

GED - LA GRANDE INTERVIEW **DOSSIER**

INTERVIEW

KENTIKA, QUALIOS ET QUALNET : des spécialistes de la GED

Des responsables des sociétés Kentika, Qualios et Qualnet, s'expriment sur les enjeux de la gestion des documents (GED). Ils présentent aussi les dernières versions de leurs logiciels et leurs avantages. Echanges.

NOS INTERVENANTS :



Qualité Références : Quels sont les enjeux du GED ?

Gilles Batteux : La GED présente plusieurs enjeux :

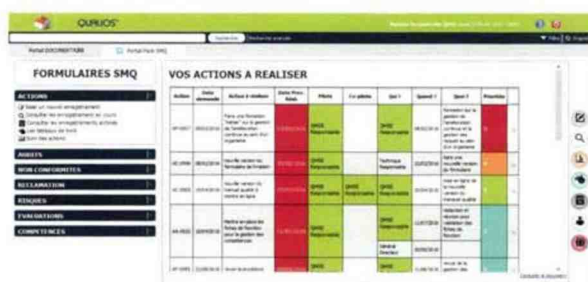
- éviter les dysfonctionnements liés à un manque d'information ou à une information erronée,
- augmenter les performances par une information « juste à temps »,
- permettre à chaque collaborateur d'apporter sa réelle valeur ajoutée en évitant les pertes d'énergie liées à la recherche d'information ou à une information erronée,
- faciliter l'appropriation du système de management de l'organisation.

Bertrand Bigo et David Kinzelin : La GED est multi-facettes et à chaque métier correspond un manière de gérer ses documents.

Olivier Le Pape : La GED est un enjeu stratégique pour les organisations mais également un enjeu humain, fonctionnel et financier. Elle permet de centraliser et s'approprier les documents afin de partager les connaissances rapidement via un accès unique. Cet outil collaboratif est très adapté aux entreprises multisites. Il répond également aux exigences normatives et réglementaires et s'inscrit donc dans une démarche de certification et de conformité.

« La GED est un enjeu stratégique pour les organisations mais également un enjeu humain, fonctionnel et financier. » Olivier LE PAPE

Q.R. : Pourquoi les clients installent-ils une solution de GED ?



The screenshot shows the Qualios software interface. It features a top navigation bar with the Qualios logo and several menu items. Below the navigation bar, there's a main content area with a sidebar on the left containing various icons for document management. The central part of the interface displays a dashboard with several charts and tables, including a table titled 'VOS ACTIONS A REALISER' which lists various tasks and their status.

Portail du logiciel Qualios.

O.L.P. : L'objectif d'une solution GED pour les organismes et sociétés est la mise en œuvre d'un processus de digitalisation de leur système documentaire :

- fluidifier et maîtriser le cycle de vie des documents (création, signature, diffusion) pour une gestion zéro papier,
 - rendre les documents disponibles en temps réel pour tous les utilisateurs quel que soit leur lieu de travail,
 - assurer la traçabilité des documents,
 - archiver, centraliser et rechercher simplement des documents,
 - s'assurer du bon référencement et mise à jour des documents.
- Une solution GED permet également aux entreprises de :
- répondre aux exigences normatives et s'inscrire ainsi dans une démarche de certification,
 - se conformer aux réglementations quelles qu'elles soient (santé, pharmaceutique, banque, assurance...).

G.B. : Les principales motivations d'utilisation du logiciel Qualios par nos clients peuvent se résumer à ces 4 thèmes suivants : une recherche facile de l'information en temps réel au travers de moteurs de recherche et de tableaux de bord performants, une traçabilité des actions, des outils d'analyse (tableaux de bord, graphes) en temps réel, notamment pour l'analyse des causes, la gestion des risques, le suivi des plans d'actions... et un « scoring » (ce qui « marche » et ce qui ne « marche pas ») afin d'orienter les efforts pour rendre le management plus efficient.

B.B et D.Z. : Retrouver des documents dispersés géographiquement et dans le temps est un véritable problème. Une GED apporte des réponses.

Q.R. : Quels services sont à l'initiative du GED chez le client ?

B.B et D.Z. : Nos initiateurs de projets sont, en majorité, des centres de documentation.

G.B. : Tous les services mais la démarche est souvent initiée par le service QHSE.

O.L.P. : Les directions de la Qualité et de la Conformité.

« Tous les services mais la démarche est souvent initiée par le service QHSE. » Gilles BATTEUX

Q.R. : Quelles nouvelles solutions de GED proposez-vous ?

G.B. : Le logiciel Qualios a deux grands axes Qualios Doc (gestion documentaire) et Qualios Manager (gestion des enregistrements et des tableaux de bord).

Les solutions sont utilisées par des responsables fonctionnels avec ou sans compétence informatique pour la gestion des processus mais les besoins de workflow et de tableaux de bord sont partout dans les organisations. La connaissance « métier » fine et approfondie permet d'avoir un fonctionnement optimal dans la gestion des processus. Si tous les services emploient les solutions, le service QHSE l'utilise d'abord.

L'interopérabilité et les terminaux mobiles (tablettes, smartphones) sont les principale innovations dans le secteur des solutions de GED.

Q.R. : Quels services utilisent-ils vos solutions ?

G.B. : Tous les services mais en général d'abord le service QHSE.

B.B et D.Z. : Notre solution existe depuis 30 ans et s'enrichit, en permanence, de nouvelles fonctions.

O.L.P. : Une intégration plus forte avec le système d'information de l'entreprise (portail Sharepoint) et Web services d'export de données.

Q.R. : Quelles sont les dernières évolutions de la solution s'il y a des versions précédentes ?

B.B et D.Z. : Notre solution sait rendre pérennes les informations. Les dernières évolutions concernent les interfaces de

travail des utilisateurs, d'une part et le traitement des fichiers, d'autre part.

G.B. : La refonte de l'éditeur en HTML5 permet des appropriations simples par des utilisateurs fonctionnels (responsables qualité, responsables SAV, DRH, etc.) avec beaucoup de souplesse dans la gestion des workflows et la construction des tableaux de bord.

O.L.P. : La dernière version majeure est la V9. Elle intègre notamment des Web Services d'export de métadonnées de documents pour l'utilisation du référentiel GED hors connexion ou encore l'utilisation d'un moteur de recherches commun à plusieurs moteurs de GED. Elle est aussi dotée d'un Audit Trail plus puissant pour faciliter la validation des systèmes d'information. Enfin, elle dispose d'une intégration à Office encore plus poussée afin de faciliter la rédaction.

Q.R. : Quels sont leurs objectifs ?

O.L.P. : La solution permet de sécuriser le flux documentaire (validation, mise à jour, diffusion) et la consultation des documents. Elle assure aussi une sécurisation des documents (horodatage, cachet serveur, signature à valeur probante). Avec son audit Trail de plus en plus complet, il est possible de répondre aux problématiques de mise en conformité et à la validation des systèmes informatisés.

G.B. : Prise en main rapide, souplesse et puissance du paramétrage des portails, des formulaires, des tableaux de bord et convivialité pour une adhésion des utilisateurs.

B.B et D.Z. : L'objectif est de proposer des outils accessibles au plus grand nombre.

Q.R. : Sur quelles expertises la solution de gestion électronique de documents repose-t-elle ?

B.B et D.Z. : Notre solution est le fruit d'une longue expérience et de partenariats technologiques.

O.L.P. : Depuis 20 ans, QualNet n'a eu de cesse de s'enrichir de l'expérience de collaborateurs issus de cursus Qualité ainsi que de l'expérience de ses clients. Notre solution en version 9 majeure est le fruit d'une expérience de professionnels de la qualité. Les concepteurs initiaux proviennent aussi d'une formation qualité.

G.B. : Les expertises : informatiques, Qualité et Management.

« Notre solution est le fruit d'une longue expérience et de partenariats technologiques. »

Bertrand BIGO et David KINZELIN

Q.R. : Quels documents la solution de GED peut-elle traiter ?

G.B. : Tout document devant être tracé et/ou conservé au sein de l'organisation comme les suivis des signatures, des

prises en activité, des accusés de réception, des relectures, des suggestions et des archives.

B.B et D.Z. : Tout type de document : qu'il soit papier, bureautique ou en ligne.

O.L.P. : Tout document quel qu'il soit, essentiellement les documents à vocation de versioning.

Q.R. : Quelles étapes le document doit-il suivre pour être exploité ?

O.L.P. : Le document suit un cycle de signature. Les cycles de signatures sont définis par l'administrateur de la solution et peuvent être imposés ou laissés au choix du créateur/rédacteur du document.

G.B. : Rédaction du document, validation du document, diffusion contrôlée du document et archivage du document et/ou d'une ancienne version d'un document actif.

Q.R. : Comment cette solution est-elle composée ?

G.B. : Un module de gestion documentaire (Qualios Doc) et un module de gestion des enregistrements et des tableaux de bord (Qualios Manager).

O.L.P. : Cette solution est composée de 2 grandes parties : la notion de projet de documents intégrant tout le cycle de signatures jusqu'à la diffusion du document et la gestion du fond documentaire permettant via différents modes de recherches (rapide - avancée - graphique) d'accéder au document diffusé.

Q.R. : Comment intègre-t-on les documents dans la solution de GED ?

O.L.P. : Manuellement, par de la rédaction intégrée ou une reprise d'un fond documentaire existant, via des modèles existants ou un « Glisser/Déposer » d'un document existant.

G.B. : Par conception (rédaction du document) ou par import massif (notamment pour les reprises d'historique).

B.B et D.Z. : Saisie directe ou import en lot.

Q.R. : Comment ces solutions sont-elles exploitées ?

G.B. : C'est une solution client léger accessible aux utilisateurs par les navigateurs standards du marché.

O.L.P. : En mode hébergé (mode SaaS) ou au sein de l'organisation/entreprise.

Q.R. : Qu'est-ce qui vous différencie de vos concurrents ?

B.B et D.Z. : Notre savoir-faire documentaire.

G.B. : Le logiciel transversal qui intègre également les fonctionnalités d'un intranet généraliste et la dématérialisation des formulaires pour un système d'information intégré.

O.L.P. : Le retour sur investissement est rapide (entre

2 et 8 mois). Le métier est capable de gérer le projet depuis sa phase démarrage jusqu'à la phase de finalisation. QualNet propose un haut niveau d'intégration dans le système d'information de nos clients. Intraqual DOC répond parfaitement aux exigences normatives et s'inscrit comme un outil adapté dans une démarche de certification ou de compliance.

Q.R. : Quels sont les critères de choix de la solution du client ?

G.B. : Les réponses à ses besoins en termes de traçabilité, de tableaux de bord et d'indicateurs, souplesse et puissance du logiciel, convivialité dans la navigation.

O.L.P. : Simplicité de paramétrage, personnalisation de l'interface et création de scénarios de navigation par profil et suivre les exigences normatives et de conformité.

Q.R. : Comment peut-on mettre en place la solution ?



O.L.P. : La solution peut être installée sur l'infrastructure existante du client (serveur Microsoft) ou en mode SaaS.

G.B. : Sur un serveur local ou en mode SaaS.

Q.R. : Est-ce qu'on peut coupler cette solution avec d'autres solutions ?

G.B. : Oui, l'interopérabilité est une de nos priorités.

B.B et D.Z. : Via des connecteurs, ex : Sharepoint.

O.L.P. : Oui grâce aux Web Services.

Q.R. : En quoi la GED contribue-t-elle à la stratégie de l'entreprise ?

O.L.P. : La GED est un gain de productivité et d'efficacité : elle permet de centraliser, contrôler, partager et rendre accessible en temps réel les informations de l'entreprise. Elle contribue ainsi à une réduction des coûts et à une politique zéro papier. Ce partage de données entre collaborateurs favorise également la coopération dans l'entreprise. De plus, la GED est un outil qui répond aux exigences normatives et réglementaires et s'inscrit donc dans une stratégie de certification et conformité. Enfin, elle contribue à la qualité du service rendu au client de manière plus efficace.

G.B. : Comme dans le modèle EFQM (méthode Radar) interconnecter les facteurs (chapitre 1 à 5 du modèle) aux résultats (chapitre 6 à 9) sur le schéma suivant : leadership, stratégie, politique, gestion des processus, indicateurs et plans d'action.

Propos recueillis par Valérie Brenugat