'est ainsi que les professionnels peuvent perdre des marchés, être victimes de ruptures de contrat ou de vols de secrets de fabrication sans même savoir pourquoi ou comment ...

Certes l'espionnage et le piratage informatique sont aussi vieux que l'informatique, mais internet a changé la donne. Aujourd'hui on s'en prend aux comptes en banque, aux cartes bancaires, aux disques durs, aux mots de passe, ... Professionnels de l'espionnage, passionnés d'informatique, hacker du dimanche, pirates à la petite semaine, véritables escrocs, ... les 'espions' du web sont loin d'être tous des as ou des experts de la technologie. Leurs origines sont à l'évidence toutes bien différentes. Toutefois ils profitent tous des outils d'espionnage et de piratage diffusés sur internet et dont la mise en œuvre est bien souvent un véritable jeu d'enfant.

Les hackers se professionnalisent

Depuis le début du XXI^e siècle, avec la démocratisation d'internet et le développement des services en ligne, on a ouvert un véritable boulevard aux hackers qui se regroupent de plus en plus en bandes organisées. C'est ainsi que les 'simples virus' destructeurs ont cédés la place à des 'vers' capables de se reproduire ainsi qu'à des 'chevaux de Troie' qui ouvrent des 'portes dérobées' dans les ordinateurs ou, pire encore, à des 'robots' qui permettent le contrôle à distance d'un ordinateur.

Des groupes très organisés ont fait du piratage informatique une véritable industrie. Les pirates ont beaucoup d'imagination car, dès qu'il y a de l'argent à gagner, ils savent déployer des trésors d'ingénierie, de technicité et d'ingéniosité.

Pourquoi pirater et espionner ?

Les malversations sur internet proviennent d'individus ayant des motivations assez différentes et il n'y a pas vraiment de 'profil type'. On peut toutefois les regrouper en

plusieurs grandes catégories comme, par exemple, les cyber-espions. Ceux-ci utilisent des méthodes traditionnelles d'espionnage sur le réseau et, en usurpant les identités, pénètrent dans les systèmes d'information et dans les ordinateurs pour récupérer des données confidentielles ou secrètes. Souvent le méfait n'est même pas décelé par la victime.

Le cyber-terroriste se sert d'internet pour communiquer en toute impunité et surtout pour attaquer et atteindre des cibles stratégiques. L'objectif est de déstabiliser les états et les populations. Les attaques sont en général accompagnées d'une communication importante assurant ainsi une forte couverture médiatique et l'on peut craindre qu'à terme des groupes chercheront à déstabiliser des Etat en prenant pour cible, par exemple, les réseaux téléphoniques, les systèmes informatiques de régulation des transports, les systèmes d'affichage dans les gares ou les aéroports, ...

Les cyber-pirates sont souvent des informaticiens qui veulent se valoriser en démontrant, par l'expérience, l'utilisation concrète de leurs connaissances informatiques et de leurs capacités de nuisance potentielle. Ils font parler d'eux afin d'avoir une 'valeur marchande' dans le monde de la sécurité informatique bien que cela les mène assez souvent en prison

...

Enfin, les cyber-criminels et les cyber-escrocs exploitent le réseau internet essentiellement dans le but de 'faire de l'argent' à travers des fraudes et des escroqueries de plus en plus sophistiquées.

Mais il n'y a pas que les hackers ...

Mais face à toutes les attaques extérieures, il ne faut pas oublier que 70% des incidents, des fraudes, des incidents et des problèmes sont d'origine interne. Ce chiffre est à mettre en face des nombreux investissements qui ont été faits pour assurer, de façon centralisée, la protection des systèmes d'information des attaques extérieures. En effet, à quoi cela sert-il d'édifier des remparts, d'investir des budgets dans le déploiement de système sécuritaire quand le maillon faible de la chaîne est un simple employé, un collègue ou un collaborateur.

Les négligences, les malversations ou tout simplement les maladresses humaines pèsent si lourd dans les pertes d'informations ou la diffusion d'informations erronées, nuisibles ou confidentielles, qu'il apparaît évident que la priorité des investissements devraient, aujourd'hui, porter en priorité sur la sensibilisation des utilisateurs et GD2C peut vous accompagner dans ce cadre pour mettre en œuvre une véritable stratégie de formation des utilisateurs internes.

Quelques conseils pour vous protéger des pirates et des espions :

Il ne faut jamais oublier qu'un ordinateur connecté à internet, sans protection particulière, possède une durée de survie de moins de vingt minutes ! De plus, il faut se souvenir qu'un bon hacker peut pénétrer dans vos système, y copier les informations qu'il désire et cela sans laisser la moindre trace. Votre vulnérabilité, dans ce cas, est donc totale ... C'est pour cette raison qu'il est nécessaire de protéger son environnement électronique et informatique de ces attaques potentielles.

De plus, dans un monde où chaque ordinateur est un outil communicant, il est indispensable de ne pas négliger la protection spécifique de chaque machine et surtout d'assurer la mise à jour de ces solutions, et cela même si l'on dispose d'un système de protection centralisé.

En dehors des attaques par des hackers ou par des groupes organisés, il ne faut pas oublier que 70% des « fuites », des « négligences » ou des « erreurs » sont d'origine interne.

Gardez à l'esprit qu'un « login » ou un « mot de passe » sont de véritables clés. Il ne vous viendrait pas à l'esprit de laisser votre clé à côté de la porte de votre habitation, alors pourquoi le faire dans le monde dématérialisé ?

Se protéger, c'est aussi ne jamais ouvrir la pièce jointe d'un mail dont l'expéditeur est inconnu. En cas de doute il suffit de contacter ce dernier. Dans le même esprit, en cas de doute sur le contenu textuel d'un mail (information suspecte, désinformation, calomnies, ...), n'hésitez pas, par sécurité, à contacter l'expéditeur afin qu'il vous confirme le contenu. De plus, il ne faut jamais saisir un quelconque code personnel lorsque la demande vous vient d'un site ou d'un mail dont vous n'êtes pas certain de l'origine.

Enfin, et peut être avant tout, se protéger du piratage et de l'espionnage électronique, c'est surtout se donner les moyens d'une véritable politique interne de sensibilisation des utilisateurs, GD2C est à votre disposition pour vous accompagner dans le cadre de la mise en œuvre de votre stratégie sécuritaire.

L'intelligence économique

L'intelligence économique est l'ensemble des moyens et des techniques mises en œuvre par une entreprise, ou par une personne publique, pour obtenir, par des moyens légaux, des informations tant sur ses concurrents et son environnement que sur ses propres informations et faiblesses.

Ce qui distingue l'intelligence économique de l'espionnage économique, c'est qu'elle utilise exclusivement des moyens légaux. Les informations recherchées sont celles dont ont besoin les différents responsables aux différents niveaux de décision de la structure. Cela leur permet afin de pouvoir analyser, élaborer et mettre en œuvre, de façon homogène et cohérente et en toute connaissance de cause, les moyens, les stratégies et les tactiques nécessaires pour atteindre les grands objectifs stratégiques définis par l'entreprise avec, pour but essentiel, l'amélioration de sa position et son positionnement dans son environnement concurrentiel.

Moralité et légalité ...

Comme nous venons de le voir l'intelligence économique utilise des moyens légaux pour accéder à l'information, mieux la gérer et la protéger. La limite avec l'espionnage économique est parfois difficile à cerner et que dire si l'on prend en compte la notion de moralité ... Ainsi, par exemple, écouter dans un avion les conversations de ses concurrents n'est en rien illégal, mais il est totalement immoral de choisir volontairement de prendre cet avion pour surprendre leurs échanges, bien que cela reste légal ... A ce sujet, que vous soyez dans un train, dans un avion, au restaurant, ou tout autre lieu public, n'oubliez jamais qu'il n'y a pas que les murs qui ont des oreilles ...

A ce propos, je ne peux m'empêcher de vous raconter une 'petite histoire vraie'. Il y a quelques années, le dirigeant d'un grand groupe pharmaceutique invita sa femme au restaurant sans faire attention à quoi que ce soit, il faut dire que l'on est dans un 'grand restaurant' et donc entouré de 'gens biens' ... Il lui parle, pour entretenir la conversation, d'un futur médicament que le laboratoire compte mettre très prochainement sur le marché. Par manque de chance, juste derrière lui, se trouve son concurrent direct qui, dès le lendemain convoque ses équipes commerciales afin que celles-ci, sur le terrain, fassent de la désinformation auprès des professionnels de la santé afin de gagner du temps et de neutraliser le nouveau produit du concurrent, se laissant ainsi le temps de mettre au point leur propre offre ...

Les rois de l'intelligence économique

Quittons maintenant le domaine de la chance et des simples opportunités pour rentrer dans celui de la récolte structurée des informations. Les grands spécialistes de la collecte d'informations sont, principalement, les entreprises et les Etats Américains et Japonais et Chinois. En effet, depuis de nombreuses années, différents services de ces Etats sont chargés de trouver et de collecter de nombreuses informations que ce soit région par région ou activité par activité.

Le principal problème en la matière, pour nous français, repose sur nos relations culturelles au partage de l'information. Dans les pays asiatiques cette dernière est partagée et donc enrichie par l'ensemble du groupe alors qu'en France elle est encore trop souvent perçue comme un enjeu de pouvoir et le partage est loin d'être un réflexe.

L'intelligence économique à la portée de tous

Pour les entreprises, quels que soient leurs moyens financiers, la base d'un bon usage de l'intelligence économique est d'avoir une approche structurée autour de la connaissance de son métier et de son environnement. C'est entre autres pour cela que les grands groupes, bien qu'ayant des moyens financiers très importants, n'ont pas forcément de meilleurs résultats qu'une simple PME-PMI. En effet, dans les moyennes et petites entreprises, les dirigeants et les cadres ont, en général, une très bonne connaissance de leurs métiers et de leurs environnements.

De ce fait, en faisant juste appel à un peu de bon sens et à de la logique, ils peuvent trouver, parfois tout simplement en utilisant Internet, de nombreuses informations et, surtout, ils savent ne retenir que celles qui sont pertinentes. De même, du fait du faible nombre d'intervenants, la communication et les échanges internes sont aisés et les temps de réaction très courts. De plus, sachant que l'on n'est jamais assez vigilant quand on est seul, la solution 'collective' est un excellent moyen pour faire de l'intelligence économique.

Partager des informations, oui mais lesquelles ?

Il est bien évident que le partage de la recherche d'informations ne peut se faire que vis-à-vis d'intérêts communs. Ainsi, la surveillance de son concurrent direct ne peut être réalisée qu'en interne.

Les terrains de recherche d'informations en commun peuvent concerner l'innovation, le développement international, les entreprises étrangères concurrentes ainsi que les créations d'entreprises concurrentes par régions. Il peut être intéressant, si on en a le courage, d'intégrer dans la recherche commune tout ce que l'on pourra trouver concernant la protection de ses propres informations, les différentes désinformations dont on est victime, les indiscretions disponibles et également les intrusions et attaques dont on a pu faire l'objet.

Bien sûr cela aura un coût et demande d'y passer du temps mais, la bonne question à se poser est de savoir combien peut coûter, à posteriori, le fait de ne pas avoir eu recours à une veille de type intelligence économique.

D'où vient l'information ?

Il ne faut jamais oublier que l'un des usages de l'intelligence économique consiste, pour vos concurrents mal intentionnés, à propager des informations négatives ou inexactes au sujet de votre entreprise ou de ses produits et services. Qu'elles soient calomnieuses ou fausses, financières ou stratégiques, le seul et unique but est de vous faire perdre des marchés soit en vous discréditant, soit en vous faisant passer pour des gens non professionnels, voire incompetents. Tous les moyens sont parfois bon pour déstabiliser un adversaire ...

Enfin, n'oubliez jamais que votre propre entreprise est elle-même diffuseur d'informations, que ce soit à travers son site Internet, ses communiqués de presse, ses interviews, ses plaquettes commerciales, ses lettres et autres journaux diffusées en interne comme en externe ainsi que par ce qui est dit et présenté sur les salons et autres lieux de rencontre avec les clients et partenaires.

Etre maître chez soi ...

L'intelligence économique doit vous permettre de gérer, de façon positive, l'image globale de votre entreprise, de la qualité de vos salariés, la pertinence de vos produits ainsi que de vous permettre de parer et de répondre à toute attaque extérieure.

Si, malheureusement, certains concurrents utilisent des procédés douteux, il ne faut jamais oublier que ce sont essentiellement les hommes de l'entreprise qui, sans toujours s'en

rendre compte et de façon non contrôlée, diffusent des informations sur l'entreprise et son environnement. Le 'maillon faible' dans les échanges d'informations reste donc le salarié de l'entreprise. En effet, les négligences, les mauvaises informations ou tout simplement les maladresses humaines pèsent vite très lourd dans la diffusion d'informations erronées, voire nuisibles.

C'est pour cette raison, qu'il apparaît nécessaire de mettre en place, en interne, une solution d'accompagnement afin de sensibiliser tous les salariés. C'est ainsi que lorsque la société possède une bonne culture d'entreprise, la sensibilisation des salariés est alors presque naturelle et, par conséquence, ils communiquent peu d'informations négatives ou erronées portant sur l'entreprise.

Enfin, n'oubliez jamais qu'une information publiée sur Internet, que ce soit sur un site ou dans le cadre d'une lettre d'information, y est souvent bien moins contrôlée par les différents services de l'entreprise que le contenu d'une plaquette commerciale, alors que celle-ci est accessible à un nombre bien inférieur de personnes ...

Devenir paranoïaque ?

Ce n'est pas parce que vous fermez à clé votre voiture que, pendant toute la journée, vous allez craindre qu'elle soit volée. Pourquoi cela serait-il différent avec votre ordinateur ?

En fait c'est exactement pareil pour l'informatique et, en effet, le meilleur moyen de se protéger est d'avoir conscience des risques auxquels on est exposée et cela, ce n'est pas être paranoïaque, c'est être réaliste. Il suffit donc d'être vigilant et, surtout, de faire partager aux salariés ce mode de pensée afin que, à terme, cela fasse partie de leur 'réflexe professionnel'. Des formations de sensibilisation à ces sujets, accessibles à tous, peuvent être assurées au sein de votre structure par GD2C.

La conservation et l'archivage des données électroniques

La dématérialisation des documents se développe de plus en plus au sein des entreprises et des personnes publiques, de ce fait, la question de la conservation électronique des documents numériques, des modalités de stockage et du cadre juridique de ces données dématérialisées se pose maintenant.

C'est, entre autres, pour ces raisons qu'il est nécessaire de s'assurer qu'en cas de besoin ou de litige ultérieur, les documents conservés en format électronique constitueront bien une preuve valable et recevable en justice au même titre que des documents papiers. Cette garantie, dans le temps, de la préservation du statut juridique des documents numériques constitue ainsi l'enjeu majeur de l'archivage de vos données électroniques.

La valeur légale d'un document archivé

Pour qu'un document archivé puisse avoir une valeur légale, il est nécessaire, voire indispensable, qu'à chacune des étapes de sa vie, les différentes règles assurant et garantissant la continuité sans faille de la chaîne de confiance soient respectées. Cela revient donc à dire que l'on doit commencer à intégrer cette finalité dès la conception du document. Souvent, un document électronique est constitué de données existant déjà sous une forme numérique. Ces données peuvent aussi bien provenir d'une application spécifique, d'une application de gestion commerciale que d'un outil bureautique.

Il est donc important et nécessaire de contrôler et de s'assurer de la qualité des données recueillies. Une fois tous ces contrôles faits, le document dématérialisé va être constitué à partir des données recueillies, traitées et assemblées, sous la forme souhaitée par l'utilisateur, afin de constituer une facture, un bon de commande ou de tout autre type de document. Enfin il faudra le stocker dans un espace de confiance, comme un coffre-fort électronique, lequel devra également pouvoir assurer un horodatage certain afin que le document électronique acquière ainsi une valeur légale.

A ce sujet, n'hésitez pas à consulter, en annexe du présent ouvrage, le chapitre écrit par un juriste et consacré sur 'l'environnement juridique de la confiance'.

Pourquoi conserver des documents électroniques ?

La conservation des documents dans un coffre-fort électronique a pour objet d'archiver, dans le temps, des documents numériques ainsi que les critères juridiques et techniques qui leurs sont associés. Le coffre-fort électronique est une solution d'archivage qui permet de conserver de façon sécurisée et confidentielle des documents électroniques, quelle qu'en soit la valeur contractuelle.

Qu'il s'agisse, par exemple, de factures, de bons de commande ou d'appels d'offres, la dématérialisation des documents, que ce soit au sein des entreprises ou chez les personnes publiques, doit s'accompagner d'un archivage électronique fiable et rigoureux, et cela d'autant plus que ces documents doivent avoir une valeur probante incontestable en cas de litige ou de contrôle ultérieur.

Archivage et sauvegarde ...

En réalité, peu d'entreprises ont défini et mis en place une vraie 'politique d'archivage' tant pour les documents 'papier' que pour les informations 'électroniques'. Il faut faire attention car l'archivage électronique ne doit pas être confondu avec la sauvegarde des données numériques.

En effet l'archivage consiste à mettre en place des actions, des outils et des méthodes pour conserver à moyen et long terme des informations sélectionnées dans le but de pouvoir éventuellement les exploiter ultérieurement. Ces données doivent être non seulement structurées, indexées et conservées sur des supports et dans des formats appropriés à la conservation et à la migration, mais il faut, en même temps, prévoir aussi bien leur restitution que leur accessibilité.

Quels sont les documents à archiver ?

Dans les entreprises, de nombreux documents doivent faire l'objet d'une conservation pendant un certain nombre d'années comme, par exemple, les statuts, les PV assemblées, les PV du Conseil d'administration, les fiches de paye, ... Il en est de même pour les contrats fournisseurs et clients en vigueur, les contrats d'assurance, les contrats de travail, les déclarations fiscales et sociales, ...

Par ailleurs, la durée de conservation peut être assez longue et, à titre d'exemple, si le Code des impôts ou le Code du travail impose de conserver les documents sociaux de l'entreprise pendant une durée de six ans, le Code du commerce impose de les conserver trente ans ...

N'hésitez pas à consulter, en annexe de cet ouvrage, le tableau où vous pourrez les durées de conservation légales d'un certain nombre de documents des entreprises et des personnes publiques.

L'archivage à valeur légale

La notion d'archivage légal peut se définir comme étant une solution garantissant la conservation sécurisée des documents électroniques, assortie de la garantie de pouvoir restituer, à tout moment, un exemplaire d'un document archivé parfaitement identique à l'original et ayant donc la même valeur juridique.

Elle s'applique indifféremment aux documents numérisés ainsi qu'aux documents conçus sur support électronique et son application est déjà obligatoire, par exemple, dans le cadre de la dématérialisation des marchés publics.

Des archives plus facilement accessibles

La mise en place et le suivi d'un système d'archivage électronique présente de nombreux avantages par comparaison avec leurs équivalents papiers. En effet les archives électroniques offrent une accessibilité aux documents et aux contenus beaucoup plus facile, plus fiable et surtout permettant de ne jamais toucher à l'original. Ainsi le traitement des

archives numériques n'est plus le domaine réservé des quelques personnes ayant la connaissance du système de classement.

A titre d'exemple, alors que dans le monde du papier on considère qu'une personne passe environ 15% de son temps de travail à lire des informations, et jusqu'à 50% de son temps à les rechercher, dans le monde immatériel, cette tendance s'inverse quasiment.

Des archives plus fiables

Pour les spécialistes de la documentation et les archivistes, un document archivé doit être authentique, fiable, complet, intact, exploitable et intègre. Dans le monde de la dématérialisation ces impératifs sont facilement atteints et ainsi, il est possible d'avoir la certitude que le contenu d'un document inclut bien la représentation précise de la transaction dont il est la preuve, assurant ainsi la fiabilité globale du document.

Ainsi l'archivage est bien une étape incontournable de tout projet de dématérialisation et sa mise en œuvre doit être faite avec méthode et rigueur de façon à éviter toute perte d'information et, surtout, toute détérioration de la valeur juridique des documents et autres éléments électroniques.

Plus facile à mettre en œuvre que son homologue 'papier', plus pratique à utiliser, l'archivage électronique va s'imposer de lui-même tant dans le secteur public que dans secteur privé.

La conservation des données électroniques, pour résumer :

Le problème de l'archivage des données électroniques devient de plus en plus un sujet d'actualité pour bon nombre d'organisations tant publiques que privées.

La problématique de l'archivage électronique ne peut pas se limiter à une simple dématérialisation des techniques d'archivage traditionnelles et, pour être efficace, ce nouveau type d'archivage doit être pris en compte très en amont dans la chaîne de traitement de l'information numérique et doit prendre en compte l'ensemble du cycle de vie des données, des informations et des documents à archiver.

Au-delà des simples moyens techniques, il faut prendre en compte ...

Sans être très compliqué, 'l'archivage électronique légal' nécessite de prendre en compte d'autres aspects complémentaires d'ordre juridique, organisationnel, comme :

- la traçabilité, l'intégrité, la sécurité et la pérennité des données ;
- les exigences légales de conservation et de communication ;
- l'obsolescence technologique récurrente ;
- les possibilités d'accès aux archives ;
- la réversibilité.

Afin de trouver une solution adaptée à votre environnement, n'hésitez pas à vous faire assister par un conseil indépendant comme GD2C qui vous assistera et vous guidera tout au long de votre projet de conservation de vos données électroniques.

Business et internet

Désormais, alors qu'internet est un des outils de plus en plus utilisé au quotidien dans le monde professionnel, il devient nécessaire d'y être présent et, surtout, d'avoir la possibilité de pouvoir apparaître le plus souvent possible lorsqu'un internaute effectue une recherche sur un thème ou un sujet proche de votre activité.

Un bon référencement vaut bien une campagne de pub

Accessible et consultable à partir de tout point du globe, un site internet permet de toucher des personnes et des entreprises partout dans le monde, à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit, vous permettant ainsi une présence globale et universelle bien plus efficace qu'aucune campagne publicitaire. Mais pour cela, avoir un site ne suffit pas, encore faut-il pouvoir le faire connaître. Il faut donc mettre en place une stratégie qui permettra d'organiser son site de façon à ce qu'il puisse être 'référéncé' par les moteurs de recherche comme Google ou Yahoo.

Qu'est-ce que le référencement ?

Avez-vous remarqué que lorsque vous faites certaines recherche sur internet en utilisant un moteur de recherche, ce sont souvent les mêmes sites qui apparaissent dans les premières pages ? Cela est souvent dû au fait que ces entreprises ont mis en place, dans le cœur de leurs sites web, des informations spécifiques pour les moteurs de recherche, ils ont, en quelque sorte, simplifié le travail des Google et autres Yahoo en échange de quoi ceux-ci les ont placés dans les premières réponses.

GD2C peut vous apporter des solutions afin de mieux référencer votre site lui permettent ainsi d'apparaître avec plus de pertinence et surtout, plus souvent lors de recherches par des internautes avec, pour conséquence, la possibilité de mieux vous faire connaître et ainsi de pouvoir développer votre clientèle.

Moins cher qu'une campagne de publicité ...

Dans le cadre d'une recherche à partir d'un moteur de recherche, c'est la présence de l'une ou l'autre des pages de votre site internet qui vous permettra, mécaniquement, de développer votre activité grâce à des prospects et des clients qui viendront tous seuls à vous, sans même que vous n'ayez eu à effectuer la moindre action marketing ou publicitaire vers ces personnes. Cette situation est tellement vraie que de plus en plus d'entreprises préfèrent investir dans un travail de référencement de leurs sites web les budgets qu'autrefois ils allouaient à ces campagnes publicitaires.

Par ailleurs, de nombreuses PME-PMI ont compris que le fait d'être 'visibles' des internautes à travers les moteurs de recherche font que, commercialement, ils peuvent rivaliser avec des grandes marques. Ainsi, associé à un site internet de qualité, le référencement est un bon moyen pour les petites et moyennes entreprises pour lutter et se battre avec des 'grands comptes'.

Les moteurs de recherche, des alliés incontournables

Aujourd'hui, pour la plupart des sites internet, près de la moitié du trafic est apportée par les moteurs de recherche qui, années après années, se sont imposés, en France comme dans le monde, et sont devenus les outils les plus utilisés sur la toile. Cela est devenu tellement important que certains n'ont pas hésité à utiliser ces moteurs de recherche de façon pas forcément très honnête. C'est ainsi que, par exemple, une certaine marque d'automobile avait cherché à tromper Google de telle façon que dès que le nom d'un

concurrent était recherché, son site était systématiquement proposé dans les premières réponses.

Cette histoire, réelle, a poussé les différents moteurs de recherche à développer et à mettre en place des outils internes de contrôle et de repérage de ce genre de comportement pour de prendre des dispositions à l'égard de ces entreprises et de les répertorier dans la 'liste noire' (black list) des sociétés indésirables. Suite aux différentes manœuvres douteuses de quelques-uns, de nouveaux critères de référencement voient régulièrement le jour nécessitant ainsi, pour chaque entreprise qui souhaite être présente sur le web, une veille technique et contextuelle permanente de son référencement ce qu'GD2C peut mettre en place pour vous.

Les clés préalables à un bon référencement

Il ne faut jamais oublier qu'un bon référencement ne fait pas un bon site internet, c'est la raison pour laquelle il est nécessaire de préparer préalablement cette opération et, en tant que spécialiste, nous vous conseillons donc de travailler sur quatre niveaux avant même de débiter tout travail d'optimisation de votre site web en vue de son référencement.

La première étape consiste à déterminer des 'mots clés' en fonction des cibles à atteindre. Le deuxième point tient à la visibilité et au contenu du site. Vous devez offrir aux internautes un site homogène permettant une navigation claire et agréable en évitant des couleurs rébarbatives ou des pages bariolées qui peuvent stopper la navigation même si le contenu est de très bonne qualité.

La troisième étape permet de vérifier la pertinence du site et, en particulier des contenus afin d'éviter que plusieurs pages présentent les mêmes informations.

Enfin la dernière étape consiste à vérifier la bonne conformité du site avec les règles de bonne conduite édictées par les moteurs de recherche. Ainsi, par exemple, il vous faut à tout prix éviter les textes et les liens cachés, l'abus de mots clés ou les pages similaires.

Les 'balises de référencement'

Données invisibles pour le simple visiteur d'un site, les 'balises de référencement' sont destinées à communiquer diverses informations spécifiques qui vont alors permettre aux différents moteurs de recherche d'indexer de façon optimale le site internet et certaines de ses pages. Il faut savoir que les moteurs de recherche, grâce à des applications informatiques de type 'robots', parcourent continuellement le web afin d'y trouver les nouveaux sites ainsi que les mises à jour des pages internet. Devant le nombre croissant de pages sur la toile, et afin de garder une certaine finesse dans les réponses aux recherches, les moteurs de recherche créent régulièrement de nouvelles balises qui doivent être intégrées rapidement dans les pages de votre site faute de quoi, petit à petit, vous apparaîtrez de plus en plus loin lors des recherches sur le web.

Aujourd'hui, la moindre page 'référéncée', pour être souvent affichée lors des recherches par les internautes, se doit de contenir au moins cinq types de balises différentes, chaque balise comprenant plusieurs éléments et informations très précises. Il faut bien comprendre que le but des 'balises de référencement' est de simplifier le travail d'analyse des sites par les moteurs de recherche, rendant alors votre site beaucoup plus pertinent sur la toile ce qui a pour effet immédiat de voir augmenter sa fréquentation avec les conséquences économiques et commerciales positives qui en résultent.

Mais le recourt à un moteur de recherche n'est pas forcément le moyen le plus utilisé pour naviguer sur internet et, en particulier, dans les pays non-européens. C'est pourquoi, avant tout, vous devez penser à l'utilisateur final, votre client ou votre prospect, et pas seulement à votre positionnement avec tel ou tel moteur de recherche.

Pensez global, agissez local... N'oubliez pas d'appliquer ce principe commercial car, même s'il est maintenant devenu possible de présenter ses offres commerciales très facilement aux quatre coins du monde grâce au web, il ne faut pas perdre de vue que vos clients potentiels ont malgré tout gardé leurs habitudes spécifiques et vivent avec des particularismes locaux.

Un référencement vaut bien une campagne de publicité, pour résumer :

Le référencement en tant que tel n'est qu'un élément d'une stratégie internet mais il doit être pensé très en amont de la conception ou de la réorganisation du site lui-même.

N'oubliez jamais que ce qui est vrai en France ne l'est pas forcément ailleurs.

Pour chaque page destinée à faire l'objet d'un référencement il est nécessaire d'ajouter différentes données indicatrices spécifiques destinées aux moteurs de recherche dont :

- une balise 'titre' ;
- une balise 'description' ;
- une série de 'mots clés' ;
- une balise 'structure du site' (titres et sous titres) ;
- une balise 'langage de développement' ;
- une balise 'langue' ;
- une balise 'robot' ;
- une balise 'mise à jour'.

N'essayez pas de faire cela tout seul et n'hésitez pas à confier cette tâche, ou plutôt ce projet, à un partenaire qui, comme GD2C, vous apportera sa compétence et son expérience multi-pluridisciplinaire.

Utiliser le courrier électronique pour réaliser des mailings

A la fois économique, simple à utiliser et permettant de contacter assez rapidement de nombreux interlocuteurs, le courrier électronique (mail) s'est imposé en quelques années comme un outil de communication et d'échange très efficace et, surtout, utilisé avec succès par de plus en plus d'entreprises en France comme à travers le monde.

Des E-mailings efficaces

A l'heure où le mail devient un mode de communication de plus en plus utilisée pour échanger avec vos clients, vos partenaires ou vos fournisseurs, il paraît logique et naturel de vouloir utiliser cette technologie pour réaliser des mailings de fidélisation de vos clients ou dans le cadre plus général de vos prospections commerciales. Pour cela, il vous est nécessaire de réaliser des campagnes de communication en expédiant des courriers électroniques dont la qualité graphique, textuelle et contextuelle doit être irréprochable. De plus, et afin que vos mails ne soient pas considérés comme des courriers indésirables, il vous faut impérativement utiliser des outils spécifiques pour expédier vos E-mailings.

Ainsi, que vous ayez seulement vingt mails à envoyer ou plus de dix mille envois à faire, vous devez mettre en place une véritable stratégie pour que votre E-mailing atteigne son objectif, c'est à dire que les courriers électroniques arrivent bien à leurs destinataires, qu'ils ne soient pas assimilés à de 'vulgaires publicités' ou à des courriers indésirables et enfin qu'ils arrivent à convaincre ceux qui vont les lire. C'est pourquoi il vous est donc absolument nécessaire de préparer, de la façon la plus professionnel possible, à la fois le contenu et l'entête corps du message ainsi que son environnement graphique et visuel.

La personnalisation de l'envoi

Lorsque vous choisissez d'utiliser votre messagerie habituelle pour envoyer un même courrier électronique à un grand nombre de correspondant en une seule opération, en général vous utilisez la fonction 'copie cachée' qui vous permet de cacher, à chaque destinataire, les adresses de courriers électroniques des autres destinataires.

Une telle méthode n'est pas conviviale du tout et, pour aggraver encore la situation, en général ce mail est assimilé à un courrier indésirable par la messagerie du destinataire. C'est pour cette raison que vous avez tout intérêt à utiliser les services de professionnels comme GD2C qui vous accompagnerons dans la mise en œuvre et surtout le suivi de vos opérations de mailing.

Il vous faudra personnaliser chaque mail en y incorporant, par exemple, le nom du destinataire, son adresse ou toute autre information qui lui est spécifique. De même vous pouvez utiliser des variables conditionnelles pour mettre tout ou partie du message selon, par exemple, que le destinataire est un homme ou une femme, que c'est un client ou un prospect, ... Enfin, et cela n'est pas à négliger, vous devez gérer les retours du type 'adresse électronique invalide', le NPAI du courrier réel, ce qui vous permettra alors de mettre à jour automatiquement votre fichier d'adresses.

Évaluez et comparez l'impact de vos campagnes de E-mailing

Mais si envoyer une batterie de courriers électroniques c'est bien, évaluer son impact c'est beaucoup mieux, voire indispensable. Vous devez pouvoir accéder à des informations de suivi très précises qui permettent de connaître pour chaque destinataire, par exemple, celui qui a ouvert le message ou, ce qui est encore plus précis, celui qui a cliqué sur tel ou tel lien internet se trouvant dans le message. Ces données et ces statistiques vous permettront ainsi de connaître avec certitude les informations qui ont attiré l'attention des destinataires de chaque E-mailing. Cela vous sera alors commercialement très utile lorsque vous recontacterez directement ces correspondants.

À l'heure d'internet, il est nécessaire de repenser les modes de communication de l'entreprise et, dans ce contexte, devant le faible coût des envois, il semble évident qu'il ne faut pas négliger le courrier électronique comme moyen de sensibilisation et de prospection. Toutefois, comme pour un document 'papier', il faut que la qualité textuelle et graphique ainsi que la personnalisation de chaque document soit optimale. GD2C pourra vous accompagner afin de vous permettre de réussir vos futures campagnes de E-mailing.

Utiliser le courrier électronique pour réaliser des mailing, pour résumer :

Facile à mettre en œuvre avec un coût d'envoi quasi nul, le E-mailing est un outil de communication qui, s'il est bien exploité, est très performant.

Toutefois, pour mettre en œuvre une campagne de E-mailing efficace, il est nécessaire d'utiliser des solutions fiables et efficaces qui permettront à vos mails d'avoir l'impact nécessaire pour sensibiliser les destinataires.

Ainsi, vous pourrez :

- Gérer les adresses mails de vos différents contacts ;
- Créer et gérer vos 'newsletters' ;
- Créer et personnaliser vos E-mailings ;
- Envoyer, en une seule opération, une grande quantité de mails ;
- Gérer automatiquement les adresses mails 'périmées' ;
- Suivre avec précision l'impact de chacune de vos campagnes de communication ;
- Comparer l'efficacité de toutes vos campagnes de E-mailing.

Avec des solutions simples à utiliser, efficaces et performantes, en vous faisant accompagner par des professionnels comme GD2C, vos opérations de E-mailing vous permettront d'apporter un sang neuf à votre communication.

Avoir sa boutique sur internet

Alors que les achats sur internet augmentent de plus de 50% chaque année depuis maintenant près de 10 ans, il est peut-être temps pour vous d'envisager d'ouvrir votre boutique sur le web.

Vendre c'est bien, encaisser c'est mieux

Ce nouveau mode de commercialisation ne laisse personne indifférent. Inconditionnels, enthousiastes ou détracteurs forcenés, chacun a son idée sur la question. Toutefois, de la même façon que l'on ne peut pas réduire une 'boutique réelle' à ses produits et à sa caisse enregistreuse, il faut veiller à ne surtout pas résumer le E-commerce à la simple création d'un site internet ou à la simple ouverture d'une boutique en ligne.

Le commerce électronique, pour être commercialement efficace, doit permettre au client de trouver toutes les informations qui lui permettront de passer à l'acte d'achat. Pour cela il est nécessaire de trouver également sur le site internet des informations précises et facilement accessibles par le client, portant sur l'entreprise, ses partenaires et surtout sur les produits en vente. Enfin il doit être possible de passer directement sa commande en ligne et de la régler directement sur le site internet. De ce fait, il faut mettre en place une solution de paiement fortement sécurisée et acceptant la carte bancaire.

Une boutique 'clé en main' ce n'est pas tout ...

La nécessité de prendre en compte l'existence de ce nouveau type d'espace de vente a conduit certaines entreprises à créer 'en urgence' leurs espaces de commerce électronique qui, faute de préparation, ont été des échecs commerciaux. C'est pour cette raison qu'il est nécessaire de se 'hâter lentement' pour mettre en œuvre un tel projet qui, préalablement, doit faire l'objet d'une étude préalable du fait des conséquences organisationnelles qui vont découler de l'ouverture d'un espace de vente sur internet.

En effet, à titre d'exemple, toute solution de vente sur le web nécessite de mettre en place une organisation fiable et performante pour recevoir, traiter et livrer les commandes. Il est également nécessaire d'avoir une véritable structure d'assistance d'avant et d'après-vente. Les 'clients internet' sont généralement assez exigeant quant à la rapidité de traitement de leurs commandes et à la qualité de l'information accompagnant cette commande. De ce fait, il est nécessaire, voire indispensable, de prévoir et d'organiser, bien en amont, avec un professionnel du web comme GD2C, l'ensemble des moyens à mettre en œuvre avant l'ouverture d'une boutique sur le web.

Et pour les offres commerciales ...

Le principal intérêt d'utiliser internet comme support pour des offres commerciales réside dans le fait que l'on fait très rapidement de fortes économies tout en rationalisant sa communication tant sur les produits que sur les prix. En effet, en mettant à jour, directement sur internet, les gammes de produits et les tarifs, les clients comme les partenaires ont tous accès, au même moment, à la même information commerciale. Plus d'édition coûteuse de catalogue dont la durée de vie est de plus en plus faible, plus d'envoi postal de plaquettes ou de documents d'informations.

Grâce à une solution 'en ligne', les coûts commerciaux s'allègent de façon significative. De plus, avec une solution de type boutique sur le web, l'entreprise peut gérer, directement sur internet, ses catalogues et ses tarifs, la disponibilité de ses produits et les délais de livraison, les conditions de facturation et bien sur le paiement directement en ligne. La commande peut être passée en ligne à partir du stock disponible mis à jour en temps réel, ce qui réduit encore les délais de traitement des commandes. Enfin que ce soient les promotions, les soldes, la mise en avant de nouveaux produits, avec une solution en ligne, toute modification ou évolution peut être réalisée en temps 'quasi-réel'.

Plus de clients, moins de vendeurs ...

Pour le commerçant, grâce à sa boutique en ligne, il lui est facile de traiter plusieurs opérations de ventes en même temps sans avoir besoin de nombreux 'vendeurs'. De son côté, pour le client, une boutique sur le web c'est le moyen de venir quand il le désire, de jour comme de nuit et de choisir vite et bien.

Le visiteur du site peut accéder à des offres structurées et classées et il a aussi la possibilité d'accéder à des fiches d'informations spécifiques aux gammes de produits et aux produits eux-mêmes. Il a également la possibilité, pour chaque produit, de le voir et d'accéder à des informations fiables et précises tant d'ordre techniques que commerciales. Ainsi, fort de ces informations claires, le client peut, aisément et en toute connaissance, faire son choix et, par conséquence, passer à l'acte d'achat.

Pérenniser sa boutique sur le web

Le commerce électronique progresse très rapidement depuis le début de ce siècle avec un chiffre d'affaire qui, à ce jour, représente près de 10% du produit intérieur brut. Toutefois

la concurrence, de plus en plus intense, impose aux vendeurs des efforts permanents d'ajustement, d'optimisation et de pertinence des sites internet et de la mise en valeur des offres et des services, répondant ainsi aux demandes de plus en plus fortes d'informations des clients.

C'est pourquoi, avec l'ouverture d'un service en ligne, il est nécessaire de mettre en place des outils précis pour mesurer les performances de son site et de sa boutique virtuelle. L'époque où l'on pouvait se contenter de présenter une copie 'page à page' d'un catalogue papier existant est totalement révolue. Aujourd'hui il est absolument nécessaire de présenter ses offres en tenant compte à la fois des avantages et des contraintes liés à internet.

Enfin, et ce n'est pas le moindre des détails, alors que beaucoup d'entreprises ont des sites internet qui tombent en ruine, il est nécessaire de faire vivre et évoluer régulièrement son site et sa boutique virtuelle. Certes, cela nécessitera à la fois quelques moyens financiers, mais surtout du temps et des compétences commerciales et marketing, mais c'est le prix à payer pour garantir, dans le temps, le succès de votre boutique sur internet.

Se faire connaître sur internet ...

Bien que l'usage d'un site internet paraisse une très bonne solution pour simplifier sa communication et son information commerciale, il est totalement illusoire de croire qu'il suffit de créer un site pour que les internautes le découvrent par hasard.

En effet, pour une activité donnée, il est de plus en plus difficile de conquérir des parts d'audience sur internet. Il est indispensable de développer une stratégie de marketing pour faire connaître son site, et les efforts à fournir sont de plus en plus importants. Un référencement de qualité de votre boutique et de votre site sur les moteurs de recherche est la première des choses à faire. Mais bien d'autres solutions sont également à la disposition des entreprises comme, par exemple, des campagnes de communication sur internet à travers des encarts publicitaires sur d'autres sites.

On peut également lancer des programmes d'affiliation qui consistent en un système d'échange entre des sites qui acceptent d'héberger les contenus ou les offres commerciales de l'entreprise contre une rémunération sous forme de commission au contact ou la vente générée. L'entreprise peut également acheter des mots-clés et des espaces publicitaires sur les moteurs de recherche.

Qui peut ouvrir une boutique sur internet ?

Le commerce électronique est adapté à presque tout ce qui se vend, que ce soit des voitures ou des séminaires, des fournitures de bureau ou des services informatiques, des matières premières ou des billets d'avion.

On retrouve finalement, à peu de choses près, les mêmes produits et services que dans les commerces traditionnels, sans les contacts humains, mais accessibles à toute heure du jour comme de la nuit. Toutefois, et afin d'éviter les éventuels abus des 'vendeurs en ligne', le législateur a encadré très strictement la vente sur le web afin de faire d'internet un véritable espace de confiance et d'apporter à l'acheteur les garanties dont il a besoin pour utiliser ce média pour acheter des biens et des services.

C'est ainsi qu'internet offre de nouvelles possibilités en matière de relations clients. Ainsi un bon usage de web est susceptible d'améliorer la qualité des services rendus, de diminuer les coûts de traitement des commandes et parfois même de réduire le délai de livraison. Toutefois, comme pour le commerce traditionnel, le commerce électronique nécessite de trouver le meilleur équilibre entre besoins, présentation des offres et des prix de vente.

Avoir sa boutique sur internet, pour résumer :

Créer et ouvrir sa E-boutique doit faire l'objet d'une véritable stratégie marketing et commerciale.

Du point de vue global, n'hésitez pas à avoir recours à un consultant externe comme GD2C, celui-ci pourra vous conseiller et vous accompagner en amont et tout au long du déploiement.

Pour ce qui concerne la boutique en ligne elle-même, vous devez utiliser une solution qui vous permettra, comme dans le monde réel, de pouvoir intervenir à tout instant pour présenter de nouvelles offres, pour modifier les prix, afin de présenter vos dernières promotions, ...

Enfin, voici un chiffre qui devrait vous faire réfléchir en effet, actuellement, 58% des 25-34 ans font leurs achats en grande partie en ligne ...

La facture électronique, un atout dans le cadre de la compétition économique mondiale

La nouvelle législation européenne portant sur l'harmonisation des factures entre les Etats membres autorise maintenant les entreprises à adresser des factures en format électronique en utilisant le réseau Internet. L'objectif du législateur est d'apporter aux entreprises une solution leur permettant de réduire leurs coûts administratifs afin de rester compétitives, toutefois dématérialiser des factures ou accepter de recevoir des factures dématérialisées nécessite de prendre certaines précautions préalables. En France, chaque année, ce sont près de deux milliards de factures qui sont émises par les entreprises dont moins de 3% sont dématérialisées à ce jour ...

Le nouveau cadre légal de la facturation

Document central dans la relation commerciale, la facture recouvre de nombreuses problématiques, qu'elles soient comptables, commerciales, juridiques ou encore fiscales, ce qui explique que sa version électronique, au même titre que sa version papier, soit très encadrée.

L'établissement et la conservation des factures sont définis par texte du Code de Commerce et du Code Général des Impôts. Afin d'en encadrer la dématérialisation, le législateur a modifié et complété cette législation en harmonisant, entre autres, les mentions obligatoires des factures au sein de l'Union Européenne. Par ailleurs, chaque facture dématérialisée se doit d'être un document unique, non falsifiable, authentifiable et dont l'origine doit être absolument certaine tant du point de vue comptable que du point de vue fiscal. Bien sûr, ces contraintes s'imposent aussi aux destinataires de ces factures qu'ils soient personnes publiques ou entreprises.

Dématérialisons ...

La dématérialisation ne doit pas être considérée comme 'une mode' mais bien comme une nouvelle façon de gérer administrativement les entreprises. Ainsi, dématérialiser une facture c'est modifier le mode de fonctionnement interne de l'entreprise en supprimant l'impression, la mise sous enveloppe, le postage et enfin et surtout le mode de stockage et d'archivage. C'est également la possibilité pour les entreprises de recourir à l'autofacturation, méthode qui consiste à permettre à ses clients ou à une société tierce (dite d'affacturage) d'émettre des factures en son propre nom.

... mais pas tout seul !

Légalement un projet de dématérialisation de factures ne peut se faire qu'en accord avec les entreprises ou les personnes publiques destinataires, il faut donc définir de façon très précise chaque étape du processus de rédaction, de contrôle, de sécurisation, d'authentification et d'expédition des factures dématérialisées avant de le présenter à ses partenaires. En tout état de cause, avant d'accepter de recevoir des factures dématérialisées, il faut contrôler de façon très précise les dispositions mises en œuvre chez

l'émetteur de la facture. De même, il faut être très vigilant sur les moyens qui sont mis à disposition pour accéder, chaque fois que nécessaire, aux originaux légaux des factures dématérialisées. Pour cela n'envisagez pas de mettre en œuvre seul un projet de dématérialisation des factures car vous risquez alors de vous retrouver 'hors la loi' et en conséquence d'avoir de gros problèmes juridiques et fiscaux. Faites-vous accompagner par un expert indépendant comme GD2C, qui pourra contrôler la conformité juridique, fiscale et technique de la solution.

Comment vous organiser pour recevoir des factures électroniques ?

Maintenant que vous avez fait contrôler et fait valider la méthode utilisée par votre fournisseur, vous devez en interne mettre en œuvre une organisation ainsi que les moyens vous permettant de pouvoir conserver ces factures tout en pouvant y accéder aisément comme, par exemple, dans le cadre d'un contrôle fiscal. A nouveau, faites-vous accompagner par un expert comme GD2C qui vous conseillera et vous présentera les solutions rationnelles adaptées à votre situation réelle.

Enfin, sachez que depuis le décret du 11 juin 2007 il vous est possible, dans certaines conditions, de transformer vos anciennes factures 'papier' en factures électroniques qui auront la même valeur juridique. GD2C est à votre disposition pour étudier avec vous la possibilité de transformation légale de vos archives papier.

Dématérialisez vos factures, pour résumer

Que vous souhaitiez émettre ou recevoir des factures électroniques, faites-vous assister au préalable par un conseil extérieur indépendant comme GD2C, même, et peut être surtout, si votre fournisseur ou votre partenaire technique vous assure que la mise en œuvre est très simple.

En effet comment, sans les conseils d'un expert, être sûr que chaque facture électronique est un document unique et non falsifiable, est conforme à la législation comptable et fiscale française, est conforme à la législation en vigueur en matière de preuve numérique et enfin assure la sécurité et la confidentialité du transfert sur le web.

Ces contraintes fortes ne doivent pas vous faire oublier que, du fait du cadre juridique, commercial et fiscal qui encadre la facture, vous êtes totalement responsable devant la loi de la validité des factures que vous émettez comme de celles que vous recevez et qu'en cas de dysfonctionnement vous risquez fort alors de vous retrouver 'hors la loi' et, en conséquence, d'avoir de gros problèmes tant avec le fisc qu'avec les différents organismes de contrôle financiers.

La réalisation d'une étude vous permettra de mettre en place une organisation et un contrôle qui soit véritablement adapté que vous soyez personne publique ou entreprise, vous évitant ainsi de tomber dans les pièges, les raccourcis et les 'fausses bonnes idées' que certains pourraient vous présenter.

Enfin gardez en mémoire que la réglementation sur la dématérialisation des factures offre aux entreprises le moyen de réduire leurs coûts et de rester compétitives dans le cadre de la compétition économique mondiale, cette opportunité ne devrait laisser personne indifférent.

La E-administration et les marchés publics

La E-administration, faire de 'l'administré' un 'client'

Le passage de l'administration à la E-administration est certainement l'un des plus grands défis que l'Etat n'ait eu à relever depuis bien longtemps. Cette grande réforme a pour objectif d'utiliser les ressources d'Internet afin de faciliter l'accès des citoyens et des entreprises à l'administration électronique tout en permettant de rationaliser et d'améliorer les échanges entre les différents services et les administrations.

Malgré un certain retard

Malgré son implication et son rôle historique dans l'émergence des réseaux informatiques, avec le lancement du Minitel en 1981, l'Etat français a difficilement pris le 'train de l'Internet' à ses débuts et ce n'est qu'en 1997 qu'il a mis en route le premier programme d'action gouvernemental pour la société de l'information. Heureusement depuis cette date, la France a largement rattrapé son retard.

L'objectif de ce programme était que tous les établissements scolaires du pays soient connectés, que les ministères créent leurs sites Internet, que des espaces publics numériques gratuits et libres d'accès se développent dans toutes les régions et, enfin, que soient mises en place des télé procédures administratives pour simplifier la vie des citoyens.

C'est ainsi qu'Internet, grâce à sa démocratisation rapide et à ses nombreuses évolutions technologiques, a modifié notre appréhension de l'espace et du temps avec, pour conséquence, de profondes implications culturelles et politiques dont la E-administration est un bon exemple.

Un grand projet 'gagnant-gagnant'

Véritable chantier national, l'administration électronique vise aussi bien à améliorer les services rendus aux citoyens qu'à accroître l'efficacité même de l'administration, tout en contribuant, de façon notable, à la maîtrise des dépenses publiques. C'est un symbole de modernité et d'universalité qui apparaît autant comme une opportunité que comme une nécessité pour l'Etat et les collectivités, tous soucieux de renforcer l'attractivité de leurs zones d'influence territoriale.

L'administration électronique se doit de répondre aux attentes des usagers, de rendre des services accessibles à tous et de contribuer à la modernisation et à la réforme des services publics, tout en conservant la confiance des citoyens. Cette démarche est très bien perçue par les citoyens qui y voient une image forte de modernisation de son administration. La E-administration s'est également donné pour objectif, à terme, de réduire le poids des prélèvements et des dépenses publiques.

L'usage des nouvelles technologies ne s'est pas limité pas à l'exécution électronique de processus administratifs existants, mais a permis de saisir l'opportunité de réaliser un grand plan de simplification des démarches administratives afin de les rendre accessibles et compréhensibles par le plus grand nombre. C'est ainsi que le déploiement des actions dans le cadre de l'administration électronique va de pair avec la réforme des processus administratifs et une meilleure organisation permettant aux citoyens d'échanger leurs statuts 'd'usagers' en celui de 'clients' de l'administration.

Des formulaires directement accessibles sur internet

Malgré son attachement aux services publics, la population a, aujourd'hui encore, une image assez négative du 'traitement au guichet' assuré par les personnes publiques. Pour éviter et faire disparaître les habituels '*ils nous baladent*', '*il manque toujours un papier*' et

autre 'on a fait le tour de tous les bureaux...', l'administration électronique s'est donné pour premier objectif de simplifier la vie des citoyens en contribuant à les informer préalablement à toute démarche puis à personnaliser, autant que possible, leurs relations avec les services des personnes publiques, que ce soit l'Etat, les administrations ou les collectivités. Ainsi on va soulager les agents des tâches de type 'guichet' les plus ingrates et les redéployer sur des activités adaptées aux besoins des citoyens.

Les administrations du monde entier sont confrontées aux mêmes défis et doivent traiter au quotidien le flux de plusieurs dizaines de milliers de personnes venant aux guichets pour y traiter des problèmes personnels, tous spécifiques. Le 'guichet virtuel' doit, en toute sécurité et en toute confiance, permettre de réduire les temps d'attentes habituels. Le traitement de la documentation est également un gros problème car il faut toujours fournir aux citoyens des documents administratifs à jour. Pour résoudre ces problématiques, la mise en ligne, en libre-service, des documents administratifs, de leurs annexes et des explications associées est très vite apparu comme l'une des bonnes solutions pour alléger les services d'accueil et, par conséquence, réduire les déplacements inutiles des citoyens.

Moins de papier, plus d'efficacité

La gestion de la dématérialisation des documents, dans un pays où il existe des milliers de formulaires administratifs, est aujourd'hui, à l'ère d'Internet, une évidence tant du point de vue des personnes publiques que de celles des citoyens. La dématérialisation de tous ces formulaires administratifs permet d'éliminer le traitement coûteux des documents imprimés tout en préservant l'intégrité des informations et un niveau de sécurité renforcé.

Afin de véritablement tirer parti de l'E-administration, les administrations doivent remplacer les milliers de formulaires imprimés par des formulaires en ligne interactifs, facilement accessibles et pratiques à utiliser. Cette solution permet également de simplifier l'échange, la révision et l'approbation des documents. En fournissant aux usagers un accès en libre-service, en y joignant des aides et explications associées claires et précises, les personnes publiques améliorent considérablement l'efficacité et la productivité de leurs services en contribuant à l'élimination de nombreux travaux de saisie ce qui, par conséquence, réduit d'autant les erreurs dans le traitement de l'information.

L'usage de formulaires dématérialisés renseignés directement en ligne par les citoyens permet également de simplifier et de fiabiliser le transfert de ces informations au sein de la même administration ou vers une autre personne publique en évitant, par exemple, de nouvelles saisies. C'est dans cet environnement qu'GD2C intervient auprès des personnes publiques pour leurs apporter l'aide et le support nécessaire pour la mise en œuvre de solutions de E-Administration.

Des guichets accessibles 24h/24

Les citoyens restent très attachés aux services publics, il faut donc leur apporter le plus possible de services très facilement accessibles. Mais ces mêmes citoyens ne sont pas prêts à payer plus d'impôts, sous quelle forme que ce soit, pour financer ces améliorations. Outre l'avantage de l'ouverture des guichets virtuels à toutes heures du jour ou de la nuit, en semaine comme en week-end, l'administration électronique assure une meilleure égalité de traitement du citoyen en cas de désaccord avec une administration. En effet, lors d'un litige, chaque citoyen a accès à tous les documents que l'administration peut lui opposer.

Alors que dans le monde physique le citoyen ne peut que consulter le dossier en espérant que celui-ci soit complet, cette opération sera beaucoup plus aisée et bien plus fiable, tant pour l'administration que pour le citoyen, lorsque tous les documents seront en format électronique. L'administration électronique n'est plus, aujourd'hui, un sujet technique réservé à quelques spécialistes, elle participe à une transformation d'une ampleur et d'une rapidité sans précédent de la société et de son administration.

Des services pour les entreprises

En France, le premier véritable service dématérialisé qui a été mis à la disposition des entreprises est TéléTVA. Ce service, destiné, à terme, à tous ceux qui déclarent de la TVA,

a été ouvert en 2001. Ce service permet à la fois de déclarer et de payer, directement sur Internet, la TVA.

Par la suite d'autres services destinés aux entreprises et aux professionnels, se sont ouverts comme Télécartegrise, le compte cotisant Assedic, l'inscription des nouveaux salariés à l'Urssaf, les services d'aides aux PME, les formalités douanières, ... Le portail Internet 'vie-publique.fr', développé par l'administration, a été mis à la disposition des entreprises afin qu'elles prennent connaissance de tous les services dématérialisés qui leurs sont destinés.

Des services pour les particuliers

Les particuliers n'ont pas été oubliés, et de très nombreux services ont été ouverts, tant par les administrations centrales que par les collectivités locales. Le service le plus utilisé est la déclaration de revenu en ligne. En 2007, en France, plus de sept millions de citoyens ont télé déclaré leurs revenus par Internet, ce qui correspond à plus de trente pour cent des foyers fiscaux. Mais ce service n'est pas le seul qui est à la disposition des citoyens.

Parmi les autres services administratifs en ligne souvent utilisés, il y a les demandes de certificats de non-gage dans le cadre de la vente d'un véhicule, le service de délivrance des extrait d'acte de naissance, le service centralisé permettant de signaler son changement d'adresse à de nombreuses administrations et services en une seule opération, les allocations familiales, les formulaires d'assurance maladie, le portail d'information jeunesse, le portail permettant le calcul des retraites ou encore la possibilité de commander des actes d'état civil en ligne. Le nombre des accès à ces services étant en permanente augmentation, l'administration a mis à la disposition de tous, le portail Internet 'vie-publique.fr'.

Des services pour l'administration

L'aménagement numérique des territoires incite également les personnes publiques à dialoguer électroniquement entre elles. C'est ainsi que des services dématérialisés se mettent petit à petit en place comme par exemple le portail dédié à la fiscalité des collectivités locales, la plate-forme destinée aux permis de construire ou le service Fast destiné au contrôle de légalité. Comme pour les citoyens et les entreprises, l'administration a également son portail : 'services-publics.fr'.

Toujours plus, toujours mieux

Par ailleurs, l'administration électronique ne se résume pas au seul développement de l'outil Internet. Elle se traduit également par des services aussi différents que la carte Vitale, le cartable électronique, les bibliothèques numériques ou des systèmes d'information et d'alerte par SMS ou par courrier électronique. C'est ainsi que certaines mairies utilisent le courrier électronique pour informer leurs administrés de la réception d'un document, d'une absence de leur enfant à l'école ou toutes autres informations. Avec l'évolution rapide des technologies, l'administration électronique a encore de beaux jours devant elle.

A l'aube de ce nouveau millénaire, les personnes publiques ont commencées à relever un nouveau défi, elles doivent simplifier leurs processus de gestion de l'information tant en interne qu'en externe. L'enjeu est la fois très simple et incroyablement impressionnant. En effet, aujourd'hui, nous sommes surpris de pouvoir réaliser une démarche administrative sans même avoir à nous déplacer et en plein week-end. De même nous pouvons trouver facilement des réponses précises et documentées à nos questions sur des sites Internet de certaines personnes publiques.

Demain, il faudra que nous soyons surpris de la situation inverse. Ainsi, par exemple, nous serons étonnés, voire scandalisés, qu'une collectivité ne possède pas un site Internet permettant de faire des formalités de base directement en ligne. Toujours plus, toujours mieux, toujours plus simple, telle apparaît la philosophie de l'E-administration. Cela revient, tout en faisant des importantes économies de fonctionnement, à apporter toujours

plus de services de qualité répondant aux besoins réels, à communiquer avec un langage simple, à transformer 'l'utilisateur' en 'client'.

TéléTVA, une première mondiale de la E-administration

Projet lancé en 1999 par l'Etat Français avec le soutien de l'UE, TéléTVA a été très rapidement étendu à quasiment toutes les entreprises françaises. Celles-ci, depuis 2001, ont l'obligation de déclarer et de payer en ligne la TVA, ce sont aujourd'hui plusieurs centaines de milliards d'euros qui sont ainsi collectés chaque année.

Les avantages de TéléTVA

Basé sur l'usage de la signature électronique(*), la télé déclaration de la TVA, dénommée TéléTVA par le Ministère des Finances, va vous permettre de vous simplifier la vie, de gagner du temps, d'économiser de l'argent et surtout d'être certain du bon acheminement de votre déclaration et du paiement associé évitant ainsi des problèmes potentiels. L'auteur du présent ouvrage, qui utilise TéléTVA depuis maintenant plusieurs années, ne saurait plus s'en passer. En effet en utilisant TéléTVA, vous n'avez plus à attendre l'imprimé envoyé par l'administration, ni à gérer les délais postaux et vous pouvez remplir votre déclaration de TVA et la payer quand bon vous semble, avant la date limite bien sûr, le montant n'étant prélevé qu'à la date de l'échéance.

Une solution simple d'utilisation, souple à l'usage, économique dans le temps, très fiable et qui vous apporte en plus la tranquillité et la certitude du bon acheminement. Que pouvez-vous demander de plus ?

Les marchés publics, une nouvelle philosophie

Depuis maintenant plus d'un siècle et demi, le Code des Marchés Publics régit, en France, les achats publics. De réforme en évolution, à raison d'une nouvelle version tous les deux à trois ans en moyenne depuis près de 20 ans, le code des marchés publics français doit maintenant se mettre à l'heure de l'Europe et, de ce fait, devenir conforme au droit européen c'est-à-dire, principalement, aux Directives Européennes 2004/17 et 2004/18 du 31 mars 2004.

Pourquoi une réglementation pour les marchés publics ?

La commande publique, en France, représente un marché de plusieurs dizaines de milliards d'euros chaque année, soit près de 10 % du PIB national. C'est pourquoi, afin d'éviter des abus ou des irrégularités, le législateur a souhaité encadrer les achats publics en s'appuyant sur des règles claires, précises et reconnues par tous.

La réglementation des marchés publics a pour objet de permettre à tous les acteurs économiques, quels qu'ils soient et où qu'ils se trouvent en France ou en Europe, de pouvoir accéder librement à ces marchés, de pouvoir y répondre dans un environnement stable qui respecte scrupuleusement l'égalité de traitement des candidats et, tout cela, dans le but du contrôle strict du meilleur usage des deniers publics.

() En annexe du présent ouvrage vous pouvez trouver un chapitre complet consacré à la signature électronique, n'hésitez pas à le consulter.*

Les marchés publics, un petit rappel

Lorsqu'une collectivité locale ou publique ou toute personne publique souhaite acheter des biens, des services ou faire réaliser des travaux, quel qu'en soit le montant, elle est tenue de passer un 'appel d'offres'. Afin d'encadrer la façon dont les pouvoirs adjudicateurs vont traiter les différents types d'appel d'offres, le législateur a défini des seuils de publication des avis de publicité, basés sur le montant total hors taxe estimé du marché. Ces seuils sont régulièrement remis à jour.

Cette procédure, imposée par la réglementation, c'est-à-dire par le 'Code des Marchés Publics', a pour objectif, entre autres, de réglementer la publicité faite autour de l'annonce d'un futur marché, de donner un cadre et une forme aux offres, de mettre en oeuvre une véritable mise en concurrence des entreprises, de garantir que chaque candidature sera analysée selon les mêmes critères et de garantir que l'attribution du marché se fera dans la plus grande transparence.

L'entreprise qui se présente pour répondre à un appel d'offres est appelée 'soumissionnaire', l'entreprise qui gagne l'appel d'offres est appelée 'attributaire'. Les entreprises, d'une façon plus générale sont dénommées 'acteurs économiques' ou 'opérateurs économiques'. La personne publique qui souhaite acheter des biens, des services ou faire réaliser des travaux est appelée 'pouvoir adjudicateur'.

Une nouvelle philosophie

Ce qui caractérise la philosophie générale de la Directive Européenne portant sur les marchés publics, c'est la notion de transparence. Ainsi, tout au long de la procédure, chaque action et chacune des opérations doivent se faire en toute transparence. En amont, la transparence est assurée par la publication d'un avis de publicité contenant toutes les informations nécessaires afin d'assurer l'ouverture du marché au plus grand nombre d'acteurs économiques.

Pendant tout le déroulement de la procédure, à toutes les étapes, le pouvoir adjudicateur est soumis à une obligation de traçabilité. Enfin, et après avoir désigné l'attributaire, le pouvoir adjudicateur est dans l'obligation non seulement de justifier du choix de l'attributaire, mais également de pouvoir communiquer, à chaque acteur économique dont l'offre n'a pas été retenue, les raisons et les motivations précises de la non sélection de la candidature ou de l'offre.

Toujours plus de transparence

Toujours dans un souci de transparence, la non publication des avis d'attribution est maintenant considéré comme une volonté de dissimulation avec les conséquences qui peuvent en résulter. Enfin, et cette mesure n'est pas des moindres, les pouvoirs adjudicateurs ont l'obligation de publier, tous montants de commande confondus, la liste complète des marchés qu'ils auront attribués au cours de l'année précédente, accompagnée de plusieurs informations spécifiques à chacun de ces marchés. A terme, le recoupement de toutes ces informations, devrait permettre d'avoir une vision précise des achats publics pays par pays, ainsi qu'au niveau de l'Europe entière.

L'harmonisation européenne de la législation sur les procédures des marchés publics va représenter une étape importante dans la vie de la commande publique. Une nouvelle approche, une nouvelle philosophie, une forme d'autogestion et d'autocontrôle des pouvoirs adjudicateurs, de nouveaux types de marchés, l'ouverture aux PME-PMI, plus de transparence en amont et en aval, la prise en compte du 'développement durable', ..., bref, plus qu'une évolution, peut-être bien une révolution.

Spécialiste des marchés publics, GD2C peut accompagner les personnes publiques dans le cadre de la passation de leurs marchés et/ou assurer, y compris dans les locaux du pouvoir adjudicateur, des formations portant sur les marchés publics et de la dernière version du Code.

Depuis le 1^{er} janvier 2005 les collectivités doivent pouvoir recevoir les réponses aux appels d'offres par voie électronique (Internet) ce qui a mis sur le marché de nombreuses solutions dont certaines sont pour le moins 'exotiques'.

Etre responsable

Le fait d'utiliser Internet dans le cadre des marchés publics ne dispense ni la collectivité ni le soumissionnaire du strict respect des règles fixées par le Législateur et plus notamment le 2^e alinéa de l'article 1 du Code des Marchés Publics : '*quel que soit leur montant, les marchés publics respectent les principes de liberté d'accès à la commande publique, d'égalité de traitement des candidats et de transparence des procédures*'. Cela revient à dire que, de l'avis de publication à l'ouverture des offres, en passant par la mise à disposition du DCE et au dépôt de l'offre par le soumissionnaire, l'entreprise qui utilisera Internet ne pourra bénéficier d'aucun avantage par rapport à celle qui choisira la solution 'papier' traditionnelle. Dans le cas contraire l'appel d'offre pourra être contesté, voire annulé.

Il ne faut jamais perdre de vue que c'est la collectivité qui a en charge et qui est responsable du respect de la réglementation durant toute la durée de l'appel d'offres. L'usage d'Internet dans les procédures des marchés publics a ouvert la voie à beaucoup de 'fausses bonnes idées' qui mèneront inexorablement les collectivités qui les utilisent à se retrouver en face du Conseil d'Etat ...

Dématérialisation ne rime pas avec 'n'importe quoi'

Pour une collectivité la pire des 'fausses bonnes idées' est de considérer que le meilleur des opérateurs est celui qui 's'occupe de tout' et 'sait tout faire'. En fait c'est bien le meilleur pour ... s'attirer des ennuis.

Ainsi pour assurer sa sécurité et celle des soumissionnaires, la collectivité se doit de choisir une solution Internet adaptée à sa taille et qui intègre une véritable 'chaîne de confiance' composée de plusieurs acteurs totalement indépendants les uns des autres, empêchant de ce fait toute collusion entre eux :

- Autorité de Certification (AC) pour les signatures électroniques ;
- Certificats délivrés par un tiers de confiance pour sceller les enveloppes ;
- Certificats serveurs (ils vont contrôler la validité des signatures électroniques) fournis par une autorité reconnue ;
- Tiers archiveur (coffre-fort électronique) ;
- Tiers horodateur (horloges atomiques).

Une solution incluant l'hébergement et le contrôle des serveurs Internet par un tiers apporte encore plus de sécurité à la solution Internet retenue.

Comment choisir un prestataire pour dématérialiser vos marchés publics ?

Pour choisir une solution de dématérialisation des marchés publics pérenne et juridiquement fiable il faut vérifier que celle-ci :

- est conforme en tous points avec le code des marchés publics ;
- respecte l'égalité de traitement entre les soumissionnaires ;
- se calque sur la procédure "papier".

Pour votre sécurité, et pour éviter que vous tombiez dans les pièges, les raccourcis et les 'fausses bonnes idées' que certains opérateurs osent présenter, il ne faut pas hésiter à confier à un expert comme GD2C le soin de faire une étude du véritable besoin internet de la collectivité afin de mettre en place une solution qui lui soit véritablement adaptée et qui protégera la collectivité contre elle-même.

La solution du bon sens est la dernière à laquelle songent les spécialistes
(Bernard Grasset).

Depuis que l'homme est homme, il met en œuvre des solutions matérielles et intellectuelles pour améliorer son mode de vie, son mode de communication et son mode de déplacement.

C'est ainsi que, de siècles en siècles, d'expériences en échecs, de tentatives en réussites, il a mis au point des techniques, des savoir-faire et des systèmes qui, petit à petit, sont devenus plus sophistiqués, puis plus abstraits. C'est alors que le virtuel a commencé à faire partie du quotidien de l'homme. Par étapes successives, il l'a structuré jusqu'à ouvrir la voie à la dématérialisation telle que nous la connaissons aujourd'hui.

Dans l'usage courant, le mot virtuel s'emploie souvent pour signifier la pure et simple absence de matière. La réalité supposant, *a contrario* une existence matérielle, une présence tangible. Avec l'arrivée d'internet, le virtuel prend une nouvelle dimension en recouvrant de plus en plus d'espaces de notre vie quotidienne, qu'elle soit professionnelle ou personnelle.

Mais tout cela ne doit pas nous faire oublier l'essentiel, en effet, si l'absence de confiance peut être le moteur d'une révolution comme on a pu le voir de nombreuses fois dans l'histoire, toute révolution ne peut survivre durablement que si la confiance existe. Celle-ci est donc au cœur de la réussite ou de l'échec d'une opération de dématérialisation, qu'elle se déroule au sein d'une entreprise, d'une personne publique ou même d'un Etat.

Quoi qu'il en soit, tout projet de dématérialisation, quel qu'en soit la taille, nécessite une analyse préalable, beaucoup de bon sens, une véritable approche de la conduite du changement et une stratégie d'accompagnement et de formation des hommes. De plus, et de très nombreux exemples le démontre, seuls des yeux extérieurs, n'ayant aucun parti pris, peuvent apporter les bonnes réponses en s'affranchissant des 'pouvoirs en place' et des 'hiérarchies', ce sont des accompagnateurs de votre stratégie internet.

GD2C, l'accompagnateur de votre stratégie internet

Les obligations légales de conservation des documents

Dans le secteur privé comme dans le secteur public, de nombreux documents doivent faire l'objet d'une conservation pendant un certain nombre d'années comme, par exemple, les statuts, les PV d'assemblées, les PV du Conseil d'administration ou les pièces constituant les marchés publics.

Pour mieux vous y retrouver, nous vous proposons de trouver, dans le tableau ci-dessous, quelques informations et données concernant la conservation de quelques-uns des principaux documents de l'entreprise :

Délais de conservation des documents au sein des entreprises

Documents sociaux					
Type de Document	Code civil	Code du commerce	Code impôts / Code du travail	Délai réel	Original O/N
Registre des titres		30 ans après STE	6 ans (transferts)	Illimité	O
Registre de présence		30 ans après STE		Illimité	O
Registre de présence		30 ans après STE		Illimité	O
Registre des procès-verbaux		30 ans après STE		Illimité	O
Rapport des gérants		30 ans après STE		Illimité	O
Rapport des commissaires		30 ans après STE		Illimité	O
Rapport du conseil		30 ans après STE		Illimité	O
Bilans		30 ans après STE		Illimité	O
Comptes d'exploitation		30 ans après STE		Illimité	O
Comptes de pertes/profits		30 ans après STE		Illimité	O
Présence AG et pouvoirs		30 ans		30ans	O

Documents comptables						
Type de document	Code civil	Code de commerce	Code impôts	Code du travail	Délai réel	Original O/N
Livre journal		10 ans	6 ans		Illimité	O
Grand livre		10 ans			Illimité	O
Journaux auxiliaires		10 ans			Illimité	O
Comptes auxiliaires		10 ans	6 ans		Illimité	O
Journal centralisateur		10 ans	6 ans		Illimité	O
Livre des inventaires		10 ans	6 ans		Illimité	O
Balance générale		10 ans	6 ans		Illimité	O
Balances auxiliaires		10 ans	6 ans		Illimité	N
Pièces comptables						
Type de document	Code civil	Code de commerce	Code impôts	Code du travail	Délai réel	Original O/N
Contrats d'acquisition	30 ans	10 ans	6 ans		Illimité	O
Participation (pièces)	30 ans	10 ans	6 ans		Illimité	O
Contrats de prêts		10 ans	6 ans		Durée+5 ans	O
Contrats de <i>leasing</i>		10 ans	6 ans		Durée+5 ans	O
Marchés		10 ans	6 ans		Durée+5 ans	O
Factures fournisseurs		10 ans	6 ans		11 ans	O
Factures clients		10 ans	6 ans		11 ans	N
Bons de livraison E/R		10 ans	6 ans		11 ans	N/O
Bons de commande E/R		10 ans	6 ans		11 ans	N/O
Justificatifs TVA		10 ans			11 ans	O/N
Documents bancaires		10 ans	6 ans		11 ans	O

Documents commerciaux						
Type de document	Code civil	Code de commerce	Code impôts	Code du travail	Délai réel	Original O/N
Correspondance		10 ans			11 ans	O
Contrats	30 ans	10 ans			Durée+5 ans	O
Transport/ douanes			6 ans		10 ans	O
Documents concernant le personnel						
Type de document				Code du travail	Délai réel	Original O/N
Livres de paie				5 ans	Illimité(*)	N
Registres				5 ans	Illimité(*)	N
Accidents du travail				Illimité	Illimité	O
Pièces relatives au salaire				5 ans	10 ans	N
Bulletins de paye				5 ans	10 ans	N
Soldes PTC/certificats				5 ans	6 ans	N
Bordereaux de cotisation				5 ans	6 ans	N
Récapitulatifs des charges sociales				5 ans	6 ans	O
Fiches fiscales par salarié				5 ans	10 ans	N
(*) justification des droits à la retraite						

Force est de constater que de plus en plus de documents importants sont et seront au format numérique. Or, très souvent, ces documents doivent être conservés dans un but de preuve ou de mémoire. Du point de vue juridique, cela nécessite de mettre en œuvre une stratégie de conservation de ces données, informations et documents dématérialisées.

GD2C est à votre disposition pour vous assister et vous accompagner dans la mise en œuvre d'une véritable politique de conservation de vos originaux électroniques afin que vos documents archivés puissent avoir une valeur légale grâce au strict respect des quatre grandes étapes de la vie d'un document dématérialisé.

Conservation des documents relatifs aux marchés publics

Les personnes publiques, dans le cadre des marchés publics, sont soumises à de nombreuses contraintes de conservation des différents documents. Ainsi, afin d'éviter l'absence de pièces ou de documents qui pourraient être utiles dans le cadre d'un contrôle administratif, d'un litige ou d'un contentieux juridictionnel, il faut prévoir au minimum une durée de conservation de dix ans et cela à compter de l'admission ou des réception des prestations objet du marché.

Bien sûr la durée de conservation doit être bien plus importante pour les contrats de type concession ou délégation de service public, construction d'un bâtiment, ...

Enfin, les données et documents électroniques de tous les marchés publics sont soumis aux mêmes règles de conservation que les documents 'papier'.

Cas particuliers de conservation

Les marchés de travaux

Les documents doivent être conservés au moins trente ans (idéalement 31 ans) à partir de la date de réception définitive des travaux afin de pouvoir faire éventuellement jouer la responsabilité de l'un ou l'autre des différents intervenants (entreprise, architecte, organisme de contrôle, ...).

La concession de brevet

Un brevet étant valide 20 ans à partir de sa date de demande de publication, en conséquence la conservation des documents du marché de concession de brevet doit être conservé au moins jusqu'à sa date de fin de validité.

Les droits d'auteur

Applicable aux logiciels, aux écrits, ... , les marchés dans lesquels il y a des notions de 'droits d'auteur' nécessite une conservation très longue.

En effet, la propriété d'une œuvre de l'esprit s'étant soixante-dix ans après la mort de son auteur ce qui nécessite en général une conservation sur une durée d'au moins septante ans, voire beaucoup plus.

Les pièces et ouvrages ayant un caractère historique

Bien que rares, les éléments ayant un caractère historique nécessitent d'être conservés indéfiniment.

Traitement particulier de certaines pièces des marchés

Les candidatures et les offres non retenues

La loi autorise à ne conserver les candidatures et les offres non retenues que durant cinq ans à compter de la notification du marché à l'attributaire.

Les offres des candidatures non retenues

N'ayant pas été ouvertes, elles sont renvoyées fermées aux entreprises dans le cas d'une réponse papier.

Dans le cas d'une réponse électronique, elles peuvent être tout simplement détruites.

Les documents électroniques des soumissionnaires contenant un virus

Bien que, conformément à la loi, ces documents sont considérés comme 'n'ayant jamais été reçus', il est préférable de les conserver au moins cinq ans afin de pouvoir, éventuellement, amener la preuve de la présence d'un virus.

Une règle générale à garder en mémoire

N'oubliez jamais qu'avec la réglementation actuelle basée sur le 'principe de précaution', en cas de doute choisissez toujours de conserver les documents.

De même, gardez la traçabilité complète des décisions et des choix qui ont été pris lors de chacune des phases d'un marché public.

L'environnement juridique de la confiance

Nous sommes entrés de plain-pied dans l'ère de la dématérialisation et ce depuis plusieurs années. Pour autant la démarche de dématérialisation n'est pas encore arrivée à maturité et ce parce que la confiance qui lui est consubstantielle n'a pas fait l'objet d'une réflexion de fond.

L'Etat à travers ses procédures administratives comme dans ses relations avec les administrés, au premier rang desquels les contribuables et les entreprises, y trouve une occasion de réforme dont la visée est l'amélioration de sa productivité et par conséquent la réduction des coûts de fonctionnement. Les administrés eux-mêmes y voient la promesse d'une simplification des formalités et d'un gain de temps. C'est pourtant dans l'ordre privé, dans les relations BtoB et BtoC que la dématérialisation – à tout le moins des actes les plus courant des transactions commerciales – a le plus rapidement pris une tournure effective. Mais il ne s'agit dans ce dernier cas que d'une dématérialisation pauvre, qui ne se substitue pas complètement en pratique du moins, au flux de documents papiers qui ne sont souvent que différés et relégués dans une position secondaire sans disparaître, bien que tous les outils juridiques soient en place pour que cette disparition devienne effective, si ce n'est peut-être la confiance.

Depuis près d'une dizaine d'années les textes, tant dans l'ordre communautaire que dans l'ordre interne, se sont multipliés pour accompagner juridiquement les évolutions de la technique. Qu'il s'agisse de la preuve, de la protection des données à caractère personnelle, des enchères à distance, de la vente à distance, de la contractualisation en ligne, des marchés publics, des déclaration d'impôts et des formalités de toute nature, de la cryptologie, ou encore du droit d'auteur, rares sont les domaines que des remaniements parfois importants du droit positif ne sont pas venus affecter avec son corollaire, conforme à la tradition française, de nouvelles infractions pénales.

Mais la multiplication des textes pas plus que la prolifération de nouvelles techniques, plateformes-internet, logiciels, protocoles, formats, méthodologies et services auxquels la dématérialisation donne lieu ne doit faire oublier que la confiance reste au centre de tout. Or la confiance n'est pas une notion juridique et elle n'est mentionnée qu'accessoirement à propos de la dématérialisation, presque de façon rituelle mais sans véritable contenu, alors qu'elle est centrale dans tout processus dématérialisé. Le droit ne connaît que des concepts qui doivent concourir à la confiance : bonne foi, conformité, obligations, sanctions telles que nullité, inopposabilité, etc ...

Certes les acteurs de la dématérialisation parlent de confiance ou recourent à des tiers de confiance et la loi elle-même parle de «*confiance dans l'économie numérique*» (Loi du 22 juin 2004), mais pour oublier aussitôt cette notion et la dissoudre dans une multitude de règles particulières, parfois sans cohérence interne.

La confiance est un résultat. Elle s'obtient au terme d'un processus qui permet à chaque intervenant d'une place transactionnelle d'avoir la certitude que les autres intervenants ont agi de manière conforme, en pratique comme en droit. La confiance doit ainsi avoir un contenu objectif dans les processus dématérialisés et ne peut procéder que de la mise en place de règles précises appuyées sur des techniques éprouvées. Il est dès lors essentiel que tout processus transactionnel, a fortiori lorsqu'il est dématérialisé et conduit – par définition – à distance, soit organisé organiquement et fonctionnellement, de telle manière qu'il apporte un degré quasi-absolu de sécurité.

Cependant dans la plupart de processus dématérialisés - à y voir de plus près - la confiance est proclamée dans les intentions plus qu'elle n'est assurée techniquement. Cela fonctionne plutôt comme un appel à la confiance que comme la démonstration d'un processus intrinsèquement fiable et infaillible justifiant une confiance. Bien souvent le problème vient de l'organisation des fonctions et des responsabilités entre les différents acteurs d'une place transactionnelle en ligne : celui qui offre le service offre aussi les moyens supposés de la sécurité qu'il crée souvent lui-même avec ses propres moyens.

C'est alors un problème de gouvernance de la place transactionnelle qui est posé. Il appelle, comme toujours des processus de division et de non-confusion des tâches et des responsabilités, notamment en ce qui concerne la certification des moyens de sécurité, leur distribution et mise en place, leur gestion et mise en œuvre.

La confiance appelle donc certes la mise en place de moyens techniques, mais elle requiert avant tout une indépendance des acteurs interagissant : ce qui s'appelle une chaîne de confiance dans laquelle chacun a un rôle et un seul bien défini et dont il ne peut sortir.

Or cette réflexion disparaît trop souvent au profit de considérations technico-administratives qui, pour importantes qu'elles soient, relèvent de l'art et de la manière de décliner des principes. Mais si ces derniers sont insuffisamment approfondis et incomplètement maîtrisés ni suivis, il peut en résulter un fort risque de défaillance des procédures mises en place au regard du principe de confiance. Or de ce point de vue la situation laisse à désirer, pour le moins, lorsqu'on examine avec soin ce qui se pratique aujourd'hui dans l'espace dématérialisé. Ni la sécurité ni la confiance ne sont au rendez-vous dans bien des cas.

C'est en ce sens qu'une opération de dématérialisation, pour être menée à bien tout en respectant les contraintes juridiques, se doit d'être confiée à des professionnels qui sauront allier les contraintes juridiques liées à la discipline de la confiance et solutions techniques.

C'est le grand mérite de cet ouvrage de Gilles de Chezelles que de réfléchir à la dématérialisation sans jamais perdre de vue la notion centrale de confiance et d'en envisager les retombées concrètes dans l'organisation et la dynamique de tout processus de dématérialisation quel qu'il soit.

Et l'auteur joint la pratique aux idées à travers de la société GD2C (www.gd2c.ch) qui est, parmi d'autres acteurs, comme l'association Aesigne, Association Européenne de la sécurisation des échanges dématérialisés et de la signature électronique (www.aesigne.eu), en pointe dans la professionnalisation des démarches de dématérialisation et de création d'espaces de confiance.

Bernard Schaming

Avocat à la Cour, spécialisé en droit économique et en droit de la propriété intellectuelle.

Adresse mail : bernard.schaming@schaming.fr

Site internet : www.schaming.fr

La signature électronique, votre signature sur internet

La signature électronique, clé de vôûte des échanges sur Internet est définie par la loi du 13 mars 2000 qui donne, à l'écrit signé électroniquement, la même valeur juridique qu'un papier signé manuellement : *'La signature électronique est admise en preuve au même titre que l'écrit sur support papier'* (article 1316-1 du 13 mars 2000). Un bref aperçu de l'histoire de la signature dans le temps va vous permettre de mieux comprendre ce que l'usage de la signature électronique va pouvoir apporter dans votre gestion et votre organisation au quotidien, que vous travailliez dans le secteur privé ou dans le secteur public.

Signer, une histoire vieille comme le monde

De Lascaux à la Grèce Antique, pendant des siècles la signature a essentiellement été utilisée pour identifier l'auteur d'un ouvrage ou d'un écrit. Avec la structuration des sociétés anciennes (Mésopotamie, Egypte, ...), les autorités ont rencontré le besoin de communiquer avec leurs administrations, c'est alors que la signature a acquis une valeur juridique. Le développement des échanges commerciaux internationaux, dès le XVI^{ème} siècle, avec la création de la lettre de change, a donné à la signature un caractère juridique plus 'universel'.

A l'heure de l'informatique et d'Internet, l'homme a besoin d'un outil qui doit répondre aux mêmes critères que la signature manuscrite, qui lui est personnel, qui l'authentifie clairement et l'engage par rapport au contenu de l'acte signé. C'est pour cela que la signature, identification utilisée depuis la nuit des temps par l'homme, et la technique informatique ont été rapprochées par les législateurs européens et français, qui, en conférant à la signature électronique la même valeur légale que la signature manuscrite, a ouvert la voie aux échanges électroniques sécurisés à valeur juridique certaine.

Protéger l'écrit

La cryptologie, un mot 'barbare' dont je vais vous raconter son histoire. Dans l'Egypte ancienne, la société devenant de plus en plus structurée il est devenu nécessaire de 'confidentialiser' certaines informations que les autorités souhaitaient transmettre. C'est ainsi que le cryptage est né. Puis Jules César, grand communicateur et adepte de l'espionnage, va mettre au point une technique pour pouvoir communiquer des ordres sans qu'ils puissent être compris par tout autre que le destinataire. C'est la technique de la substitution. Cette technique, utilisée pour la première fois lors de la guerre des Gaules, consiste à remplacer chaque lettre de l'alphabet par une autre, ainsi, par exemple, le A devient H, le B devient Z, ... Le décryptage se réalise simplement en effectuant l'opération inverse.

La technique de substitution va vite trouver sa limite et les spécialistes vont alors développer des solutions de cryptage basées sur une algorithmes et une clé pour chiffrer et déchiffrer. Mais cette technique pose également plusieurs problématiques et, si l'on veut dialoguer de manière sûre entre n personnes, il faut une clé par binôme, soit de l'ordre de $n \times n$ clés, ce qui peut vite devenir ingérable. De plus il faut distribuer les clés par des voies sûres, sans écoute ni modification possible. Enfin il faut donner n clés à chaque nouvel entrant. On voit tout de suite les limites d'un tel système ...

Avec le développement de l'informatique, à partir de 1976, on développe une nouvelle méthode, la cryptographie à clés asymétriques qui, pour signer un message électronique, va utiliser une bi-clé contenant une clé publique et une clé privée, c'est la technologie dite de la bi-clé. Solution technique fiable et éprouvée, inviolée à ce jour, le législateur va en faire un composant de la signature électronique. Un environnement juridique fort et une technologie basée sur un procédé cryptographique fiable et éprouvée vont permettre de satisfaire aux critères fondamentaux de la signature manuscrite, la signature électronique

est donc la conjonction de ces deux éléments indissociables, une technologie standardisée et une législation unique en Europe.

Les enjeux de la signature électronique

Née de la volonté politique européenne, la signature électronique a une existence légale dans toute l'Union Européenne et apporte à l'écrit dématérialisé la même valeur probante que l'écrit sur support papier. C'est ainsi que la signature électronique étant exclusivement personnelle, au même titre que la signature manuelle, chacun va avoir la possibilité de pouvoir :

- identifier son interlocuteur (je sais avec qui je communique);
- contrôler l'intégrité des documents transmis (le document est bien conforme à l'original signé);
- assurer la confidentialité (je sais qui peut voir le document);
- assurer la non répudiation (je suis certain du niveau d'engagement de mon interlocuteur).

Muni de votre signature électronique, vous allez pouvoir signer et envoyer, d'un simple clic, de nombreux documents et ainsi :

- gagner du temps (impression des documents, mise sous pli, ...);
- réduire vos coûts d'expédition (papier, enveloppe, temps à La Poste, ...);
- bénéficier d'un meilleur acheminement (grèves, week-end, ...).

Plus vite, avec moins de manipulations de papiers et donc moins de risques d'erreurs, la signature vous ouvre la voie sécurisée des échanges dématérialisés.

L'utilisation de la signature électronique au sein d'une entité étant, par nature, stratégique, GD2C est à votre disposition pour vous accompagner dans le déploiement et l'utilisation d'une solution de signature électronique au sein de votre structure.

Une grande simplicité d'utilisation

Au quotidien, l'usage de la signature électronique est directement intégré dans la plupart des navigateurs du marché comme Outlook Express, Outlook ou Mozilla. Pour signer électroniquement un document et il vous suffit de faire comme vous en avez l'habitude, d'ouvrir votre messagerie habituelle, de mettre l'adresse du destinataire, de saisir l'objet, de rédiger le texte... comme d'habitude, puis de cliquer sur le bouton 'signer' et enfin de faire 'envoyer/recevoir'. Votre correspondance portera un signe distinctif, un sceau rouge. Votre destinataire le visualise également avec un sceau rouge ce qui l'informe que votre courrier est électroniquement signé, il a donc la certitude que c'est bien vous qui lui avez adressé, il peut donc l'ouvrir en toute confiance et en toute sécurité.

Avec sa signature électronique, une entreprise, comme un artisan ou une profession libérale aura la possibilité de déclarer sa TVA, faire ses déclaration Urssaf, répondre aux appels d'offres, signer ses correspondances électroniques, ses devis et ses offres électroniques, des contrats, des actes d'engagement ou tout autres documents tout en faisant des économies et en respectant la règle de preuve prévue par la législation en vigueur dans toute l'Europe.

Glossaire

Vous trouverez ci-après la présentation et la définition de quelques termes techniques que nous avons utilisés dans cet ouvrage.

Adresse électronique

Il s'agit de l'adresse des boîtes aux lettres électroniques d'où l'on envoie et l'on reçoit les messages circulant sur internet.

AeSigne [www.aesigne.eu]

L'Association européenne de la sécurisation des échanges dématérialisés et de la signature électronique est un tiers de confiance créateur d'espaces de confiance.

Archivage électronique

Enregistrement et stockage de données électroniques dans un lieu à l'abri de tout risque d'intrusion, et conforme à une procédure devant permettre la restitution de la preuve.

Authentification

Permet de s'assurer la non usurpation de l'identité d'un individu.

Autorité de Certification (AC)

Entité permettant d'émettre des certificats de signature électronique après vérification de l'identité de la personne ou de la procédure ayant mené à son identification. L'AC est responsable de l'ensemble des composantes matérielles, humaines et organisationnelles utilisées dans le processus de création, de gestion et de révocation des certificats de signature électronique.

Base de révocation

Base, accessible à chacun, où sont stockés les certificats de signature électronique révoqués.

B to B (business to business)

Le B to B correspond à la commercialisation, par une entreprise, de tout types de biens et de services répondant à un besoin pour un client de type professionnel.

Certificat de signature électronique (signature électronique)

Attestation électronique qui lie les données afférentes à la vérification de signature à une personne et confirme l'identité de cette personne (définition de la Communauté Européenne).

Dans le cadre des échanges dématérialisés, la signature électronique garantit l'authenticité, l'intégrité, la non répudiation ainsi que confidentialité des données circulant sur internet.

Clé privé

Clé conservée secrète par le détenteur de la signature électronique et connue que de lui-même. C'est cette clé qui va être utilisée par son propriétaire pour signer électroniquement.

Clé publique

Clé associée à la clé privée mais accessible à tous. C'est cette clé qui va techniquement permettre au destinataire de vérifier l'authenticité du document signé électroniquement.

CNIL

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés est une autorité de contrôle française officielle en matière de protection des données personnelles.

Coffre-fort électronique

Solution technique d'archivage et de stockage des données dématérialisées.

Convention de preuve

Contrat définissant les conditions dans lesquelles une procédure d'échange entre plusieurs intervenants sera reconnue comme preuve.

Courrier électronique (courriel, E-mail)

Correspondance que l'on adresse à travers le réseau Internet en utilisant un logiciel de messagerie comme Outlook.

Détection d'intrusion

Système mis en place pour surveiller les tentatives d'intrusion informatique. Les antivirus, antispam et les pare-feu font partie des différents outils de détection d'intrusion.

Domaines

COM désigne les organisations commerciales, EDU les universités et les établissements du secondaires, GOV les organismes gouvernementaux, MIL les organismes militaires, ORG les organisations non gouvernementales, NET une infrastructure du réseau internet. On trouve également des suffixes de type FR (français) pour qualifier l'origine géographique du site.

EDI (Echange des Données Informatisées)

Processus de transfert de données électroniques en paquets à travers des réseaux spécialisés. Les solutions EDI fonctionnent souvent dans un environnement 'propriétaire'.

E-Learning

Solution d'enseignement à distance via le réseau internet.

EFI (Echange des Formulaires Informatisés)

Transfert de données électroniques à partir de plates-formes Internet.

E-Travail (voir 'télétravail')

FAI (Fournisseur d'Accès Internet, provider)

Opérateur qui, contre un abonnement, vous donne accès au réseau internet.

Hébergeur

Opérateur internet qui loue des espaces sur ses serveurs afin d'y installer des sites internet.

Horodatage

Processus permettant de lier un événement, une information, une donnée informatique à une date et une heure précise via une horloge 'de référence'.

Identification

Définition d'un individu, d'une entité numérique ou d'un ordinateur par des caractéristiques qui lui sont propres.

Internet

C'est le réseau mondial qui permet à tous d'accéder à internet. Il est géré par des instances supranationales et non gouvernementales.

Interopérabilité

Capacité pour des systèmes informatiques de pouvoir travailler et communiquer ensemble.

Logiciel libre (open source)

Un 'logiciel libre' est un logiciel qui est fourni avec l'autorisation pour quiconque de l'utiliser, de le copier, et de le distribuer, soit sous une forme conforme à l'original, soit avec des modifications, ou encore gratuitement ou contre un certain montant.

Moteur de recherche

Logiciel complexe, accessible via internet, qui cherche à votre demande les pages internet comportant le ou les mots qui vous intéressent.

Navigateur

Logiciel permettant d'accéder et d'afficher des sites Internet comme Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, Opera, ...

Non-répudiation

Fait d'une application logicielle ou matérielle qui empêche l'expéditeur d'un envoi électronique de pouvoir nier de l'avoir émis ou d'en réfuter le contenu.

Notarisation électronique

C'est la nécessité pour une opération informatique d'être validée, conservée et horodatée, en l'état, tout en pouvant être potentiellement reproduite aux fins de preuves.

Place de marché

Plate-forme internet à vocation commerciale.

Portail

Site internet servant de point d'entrée en proposant aux utilisateurs des accès thématiques et personnalisés.

Révocation du certificat

Suppression de la garantie apportée par l'Autorité de Certification (AC) au certificat.

Serveur web

Ordinateur relié au réseau dans lequel se trouve un ou plusieurs sites Internet.

Signature électronique

C'est une donnée sous forme électronique qui est jointe ou liée logiquement à d'autres données électroniques et qui sert de méthode d'authentification (définition de la Communauté Européenne).

La signature électronique garantit quatre fonctions :

L'identification des interlocuteurs (je sais avec qui je communique) ;

L'intégrité des données transférées (le document est bien conforme à l'original signé) ;

La confidentialité des échanges dématérialisés (je sais qui peut voir le document) ;

La non-répudiation des échanges (ce qui est signé est signé).

Signataire électronique

Il s'agit de toute personne physique, agissant pour son propre compte ou pour celui de la personne physique ou morale qu'elle représente, qui signe avec une signature électronique.

Site internet

Lieu de stockage des informations. Un serveur web peut héberger plusieurs sites.

SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)

Un des protocoles de transmission de courrier électronique entre différents sites sur l'internet.

TDFC (Transfert des Données Fiscales et Comptables)

Possibilité offerte aux entreprises d'adresser par EDI leurs déclarations professionnelles (IS, BIC, BNC, BA, etc.).

Télé-procédure

Echange dématérialisé de formalité entre les autorités publiques et leurs partenaires et usagers.

Télétravail (E-travail)

Activité professionnelle exercée hors de l'entreprise (notamment à domicile) grâce à la dématérialisation des échanges.

TéléTVA

Téléprocédures appliquées à la TVA. Elle offre la possibilité, aux redevables de la TVA, de télédéclarer et télépayer cette taxe.

Tiers archiveur

Opérateur de service d'archivage de documents dématérialisés par l'usage d'un coffre-fort électronique.

Tiers de confiance

Personnes physiques ou morales, ordinateurs ou infrastructures qui vont identifier et authentifier leurs interlocuteurs de façon sûre afin de s'assurer de transmettre les informations au bon interlocuteur et exclusivement à celui-ci.

Tiers horodateur

Opérateur de service assurant la datation de documents numériques.

URL (Uniform Resource Locator)

Littéralement 'localisateur universel de ressources', autrement dit, l'adresse servant à identifier de manière précise n'importe quel site ou un document sur Internet.

WWW (World Wide Web)

A la fin des années quatre-vingt, le réseau informatique créé et financé par le gouvernement américain, grâce à une innovation graphique appelée WWW, va pouvoir être accessible à tous; devenant ainsi l'internet mondial tel que nous le connaissons aujourd'hui.