

GED, dématérialisation du courrier

Quelles solutions et quelle valeur ajoutée ?

Jeudi 2 avril 2015

GED, dématérialisation du courrier : Quelles solutions et quelle valeur ajoutée ?

- Un atelier pour vous aider à répondre à quelques questions :
 - Quels bénéfices peut on attendre d'une dématérialisation de ces documents, de son courrier... ?
 - Quels sont les solutions qui existent ?
 - Quelles questions se poser avant d'envisager et de s'engager dans un projet GED ou dématérialisation du courrier ?

- Principes et définition
- Tour de table
- Retour d'expériences
 - Un projet de dématérialisation du courrier avec Vitré Communauté
 - La mise en place d'une GED avec la Communauté de Communes Bretagne Romantique
- Les projets de GED et de dématérialisation du courrier
 - Les principes de la démarche projet
 - Les solutions possibles
- Synthèse



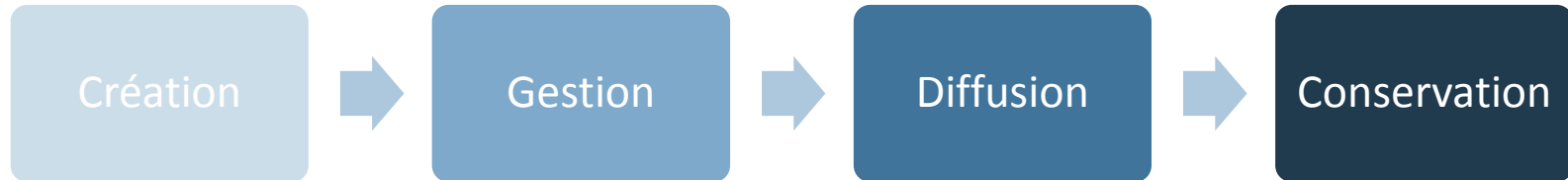
Principes et définition

Mettre en place une gestion documentaire ou refondre son système documentaire

Définition

La gestion électronique de documents ou GED (aussi appelée GEID – gestion électronique de l'information et des documents) recouvre tous les processus visant à gérer et organiser des documents de manière informatisée. Elle touche toutes les étapes du cycle de vie d'un document, de l'acquisition à l'archivage

Le cycle de vie d'un document



- Les fonctionnalités d'une GED - Processus majeurs
 - L'acquisition (création) concerne aussi bien les documents existants que produits, aussi bien les documents papier (via numérisation) qu'électroniques
 - Le classement. Lorsqu'un document entre dans le système de gestion, il doit pouvoir être retrouvé (indexation selon ses métadonnées et son contenu)
 - La diffusion. Les documents ont vocation à être diffusés avec des processus de validation
 - Le stockage. Une GED doit garantir l'intégrité, la sécurité et la sauvegarde des documents.
 - L'archivage. Certains documents doivent être conservés mais n'ont plus de pertinence pour les opérations courantes.

La dématérialisation

Une GED, pour quoi faire ?

- Accélérer le traitement de l'information
- Sécuriser et tracer l'information
- Partager l'information plus facilement, sur des supports différents et depuis n'importe où (mobilité)
- Limiter les tâches fastidieuses / Simplifier
- Réduire les coûts de gestion

La dématérialisation

- Autour de la GED, un ensemble de processus peuvent être développés :
 - **Renforcer le travail collaboratif** en mettant en partage les dossiers à traiter accessibles aux agents en charge de participer à leur traitement
 - Assurer la **traçabilité** des traitements et du suivi d'un dossier
 - **Réduire les coûts** par la diminution des photocopies, la suppression des navettes courriers pour les collectivités ayant plusieurs sites
 - Engager un processus de dématérialisation et **d'archivage à valeur légale** dans un SAE (service d'archivage électronique)
 - **Interfacer le système** de GED avec les procédures métiers de la collectivité
 - Optimiser le stockage des données par l'unicité de stockage des documents et la **suppression des redondances ou perte d'information** stockée sur un ordinateur personnel
 - **Faire évoluer la fonction d'accueil** et courrier d'une collectivité, en supprimant certaines tâches fastidieuses

Une GED, pour quoi faire ?

Les gains de la dématérialisation

- Les enjeux organisationnels et humains
 - Améliorer les échanges entre les collaborateurs
 - Optimiser le travail en transversalité
 - Valoriser le travail en simplifiant certaines tâches
 - Faciliter le travail / simplifier les processus de diffusion, de création. Profiter du travail sur les circuits existants pour apporter
 - Réduire les coûts

Une GED, pour quoi faire ?

Les gains de la dématérialisation

- Les enjeux réglementaires

- Répondre aux contraintes légales réglementaires en matière de conservation
 - > Assurer l'authenticité d'un document
 - > Identifier l'auteur d'un document
 - > Stocker des documents pendant plusieurs années
 - > Prévenir la destruction accidentelle de documents
- Répondre aux exigences des normes de qualité
 - > Loi n° 2000-321 du 12/04/2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, réglemente en particulier le traitement du courrier
 - > Le référentiel Marianne

Une GED, pour quoi faire ?

Tour de table

GED, dématérialisation du courrier :

Quelles solutions et quelle valeur ajoutée ?

- Vos questions
- Vos besoins - les problématiques rencontrées
- Vos attentes par rapport à l'atelier

Retour d'expériences

La mise en place d'une GED

Communauté de communes Bretagne
Romantique

<http://bretagneromantic.fr/retour-dexperience-dun-plan-classement/>

Alexandre TROCME, en charge des systèmes
d'information et des usages numériques



Le projet de dématérialisation du courrier

Vitré Communauté



Yoann MAYEUX, responsable informatique

Les projets de dématérialisation

1. Description des solutions GED - Dématérialisation du courrier ou GEC (Gestion électronique des documents)

- > Typologie
- > Fonctionnalités
- > Options
- > Prix

2. La conduite de projet

- > Etape par étape, une feuille de route

Les solutions GED et dématérialisation du courrier

Les composants d'un système de GED et de dématérialisation du courrier

1. Le matériel de numérisation
2. Le logiciel de numérisation
3. Le logiciel de Reconnaissance Optique de caractère (OCR) et les métadonnées (indexation)
4. Les bannettes virtuelles - le workflow (circuit de validation)
5. Le plan de classement des documents
6. Les options démat du courrier avec les options d'alerte, les relances, le suivi de l'historique, les outils de reporting, des statistiques

Les solutions de GED

- Les solutions développées par les éditeurs de logiciel (financier par exemple) qui peuvent s'interfacer avec les applications métier
 - Documind pour JVS, BL GED pour Berger Levrault...
- Les solutions présentées par les fabricants de matériel de numérisation (type copieur)
 - Toshiba (eye on file, e-rite, e-bridge), Ricoh (e-copy)...
- Les solutions open source
 - Maarch.com, Alfresco
- Les éditeurs spécialistes de la gestion de document
 - Open Bee, Digitech, Archimed (Elise)

Et les options

- Les fonctionnalités d'une GED ou d'une dématérialisation du courrier
- Les options de numérisation, d'automatisation pour améliorer l'intégration des documents et éviter des traitements / manipulations

Focus sur l'automatisation

- **OCR - Optical character recognition**
Reconnaissance optique de caractères. Technologie pour obtenir un fichier type texte à partir d'un document papier numérisé. Permet une recherche en « full text » (plein texte)
- **RAD - Reconnaissance automatique de documents**
Vise à identifier automatiquement le type de document à partir de son image numérisée. S'appuie sur des éléments graphiques du document
- **ICR - Intelligent character recognition**
Par rapport à l'OCR, l'ICR dispose d'un mécanisme d'apprentissage
- **LAD - Lecture automatique de documents**
Permet d'accélérer le traitement des factures fournisseurs par exemple (BDC et BL également). Numériser, indexer, nommer et classer de manière quasi-automatique (dépend des valeurs capturées et des zones)
Avec le LAD : pour le traitement de 1 000 factures / an, gain d'1 jour/mois

Le prix d'une solution de GED

Le prix d'une solution de GED est très variable.

Les facteurs influençant le coût (en dehors de l'achat de la solution) :

- Le paramétrage et les développements
- La maintenance et l'assistance
- Le matériel de l'infrastructure
- Le matériel de stockage
- Le serveur de sauvegarde
- Les coûts liés à la numérisation
- La formation

La conduite du projet

↪ Comment choisir la solution qui conviendra à sa structure ?

✓ En travaillant en mode projet, en respectant certaines étapes clés pour ensuite aller chercher la solution et ne pas laisser l'outil structurer sa démarche.

Les points clés du projet

Un projet de GED est avant tout un projet **organisationnel**

Un projet GED doit être conduit par un chef de projet (conduite de projet). Le travail de préparation est important.

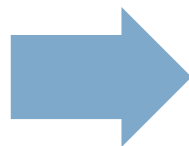
1. Analyse des flux et de l'environnement
2. Définition du projet de GED
3. Mise en œuvre itérative

La feuille de route

Les étapes du projet GED

Etude préalable

- Recensement des besoins
- Expression des besoins et cahier des charges
- Choix d'une solution



Mise en œuvre

- Déploiement de la solution
- Acquisition des documents
- Classement

1. L'analyse des flux et de l'environnement

L'analyse des flux doit permettre de mesurer la quantité de documents entrants et de cartographier les flux entre utilisateurs

L'analyse de l'environnement technique (logiciel métier) permet de mesurer les investissements nécessaires à la mise en place des outils d'acquisition

Analyse de cadrage de type FFOM - SWOT

- ✓ Forces & Faiblesses - Travail sur les facteurs internes
- ✓ Opportunités & Menaces - Travail sur les facteurs externes

Typologie des documents et volumétrie annuelle

Description des circuits existants dans la collectivité. Qui échange quoi, avec qui et pour quoi faire ? Permet également de solliciter les utilisateurs sur leurs habitudes de travail

Analyse de l'environnement technique

- ✓ les périphériques (scan, copieurs)
- ✓ Le réseau
- ✓ Les postes de travail
- ✓ Les liaisons entre les différents sites

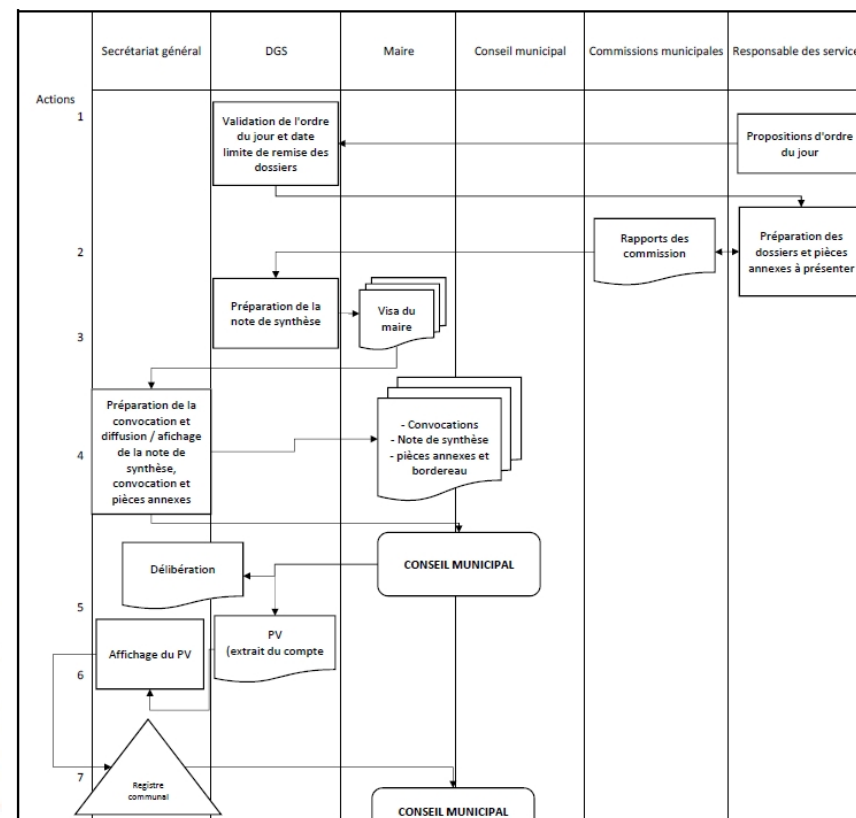
Exemple de circuit pour la validation des factures :



Circuit : visa	Type de document	Sous-type de document	Emetteur	Viseur 1	Viseur 2	Retour à l'émetteur
Visa	Facture	Facture école				
Visa	Facture	Facture voirie				
Visa	Facture	Facture médiathèque				
Etc...	---	---				

Source : Mégalis Bretagne

Exemples de mise à plat de circuits



Source : CDG35

L'analyse FFOM d'une gestion documentaire

Forces	Faiblesses
Volume restreint de documentation / données informatiques	Beaucoup de documentation / données informatiques
Ouverture au changement des agents	Réticences au changement Habitudes (routines) des agents
Appui de la direction	Pas d'appui de la direction dans le processus
Fonctionnement collaboratif des équipes	Fonctionnement individuel
Outil de gestion documentaire à disposition	Pas d'outil à disposition Outil documentaire non utilisé
Plan de classement structuré	Plan de classement à mettre en place
Opportunités	Menaces
Anticipations des évolutions technologiques	Système mis en place non pérennes à cause des évolutions technologiques

2. La définition du projet

Une mauvaise définition du projet peut entraîner une non adhésion des utilisateurs

- ❑ Définir le type de GED - Typologie de GED

Une solution GED à usage unique (exemple des solutions PES V2 - dématérialisation des factures)

Le KM - Knowledge Management - Omnicanal - solution globale

La dématérialisation du courrier

- ❑ Définir le périmètre fonctionnel et le niveau d'automatisation / exigences

- ❑ Déterminer les règles de classement et les circuits de validation

- ❑ Anticiper la question de l'archivage



3. Le déploiement

- Aide à la conduite du changement avec mise en place d'instances pour permettre le suivi et l'arbitrage du projet de GED (valorisation de l'existant et travail sur des points d'amélioration)

COPIL

Pilote

Référents

Panels d'utilisateurs...

- Méthodes de déploiement avec test par des pilotes et éventuellement correction et amélioration du fonctionnement - Appropriation du projet par les agents
- Formation des utilisateurs à l'usage de la GED
- Déploiement auprès de l'ensemble des utilisateurs

Analyse des risques à la mise en place d'une GED

Au niveau décisionnel

- Faible engagement de la Direction
- Objectifs de la gestion documentaire non définis

Au niveau opérationnel

- Résistance face au changement
- Augmentation de la charge de travail lors de la mise en place
- Système documentaire non adéquat

Conduite du changement

Communication – Formations – Aller/Retour entre décideurs et utilisateurs

Mise à plat
de l'existant

Description
des circuits
internes, des
flux et des
méthodes de
travail

Définition de
la stratégie

Recensements
vs analyses
Plan d'actions

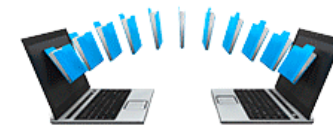
Mise en
œuvre

Assistance à
maîtrise
d'ouvrage
dans le
déploiement
technique des
outils

Synthèse

- La dématérialisation du courrier ou des factures est souvent une première étape au déploiement d'une GED en tant que solution globale
- Les solutions globales ont des impacts forts sur les organisations, les méthodes de travail et le système d'information

Merci



Dématérialisation
du courrier

Administration
numérique



Gestion électronique
de documents



Vos interlocuteurs au CDG 35 sur ces sujets :

- Elise Endewelt, responsable du service Conseil et Développement
elise.endewelt@cdg35.fr - 02 99 23 41 31
- Claire Gaucher, chargée de mission Dématérialisation
claire.gaucher@cdg35.fr - 02 99 29 76 98