

DOSSIER

par Serge ESCALÉ



Adoptez une gestion dynamique de vos documents

Tirez parti de votre patrimoine documentaire

- Organiser l'accès et le partage de l'information et des connaissances
- Les usages multiples d'une gouvernance documentaire
- Des projets qui doivent recueillir l'adhésion des collaborateurs

Automatisez votre production documentaire avec les bons outils

- Vers des solutions plus collaboratives
- Le suivi du cycle de vie documentaire
- Publication automatisée avec traduction multilingue

Pour certifier que les documents sont créés, archivés et organisés d'une manière pertinente, ils doivent répondre à une méthodologie éprouvée, suivant la norme internationale ISO 75489 qualifiée également de Records Management.

Cette norme définit des règles de qualité pour assurer la traçabilité et la bonne gouvernance des services administratifs et commerciaux qui gèrent le cycle de vie d'un document, depuis sa production jusqu'à son transfert aux archives en passant par son usage au quotidien. L'objectif principal est de protéger les documents, d'assurer leur traçabilité, leur bonne gouvernance et la conformité des processus de traitement. La norme s'applique à tous les types de documents indépendamment de leur support et de leur structure. Il est à noter que la norme ISO 14489 ne couvre pas le traitement de l'archivage électronique qui est régi précisément par les normes françaises NF-Z42-013 (ISO 14721 au plan international) et NF Z42 - ISO 14721.



Tirez parti de votre patrimoine documentaire

Les entreprises font face à un volume croissant d'informations dont elles peuvent tirer des bénéfices pour gagner du temps et accroître leur efficacité. Pour trouver la bonne information au bon moment, il existe des solutions de GED qui s'appuient sur des projets de gouvernance documentaire.

Organiser le partage de l'information et des connaissances

Organiser l'accès et le partage de l'information et des connaissances est un enjeu majeur pour les PME et ETI. Elles doivent tirer parti des expertises internes, des savoir-faire, à partir de tous types de documents. L'objectif est de donner la bonne information à la bonne personne, au bon moment. « Dans les entreprises, les collaborateurs tiennent un discours récurrent : « On ne retrouve rien ! » car l'information n'est pas correctement architecturée. Le challenge consiste à mettre en place des outils pour répondre à la problématique de gouvernance de l'information », explique Gilles Batteux, président de Kentika. Les

entreprises de toutes tailles doivent organiser le stockage, la gestion des flux d'information et permettre un accès facile aux documents. La notion de référentiel unique documentaire auquel accèdent tous les métiers est un idéal qui est loin d'être une réalité dans les organisations de travail. « Il y a plusieurs paramètres qui l'expliquent. Le premier auquel on pense est l'âge de l'entreprise, plus elle est ancienne, plus elle aura naturellement de



Gilles BATTEUX

Président de Kentika

“ Le challenge consiste à mettre en place des outils pour répondre à la problématique de gouvernance de l'information ”



Stéphane CLÉMENT

Directeur exécutif
du Groupe Jouve

“[...] même au sein d'entreprises digitales il reste compliqué de convaincre les utilisateurs”

silos. Le deuxième paramètre est humain, même au sein d'entreprises digitales il reste compliqué de convaincre les utilisateurs », précise Stéphane Clément, directeur exécutif du Groupe Jouve. Face à la diversité des cas d'usage, la souplesse d'un outil de GED est

primordiale pour s'adapter aux besoins de l'utilisateur final. « Avec notre solution DocuGed, un utilisateur « métier » est chargé de mettre en place les modèles de classement et recherche, ainsi que le flux des documents entre les différents

intervenants ou collaborateurs », explique Steve Silva, responsable R&D chez DocuGed-Le Document Numérique, spécialisé dans la gestion du cycle de vie des documents. Une GED vivante et partagée est indispensable pour être efficace. L'utilisateur fixe et modifie les conditions de circulation, sans avoir recours au service informatique. « La meilleure solution est un Case Management semi-automatique : pour chaque document à partager, un chemin avec des étapes prédéfinies est décidé, mais il sera possible d'en dévier à tout moment en ajoutant par exemple de nouvelles validations », précise Jean-Louis Sadokh, Fondateur – Membre du Conseil d'Administration du Groupe T2i.

Les usages multiples d'une gouvernance documentaire



Steve SILVA

Responsable R&D chez DocuGed-
Le Document Numérique

“Un outil de GED permet d'archiver les documents avec des métadonnées, des informations, liées les unes entre elles”

L'objectif premier de la gouvernance documentaire dans une entreprise est de classer, catégoriser et sécuriser l'information sous toutes ses formes. Elle vise aussi à rendre les collaborateurs autonomes face au grand nombre et au volume de documents grâce à des outils et méthodes adaptés.

C3B Construction, filiale du Groupe Vinci, utilise la solution Docuged pour traiter les documents nécessaires au suivi de chantiers, comme les causeries sécurité*, les retours d'expériences, la comptabilité. La gestion des factures entrantes et sortantes

d'une entreprise nécessite certes des solutions spécifiques, mais les bénéfices recherchés sont les mêmes que ceux de la gestion documentaire : gain de temps dans la recherche d'informations, rationalisation des procédures, maîtrise des délais et des interlocuteurs. Avec la solution Neotouch Facture Fournisseurs, Neopost intègre par exemple le suivi en temps réel du statut de chaque facture, qu'elles soient en attente de comptabilisation, en attente de validation, à payer, etc. « La numérisation et la reconnaissance automatique des caractères associés à la solution numérique vont permettre en effet de collecter toutes les données fournisseurs et le service comptable pourra alors effectuer des contrôles de cohérence des montants, repérer la présence de doublons, effectuer le rapprochement entre les bons de commande, de livraison et la facture et donc assurer la traçabilité des flux », précise Chrystelle Verlaquet, directrice Solutions Dématérialisation et Éditique de Neopost. « Un outil de GED permet d'archiver les documents avec des métadonnées, des informations, liées les unes entre elles. Si un commercial recherche par exemple les documents de l'affaire « Copropriété des jardins », il retrouvera les mêmes documents qu'un juriste recherchant l'affaire n° 1234. C'est un gain de temps considérable, ainsi qu'une aide à la conduite du changement, car les collaborateurs ne changent pas leurs habitudes », souligne Steve Silva.

Concernant la recherche d'informations d'un document ou dans le document lui-même, il existe une fonction qui transforme la requête des utilisateurs en flux RSS. Il s'agit d'un petit fichier texte, contenant l'adresse d'un serveur et qui

GED et ECM : les solutions de gestion de documents

La gouvernance documentaire s'appuie sur des outils de GED (gestion électronique des documents) et d'ECM (Enterprise Content Management ou gestion de contenu d'entreprise). La GED couvre l'acquisition, le traitement, le stockage, la diffusion des documents et dispose de fonctions de classement, navigation. Un moteur de recherche permet de trouver les contenus gérés en plein texte (« full text »). D'autres acceptions telles que la GED collaborative pour le partage des données sont utilisées. L'ECM est une application de gestion de contenu pour gérer l'ensemble des informations d'un dossier client comme les courriers papier, les e-mails, les contrats, etc. L'ECM exploite des données structurées (bases de données, tableurs, fichiers XML) et non structurées, issues des applications métiers. Il s'agit d'une solution logicielle pour la gestion des flux documentaires. La GED et l'ECM s'interfaçent avec les systèmes d'information internes comme les ERP qui incluent les applications métiers comme la comptabilité, la finance, les ressources humaines, etc. ■

* Les causeries sécurité sont des points réguliers réalisés avec les salariés de l'entreprise, durant environ 15 minutes, autour d'un thème.

envoie automatiquement les informations mises à jour aux abonnés du flux.

Pour informer les collaborateurs, les logiciels documentaires permettent de créer des modèles de newsletters, à savoir des lettres d'informations thématiques envoyées par e-mail à leurs abonnés pour faire le point sur des événements ou des sujets spécifiques.

Élément-clé d'un outil de gestion documentaire, un ou plusieurs thésaurus assurent la gouvernance documentaire d'une entreprise. Il s'agit d'une liste organisée de termes synonymes ou associés, classés par catégorie et utilisés par les divers métiers d'une PME, ETI ou Institution. Lors du classement

ou de la catégorisation des documents, il faut les « tagger », c'est-à-dire leur associer des mots-

clés significatifs du domaine et du texte associé. Dans la pratique, peu de collaborateurs prennent le temps de le faire. Cette fonction doit être mise en place

par une politique de gestion fine des droits d'accès aux fichiers en mode création ou modification, pour chaque utilisateur.

“ La numérisation et la reconnaissance automatique des caractères associés à la solution numérique vont permettre de collecter toutes les données fournisseurs [...] et d'effectuer des contrôles de cohérence des montants ”



Chrystelle VERLAGUET

Directrice Solutions
Dématisation et
Éditique de Neopost



Jean-Louis
SADOKH

Fondateur -
Membre du
Conseil
d'Administration
du Groupe T2i

Tendances

Pour une GED transverse, vivante et intelligente, par Jean-Louis Sadokh

La GED devient un outil transverse, connecté à l'ensemble des systèmes de l'entreprise (ERP, CRM), et gérant toutes ses données non structurées passées et présentes.

L'acquisition intelligente des documents : Au moment de la capture du document, qu'il soit sous format papier ou déjà dématérialisé, le recours aux outils digitaux de la dématérialisation (intelligence artificielle, analyse sémantique, LAD, RAD, OCR, entre autres) doit aller plus loin dans une notion d'intelligence intuitive avec l'utilisateur en lui proposant, de manière prédictive, un classement ou une indexation sans qu'il y ait besoin de saisir des mots-clés, de rechercher parmi les index et de dérouler des menus pour y parvenir.

La traçabilité au service de la valeur probante : La typologie des documents se diversifiant de plus en plus, les en-

treprises souhaitent que l'ensemble des documents stockés dans leur GED ait une valeur probante. La traçabilité d'un document doit être totale tout au long de son cycle de vie, un moteur d'événements permettant, par exemple, de retrouver chaque modification pour chaque utilisateur.

Une GED vivante et partagée : De plus en plus de documents sont désormais présents dans la GED, et il devient forcément utile de pouvoir les diffuser ou les partager dans un esprit de travail collaboratif. C'est une souplesse totale par rapport à un BPM ou un Workflow qui va faire de la GED l'outil collaboratif de plus en plus utilisé par les entreprises. ■

Des projets qui doivent recueillir l'adhésion des collaborateurs

Quelle que soit la taille et l'importance du projet, il faut une vision à long terme de 3 à 5 ans. « L'implication d'une ou plusieurs personnes ressources est indispensable à la réussite d'un projet. Placer une information dans une base de données ouverte avec plus de 3 critères de classement demande un effort », prévient Gilles Batteux. Une constatation partagée par Steve Silva : « Un projet de GED ne fonctionnera que si l'utilisateur final y trouve son propre intérêt (et pas forcément celui de l'entreprise dans un premier temps). Il faut donc être très près des habitudes et fournir une solution « pratico-pratique » à un sujet qui concerne les utilisateurs ». Pour les grands projets, une phase d'audit des ressources documentaires est nécessaire pour mettre en place les processus. Les réponses de l'entreprise aux contraintes réglementaires, telles que le RGPD pour la protection des données

personnelles de mai 2018, ont reposé notamment sur les outils de GED. Ce type de projet implique la mise en place d'une gouvernance entre métiers et DSI pour s'assurer que les règles de rétention propres à chaque type de données sont conformes aux exigences légales et réglementaires, etc. L'IA (Intelligence Artificielle) mise en avant par les éditeurs de solutions documentaires est censée compenser le manque de rigueur des utilisateurs pour classer, hiérarchiser les documents et traiter les documents. Il s'agit d'une aide supplémentaire qu'il convient d'expérimenter avant d'en tirer tous les bénéfices. Au final, un projet de gouvernance documentaire via des outils de GED doit suivre les règles habituelles de tout projet, à savoir, la mise en œuvre progressive des solutions, métier par métier dans des périmètres délimités pour éviter les dérapages et avec l'adoption réelle par les salariés. ■