

L'arme fatale de la gestion documentaire : la GED

Les bonnes pratiques pour la choisir puis la mettre en œuvre

On nous avait annoncé la fin du papier avec l'avènement de l'informatique et d'internet. Je ne sais pas pour vous, mais pour moi, le volume de papier a au contraire décuplé, au même rythme que la quantité d'informations à gérer. De plus, lorsque les documents sont informatisés, la difficulté s'est transposée à la gestion des fichiers, dispersés entre de multiples disques durs et une infinité de répertoires.

La Gestion électronique de documents est-elle une bonne solution ? Comment la choisir ? Comment la mettre en œuvre pour bien l'intégrer au fonctionnement ?

9 heures. Thibaud arrive au travail. Il est chef de bureau dans une collectivité locale, chargé d'étudier les demandes de subventions aux économies d'énergie et au développement durable. Il entre dans son bureau et s'arrête sur le pas de la porte. La pièce est littéralement saturée de dossiers : 20 cm d'épaisseur sur le bureau lui-même, sur les étagères, par terre, sur les deux chaises destinées aux visiteurs... Encore une journée à broyer du papier...

Dépit, il prend la sage résolution de commencer par un café et rejoint le secrétariat où le bruit des discussions montre que ses collègues font

déjà de même. Il y a là trois de ses collaborateurs et la secrétaire. Tous se tutoient. « *Alors, Thibaud, ça n'a pas l'air d'aller ?* » demande Robert, le plus âgé et le plus ancien. « *Oui, 30 dossiers à valider avant le comité de lundi. J'espère que vous avez bien préparé le travail !* » Tous frissonnent. Ils savent qu'un rien suffit à "retoquer" les dossiers.

« *Tiens, j'ai appris que la division informatique propose de mettre en place une gestion électronique de documents. Il y a une réunion à 11 h* », annonce encore Robert. « *Je vais y aller, décide* » dit Thibaud, heureux de trouver une échappatoire à ses dossiers. *Cela risque de nous tomber dessus sans prévenir.* »

La réunion commence par une présentation de Nathan, le DSI. Résumons-en les points forts.

D'abord, qu'est une GED ? C'est simplement une base de données qui recense tous les documents informatisés et permet de les retrouver facilement : on remplit une grille avec les informations dont on dispose : partie du nom, mots-clés, date approximative, destinataire, applicatif... Et le logiciel retrouve instantanément le ou les documents qui y répondent. On choisit le bon et il s'ouvre à l'écran.

Lionel, un autre chef de bureau, demande : « *Mais la création d'un document est compliquée, d'après ce que j'en sais : il faut penser à y intégrer les documents une fois qu'on les a faits, remplir des fiches, obtenir des visas... Ma femme est dans une entreprise qui en a une et on ne retrouve jamais rien car les auteurs oublient de les enregistrer...* »

Thibaud rajoute : « *Que fait-on des documents extérieurs que l'on reçoit, par exemple les demandes de subventions ? La GED ne gère-t-elle que les fiches d'analyse que nous faisons ?* »

Le DSI répond : « *Cela dépend des logiciels. Celui que je propose me semble répondre à ces questions. Le logiciel est très simple à utiliser, les documents sont créés directement dans la GED.* » Et il le montre : il choisit à l'écran un modèle adapté et le duplique. Le nouveau document vierge apparaît. Il n'y a plus qu'à le taper ! « *Concernant les documents extérieurs, ce logiciel a une liaison avec le scanner. La secrétaire numérise ces documents (cela se fait rapidement en batch) et indique simplement le destinataire, comme elle le fait déjà aujourd'hui. Chaque destinataire précise ensuite le classement à son niveau. Exactement comme avec le papier.* »

Résumé des principaux critères à prendre en compte pour le choix d'une GED

- **Option de base** : prévoir de gérer tous les documents de l'organisme (hormis les données gérées par d'autres logiciels : ERP, comptabilité, CE+RM...), sinon, la GED sera rarement utilisée et les habitudes ne seront pas prises, le fonctionnement papier restera prédominant ;
- **une grande facilité d'utilisation** : une recherche facile et efficace (même si les grilles ne sont pas parfaitement remplies), une création de documents simplifiée et automatisée, des modèles documentaires, une numérotation automatique, la diffusion des documents sur le réseau, un annuaire interne permettant les adressages, les mailings... ;
- **en option, un fonctionnement "ISO"** : indication de l'auteur et du responsable, circuit de visas, gestion des éditions et des versions, accusés de réception... ;
- des **droits d'accès** permettant de préserver la confidentialité ;
- un **module portable**, synchronisé avec le serveur principal ;
- pour les entreprises ayant plusieurs sites, un **logiciel multisite**, fonctionnant généralement par Internet, avec toutes les sécurités nécessaires ;
- **sécurité** : maintien des documents en format natif et directement accessibles sans passer par la GED, sauvegarde régulière du serveur dans un lieu distinct... ;
- une administration simple.

« Les avantages sont considérables : plus de stockage des dossiers, plus de fichiers éparpillés dans les disques durs, plus de papiers perdus... Tout est sur le serveur et sauvegardé régulièrement. »

Diane, la responsable qualité, demande : « J'ai besoin de gérer les versions, d'avoir des visas pour les documents qualité... »

Nathan soupire : « Je sais. Certaines GED sont conçues pour les normes ISO mais elles sont alors complexes à utiliser pour les documents "non qualité", car il faut des autorisations, il y a des circuits obligés, tout est cadenassé... »

On s'aperçoit qu'elles ne sont pratiquement pas utilisées en dehors de la qualité... Cela me semblait à éviter impérativement.

"Ma" GED le prévoit seulement en option. Vous pourrez donc gérer vos documents en respectant les normes. En revanche, le fonctionnement restera habituel pour les autres (on devine un soupir de soulagement dans l'assistance), qui pourront par contre bénéficier de la circulation des documents sur le réseau : plus de dossiers à porter, juste une touche à actionner ! On peut également les envoyer par Internet ! »

Corinne, une secrétaire, est effrayée : « Il n'y aura plus du tout de papier ? Comment fera-t-on pour les comités directeurs ? »

« En fait, vous faites comme vous voulez : vous revenez au papier quand c'est la meilleure solution. Il vous suffit d'imprimer. Pour les comités, certainement qu'il faudra un minimum de dossiers, mais on peut concevoir que le fond de dossier reste informatisé et consulté à l'écran en salle de réunion. Le comité pourrait même se tenir en vidéoconférence, chacun restant dans son bureau et les dossiers circulant sur le net ! » L'assistance se dit qu'il rêve, mais ce serait beaucoup moins de temps de perdu !

Thibaud intervient : « Tout le monde va pouvoir consulter les documents de tout le monde ? » « Bien sûr que non, il y aura des droits d'accès par dossier, par personne, par domaine... », signale Nathan.

« Ne court-on pas le risque de perdre toute notre base de données si le logiciel plante, par exemple au prochain changement du système d'exploitation ? »

« Excellente question ! J'ai veillé à ce que le logiciel proposé conserve les fichiers en format natif et accessibles via des mots de passe. Leur référence, qu'il nous faudra conserver en page de garde, nous permettra alors de les retrouver facilement, comme avec le fonctionnement actuel, fondé sur des répertoires », rétorque Nathan qui a décidément réponse à tout.

« On ne pourrait pas simplement garder ces répertoires ? », questionne Lionel, allergique au changement. « Vous savez bien que le classement dans des répertoires ne fonctionne plus dès que le nombre de répertoires et d'utilisateurs devient important », répond du tac au tac Nathan. Thibaut opine : « Aujourd'hui, chacun classe les fichiers selon ses critères et on ne retrouve rien... »

Diane reprend la parole : « Les logiciels "qualité" permettent souvent de gérer les actions décidées, les audits, les fiches de progrès... »

Nathan propose : « Le mieux est de gérer le tout sur un bon Excel ou sur Access, le fichier étant lui-même géré par la GED. » « Et si on se déplace ? » « Un module "portable" vous permettra d'emporter les fichiers souhaités, avec une synchronisation automatique avec le serveur à votre retour. »

« Mais que fait-on de l'énorme base documentaire "papier" actuelle ?, s'inquiète Corinne. Nous n'aurons jamais les moyens de l'intégrer à la nouvelle GED ! »

« L'éditeur a évidemment prévu ce problème. Une bonne solution est de scanner les documents les plus couramment utilisés puis uniquement en cas de besoin. Les autres documents resteront en archive comme aujourd'hui. »

« Et l'archivage, justement ? » « Avec les disques durs actuels, il suffit de conserver les anciennes éditions. Il n'y a pas de risque de saturation... »

Nathan fait le tour des participants : « D'autres questions ? »

Corinne, qui s'avoue à moitié conquis, demande : « Les mailings ? » « L'annuaire commun du progiciel, qui est tenu à jour par chacun, permet effectivement des mailings, papier ou mails. »

La messe est dite... Finalement, Nathan laisse à chacun le tableau de critères qu'il a suivi pour l'évaluation des différentes GED du marché et qui figure ci-contre.

La séance est levée. Les participants se disent que cela semble très intéressant, surtout lorsqu'on brasse beaucoup de papier ! ■

Christian Doucet⁽¹⁾

(1) Christian Doucet est directeur du cabinet Doucet Conseil, www.qualite-info.net.

Cet article a été élaboré à partir des deux ouvrages de l'auteur : le "Que sais-je" La Qualité et le livre Certification qualité utile, sorti du formalisme, recentrer la qualité sur le développement de l'entreprise (voir sur le site).