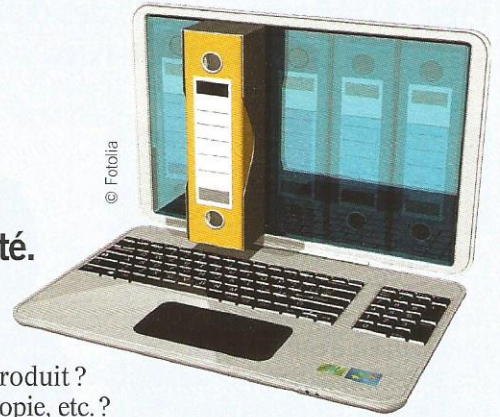


# La gestion dématérialisée des documents

Outre les économies engendrées par la disparition du papier, la gestion électronique des documents (GED) fait gagner en efficacité. Mais elle nécessite de la méthode et une bonne appropriation.



La GED est un outil collectif qui impose des contraintes de nommage, de classement et de métadonnées.

les équipes en place est donc indispensable, comme les nouveaux collaborateurs à leur arrivée.

## Un prestataire spécialisé

À partir de ces constats, il est possible d'établir un cahier des charges précis. Pour faciliter la tâche, mieux vaut faire appel à un consultant indépendant, différent de celui en charge de la mise en place de la solution. Troisième étape donc ? Choisir ce prestataire. Il en existe beaucoup, y compris parmi ceux qui proposent des solutions d'impression et de numérisation. Il est recommandé de s'adresser à un spécialiste. Si possible, qui connaisse le secteur social et médico-social. En effet, une société de services *lambda* peut être tentée d'installer une GED calibrée pour des entités plus au fait des systèmes d'information.

La fourchette des prix est considérable : entre 50 000 et 400 000 euros selon la taille de la structure, le périmètre retenu, la solution adoptée (licence *open source* ou commerciale), la volumétrie des documents à conserver... Dans son offre, le prestataire doit proposer de former le personnel. Il est conseillé de nommer un ou des référents documentaires qui eux-mêmes formeront et accompagneront les professionnels dans l'adoption des nouvelles règles.

Pascal Nguyen

L'instauration de la GED nécessite, en effet, de faire preuve de méthodologie mais aussi de pédagogie.

La première étape consiste à réaliser un état des lieux exhaustif des documents utilisés, de leur type (papier ou numérique) et de leur volumétrie. Il est important de lister précisément les données

**« Mieux vaut commencer par numériser les fichiers et dossiers d'un seul service, puis essayer. »**

sensibles (dossiers d'utilisateur, du personnel, etc.) et d'identifier qui les produit dans la structure et qui y a accès. Cet inventaire doit aussi recenser les pratiques existantes. Toute personne travaillant sur ordinateur utilise, au minimum et de manière individuelle, la GED du système d'exploitation avec son classement et son nommage de dossiers propres. À ce stade, il faut également établir le « *workflow* » documentaire, c'est-à-dire les flux de documents, et se poser les questions suivantes :

Qui réceptionne ? produit ? transfère ? archive ? copie, etc. ? Quel type de fichier et quand ?

## Un périmètre bien délimité

Deuxième étape ? Déterminer l'étendue de la GED. Souhaite-t-on tout numériser ou seulement une partie du flux, comme le courrier entrant, la facturation ou les dossiers des usagers ? Christian Viallon met en garde : « *Beaucoup échouent car ils visent un périmètre trop large. Mieux vaut ne pas vouloir couvrir tout d'un coup, mais commencer par un service, puis essayer.* »

C'est à ce moment-là qu'il faut impérativement mobiliser le personnel concerné. La GED est un outil collectif qui impose à chacun des contraintes de nommage, de classement et de métadonnées. « *À OVE, la GED était trop complexe, trop contraignante pour les utilisateurs par rapport à ce qu'ils faisaient auparavant. Ils n'ont finalement pas voulu abandonner leurs précédents outils* », témoigne Christian Viallon. Un écueil également souvent constaté par Joseph Khouri chez ses clients. Impliquer

La gestion électronique des documents (GED) est un ensemble de solutions informatiques et organisationnelles qui permet de numériser les supports papier et de produire, indexer, stocker, partager des fichiers informatiques. Selon Joseph Khouri, directeur du pôle GED chez RS2I, prestataire de services informatiques : « *Ses deux principaux atouts sont la réduction du coût de stockage des papiers et l'amélioration de la gestion documentaire* ». Auxquels il faut ajouter les économies de consommables générées par la diminution du nombre de photocopies et d'impressions.

## Un inventaire exhaustif

Néanmoins, le passage d'un fonctionnement déjà en place à ce graal numérique est complexe. « *C'est le type de projet qui présente le plus grand nombre d'échecs*, prévient Christian Viallon, directeur des systèmes d'information de l'association OVE. *Peu d'organisations ont réussi à installer une solution que les utilisateurs s'approprient.* »

## POINT DE VUE



**Marc Pimpeterre,** directeur général de l'Union départementale des associations familiales (Udaf) de l'Hérault

« Tous nos courriers entrant font l'objet d'une numérisation et sont traités sous 24 heures. Nous avons

acquis l'outil de GED d'une société de services en ingénierie informatique (SSII) qu'il a fallu intégrer dans notre environnement et effectuer les paramétrages pour lesquels nous avons défini le circuit de circulation des documents. Nous avons formé trois salariés sur onze jours. Enfin, nous avons réalisé des tests en grandeur nature, tout en assurant

les développements spécifiques à notre organisation. Ces phases ont nécessité près d'une année d'échanges et de réflexion. Pour assurer la pérennité du dispositif, la responsable du secrétariat – ou une personne mandatée par elle en cas d'absence – contrôle chaque mois et de manière aléatoire la conformité de 50 courriers. »