

Classer, retrouver, partager les documents, avec ou sans GED

Toutes les entreprises et organisations sont confrontées à l'augmentation du volume de documents à gérer : courrier, mails, rapports, formulaires, etc... Habilis Conseil a développé une méthode pour gérer les documents, avec ou sans logiciel de GED.



La gestion de cette masse de documents ne va pas de soi, alors qu'elle est déterminante pour la qualité des prestations fournies au client. Qui n'a pas été confronté :

- au courrier égaré
- au dossier "en traitement", mais introuvable
- au document mal classé ou inaccessible
- à la mauvaise version du document ?

De plus, la nécessité de publier certains documents sur des sites intranet ou internet est devenue incontournable.

Faut-il une GED ?

Pour régler ces difficultés, la tentation est grande de focaliser sur la recherche d'un outil de gestion électronique de documents (GED) qui automatise tout et ainsi résout tout...

Dans les faits, si un logiciel facilite la résolution des problèmes de capitalisation, de partage et de recherche, il ne résout rien en termes d'organisation ou de changement de culture.

Ainsi, la mise en place d'un outil risque d'être vouée à l'échec si elle n'est pas accompagnée d'une réflexion organisationnelle liée au contexte.

En outre, sous le vocable GED on trouve de nombreux outils aux ambitions très différentes.

Avant de choisir l'outil, il est donc nécessaire de définir précisément les problèmes à traiter et les bénéfices attendus.

Un éventail de solutions

Les solutions possibles en matière de maîtrise documentaire sont en effet très diverses. Elles peuvent concerner aussi bien l'organisation que les outils (voir exemples au verso).

Il n'est pas rare qu'un changement organisationnel à lui seul apporte un progrès sensible et puisse être mis en œuvre immédiatement.

Trouver la solution adaptée

Habilis Conseil a développé une approche par étapes qui respecte la spécificité de chaque organisation :

1. Analyse des besoins documentaires
 - Identification des besoins et attentes
 - Evaluation des problèmes et lacunes à combler
 - Recommandation de solutions organisationnelles et/ou logicielles en fonction des priorités du client
2. Accompagnement de la mise en œuvre des améliorations organisationnelles retenues (plan de classement, processus documentaires)
3. Accompagnement de la recherche et de la sélection de l'outil GED
4. Aide à l'implantation et à la gestion du changement.

L'éventail des solutions et les bénéfices attendus

SOLUTIONS	BÉNÉFICES
Modèles et règles bureautiques Mise en place de pratiques communes pour la bureautique : charte graphique, modèles de documents, dénominations, système de versions, traçabilité.	Harmonisation de l'image donnée au-travers des documents Gain de temps sur la production des documents Moins d'oublis d'informations importantes
Classification centralisée Partage d'une arborescence commune pour les fichiers bureautiques. Classement par dossier ou projet plutôt que par collaborateur.	Partage des dossiers entre les collaborateurs Accès aux documents facilité par des règles de classement communes Moins de copies d'un même document
Optimisation des processus Description et simplification des circuits administratifs.	Réduction du cycle de traitement des dossiers Suppression des goulots d'étranglement Sensibilisation des acteurs à leur responsabilité dans le processus Répartition des responsabilités aux bons niveaux Amélioration du service client
Outils de classement et de recherche Outils et techniques permettant de numériser, de classer, de gérer, de stocker et de distribuer des documents à partir d'applications informatiques.	Diminution importante des délais de recherche Capitalisation des connaissances Ensemble des documents accessibles au plus grand nombre Recherche d'un document plus facile et plus rapide, par de multiples critères
Outils de workflow Applications informatiques destinées à modéliser et automatiser les circuits de cheminement de chaque dossier, en précisant les intervenants, les délais et les opérations de validation et d'approbation.	Clarté des rôles dans un processus Maîtrise de l'avancement des dossiers dans leur processus Elimination des oublis, pertes et erreurs de transmission des documents Garantie du respect des procédures en vigueur
Outils collaboratifs Applications informatiques qui facilitent le travail collaboratif dans le cadre d'un projet, d'un processus ou de comités.	Communication et échanges facilités Partage des dossiers au sein d'un groupe Soutien à la coopération d'équipes distantes Traçabilité des échanges
Intranet / extranet / internet Outils de mise à disposition de l'information en utilisant les technologies d'internet.	Capacités de diffusion de l'information, à travers l'entreprise et le monde Grande facilité d'accès Possibilité d'abonnement à l'information