



# Gestion Electronique de Documents : quelle stratégie « Outil(s) » ?

20 avril 2020

## GED : un concept et des déclinaisons multiples

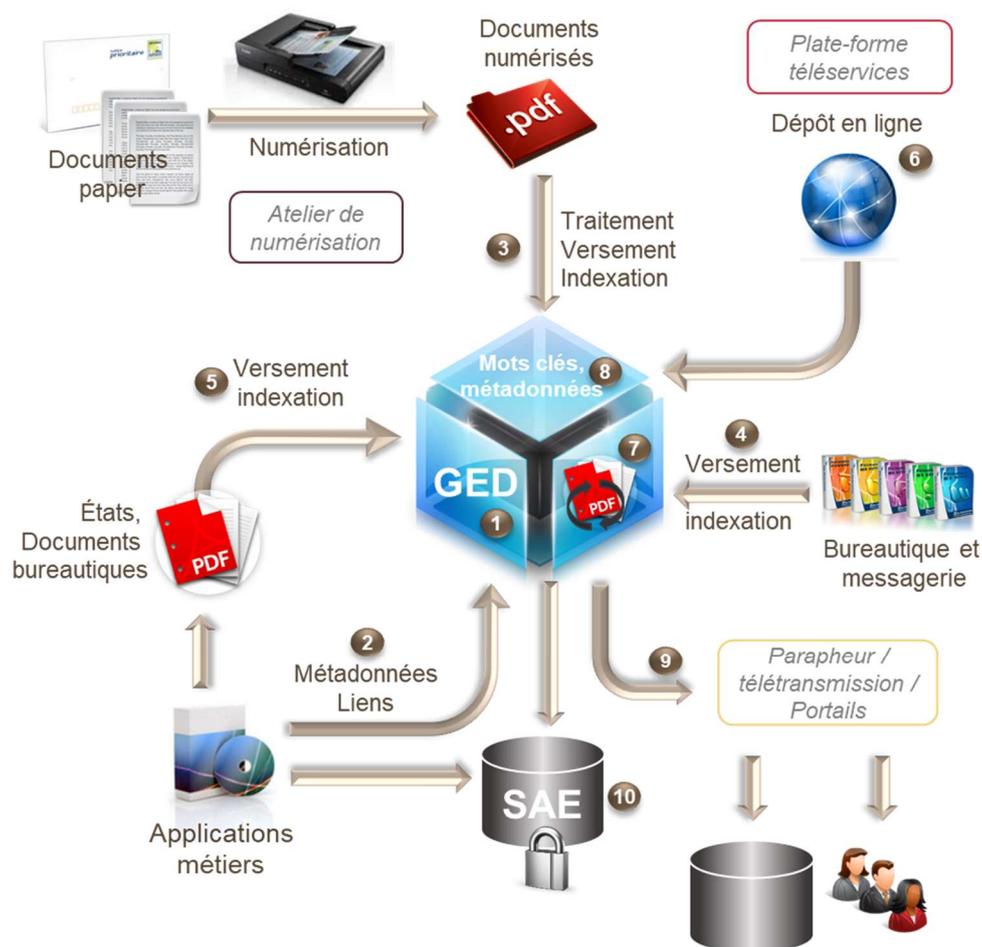
Le terme GED est depuis longtemps entré dans le quotidien de tout professionnel concerné par la qualité et l'efficacité de la **production documentaire numérique** dans le cadre de son activité.

De nombreux débats occupent les experts pour déterminer les fonctionnalités indispensables à un outil informatique pour être qualifié de GED. Ayons l'esprit large : **une GED est un outil ... gérant des documents** (plus ou moins bien) ! En fonction des besoins effectifs, il s'agira :

- d'y « **capturer** » différentes formes de documents (bureautique, documents numérisés, états produits par des applications, courriels...), et ce à différentes étapes de leur cycle de vie (document de travail, version élaborée collectivement, document final / signé / diffusé, archive...)
- d'**organiser** ceux-ci suivant des règles de classement ou d'indexation, de façon à en gérer le cycle de vie et à les retrouver en toutes circonstances,
- d'en faciliter le **partage**, la **circulation**, le **traitement**, la **validation**, la **diffusion** et l'**archivage**, en ayant recours notamment à des fonctions de workflow.

De plus, le concept de document se décline en **de nombreuses réalités hétérogènes**, qui n'ont en commun que de **ne pas être des données structurées** : documents de la bureautique, courriels, plans, sources informatiques, éditions / rapports produits automatiquement, fichiers XML, photos, vidéos, etc.

## Couverture fonctionnelle potentielle d'une GED



- ① Un système de GED transversal reposant sur un plan de classement et des règles de gestion communes
- ② Organisant les documents en dossiers / espaces, définis en cohérence avec les applications métiers et accessibles par elles
- ③ Permettant de gérer les documents numérisés en amont
- ④ Les documents bureautiques et les messages électroniques
- ⑤ Les documents produits à partir des applications métiers
- ⑥ Et les informations transmises via télé-services
- ⑦ Des documents gérés suivant des règles prédéfinies par métier (workflow), facilitant leur partage et leur traitement
- ⑧ Accessibles via des fonctions de recherche souples et conviviales
- ⑨ Pouvant ensuite être transmis à des tiers (clients, partenaires, administrations...)
- ⑩ Et versés dans un système d'archivage électronique (ainsi que les données des applications)

Expérience aidant, nous pouvons décomposer les « besoins de GED » en 5 grandes catégories :

N°	Catégorie	Description	Fonctions clés	Types de documents
①	Publication et diffusion de documents	Partage et diffusion de documents destinés à être diffusés assez largement, par exemple pour servir de référence ou à des fins de gestion de la connaissance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de classement et indexation</li> <li>Dispositif d'alerte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publications</li> <li>Livrables / dossiers finalisés</li> <li>Procédures qualité</li> <li>Veille</li> </ul>
②	Stockage, partage et travail collaboratif	Partage de documents de travail (bureautiques, emails, ...) à l'échelle d'un service ou d'un groupe, en lien avec un projet ou une thématique, circuits d'élaboration ou de validation de documents peu complexes, peu formalisés et propres à chaque document ou à chaque espace collaboratif. Une fois l'activité concernée terminée, le dossier final pourra être publié (cf. besoin N°1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration avec les documents bureautiques</li> <li>Gestion de versions</li> <li>Gestion souple des plans de classement et des droits d'accès</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etudes</li> <li>Projets</li> <li>Préparation de marchés</li> </ul>
③	Circuits d'élaboration et de validation de documents	Production de documents bureautiques, faisant suite ou non à une sollicitation extérieure (ex : courrier), nécessitant l'intervention successive de plusieurs collaborateurs / entités, d'abord pour les produire puis pour les valider, suivant des règles en partie prédéfinies	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration avec les doc. de la bureautique</li> <li>Gestion de versions</li> <li>Workflows d'élaboration / validation</li> <li>Traçabilité et tableaux de bord</li> <li>Signature électronique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapports</li> <li>Délibérations</li> <li>Conventions</li> <li>Courriers entrants et sortants</li> </ul>
④	Workflow de traitement de flux entrants	Gestion de documents reçus ou produits en amont devant être organisés de façon à en assurer le traitement et le classement de façon cohérente avec d'autres types de pièces pour servir de justificatifs et être intégrés dans une application ou un flux vers l'extérieur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Workflow</li> <li>Numérisation et indexation LAD/RAD</li> <li>Plan de classement</li> <li>Intégration avec les applications métiers</li> <li>Traçabilité et tableaux de bord</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factures</li> <li>Marchés</li> <li>Avenants, ordres de service, ...</li> <li>Devis, bons de commande...</li> </ul>
⑤	Gestion de dossiers	En synergie éventuelle avec la catégorie 4, l'intégration, idéalement « à 360° », des documents reçus ou produits par les applications métiers, pour former des dossiers exhaustifs et à la durée de vie longue	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numérisation et indexation « de masse » et complexe</li> <li>Intégration avec les applications métiers</li> <li>Intégration avec des workflows de « traitement »</li> <li>Traçabilité et tableaux de bord</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dossiers administratifs</li> <li>Dossiers clients / partenaires</li> <li>Dossiers du personnel</li> </ul>

L'importance relative accordée à ces différentes catégories par une organisation aidera à formaliser le projet et orientera en conséquence le choix des outils :

- Le besoin est parfois centré sur une ou deux catégories ce qui invitera à rechercher une solution « **pure player** » (éditeur spécialisé),
- Il peut aussi être plus diffus et nécessiter une **solution transverse**, capable de couvrir un spectre très large voire plusieurs outils distincts.

**De nombreuses solutions disponibles sur le marché mais qui ne couvrent pas les mêmes besoins et ne sont pas adaptées à tous types de structures**

A partir d'un besoin formalisé, il s'agira ensuite de ne pas se disperser en sélectionnant les bons outils à qualifier. Là encore, une catégorisation générale de ces outils facilitera cette sélection, avec schématiquement, **5 grandes catégories** auxquels peuvent être associés les besoins ci-dessus :

Catégorie	Description	Types de besoins	Principales solutions
ECM (entreprise content management)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils ayant vocation à répondre à toutes formes de besoins documentaires, adaptés à de gros volumes de documents et d'utilisateurs</li> <li>• Reposant sur des environnements techniques robustes mais complexes et nécessitant des prestations d'intégration conséquentes</li> <li>• Produits généralement disponibles On premise et en SAAS</li> </ul>	① ② ③  ④ ⑤	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opentext</li> <li>• Documentum</li> <li>• Filenet</li> <li>• Alfresco</li> <li>• Nuxeo</li> <li>• Everteam</li> <li>• M-Files</li> </ul>
Plates-formes collaboratives	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils axés en premier lieu sur la gestion d'espaces collaboratifs</li> <li>• Permettant également de gérer des espaces documentaires structurés</li> <li>• Produits généralement disponibles en SAAS (rarement On Premise)</li> </ul>	① ② ③	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Office 365 (SharePoint, Teams)</li> <li>• Google Apps</li> <li>• Confluence</li> </ul>
Digital Workplace	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils orientés autour de la mise en œuvre d'intranets et extranets de nouvelle génération</li> <li>• Intégrant notamment la gestion de bases documentaires et des outils collaboratifs plus ou moins évolués, ainsi que des fonctions de type « réseau social d'entreprise » (RSE)</li> <li>• Produits généralement disponibles On premise et en SAAS</li> </ul>	① ② ③	<ul style="list-style-type: none"> <li>• JaliOS</li> <li>• Exo Platform</li> <li>• Silverpeas</li> </ul>
GED axées sur les processus documentaires structurés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils axés sur les traitements de masse associés à des flux documentaires structurés : factures, réclamations, dossiers administratifs, dossiers du personnel...</li> <li>• Généralement intégrés avec des applications métiers</li> <li>• Produits généralement disponibles On premise</li> </ul>	④ ⑤	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Docuware</li> <li>• Docubase</li> <li>• Multigest</li> <li>• Easy Folder</li> </ul>
GED « verticales »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de GED axés sur un type de document ou de processus : courriers, délibérations, plans et documents techniques, photos/vidéothèques, case management et contrathèques ...</li> <li>• Adaptés lorsque les flux documentaires associés sont conséquents et critiques</li> </ul>	Variable	fonction du périmètre

La **couverture fonctionnelle effective**, le **modèle économique** de l'éditeur (licences ou redevances annuelles), **l'implémentation en SAAS** ou « on premise », les **références similaires** observées dans des contextes proches seront ensuite autant de critères qui permettront de départager les solutions associées aux catégories les plus pertinentes.

## Approche verticale versus transversale

Une tentation bien naturelle consistera à rechercher l'outil capable de couvrir la totalité des besoins, au risque de n'y répondre que partiellement et de consacrer une énergie conséquente pour l'adapter.

Il peut être parfois plus raisonnable d'acter de la grande diversité de ses besoins et de choisir en conséquence plusieurs outils spécialisés sur tout ou partie d'entre eux.

Cette analyse permet souvent d'établir un compromis entre des solutions très verticales et parfaitement intégrées mais démultipliant les outils, et des solutions transversales mais qui peinent à se généraliser sur l'ensemble du périmètre visé.

Le **parc applicatif** existant, les **compétences techniques** internes disponibles et les **moyens financiers** mobilisables contribueront également au choix d'une stratégie adaptée au contexte.

## **Intégration avec les applications métiers et GED « techniques »**

Lorsque le contexte induit de devoir s'interfacer avec différentes applications métiers existantes, plusieurs questions spécifiques se poseront :

- Comment faire cohabiter l'interface utilisateur de la GED et celle de mon application sur le poste de travail de l'utilisateur ?
- Peut-on créer un seul et même référentiel documentaire utilisé par ces différentes applications et éviter ainsi les copies d'un même document ?
- Quels protocoles utilisés pour automatiser les processus de saisie et d'alimentation ? ...

Suivant les contextes, la GED peut être vue :

- Soit comme **un nouvel environnement à part entière, composée de sa propre interface utilisateurs,**
- Soit ne constituer qu'une **brique technique de l'application métier,** n'ayant pas vocation à sortir de son cadre et invisible de l'utilisateur. Dans ce cas, la mise en œuvre d'un référentiel documentaire unique à l'échelle de l'entité sera compromise, mais cette approche garantira davantage la cohésion technique avec l'application et l'expérience utilisateur tout en sécurisant les documents, ce qui n'est déjà pas si mal !

## **N'oublions pas l'utilisateur final et son poste de travail**

Dans d'autres contextes et notamment lorsque l'utilisation des outils bureautiques est prépondérante, la **GED entrera en concurrence avec les outils empiriques utilisés**

jusqu'ici (serveurs de fichiers, messagerie...), avec l'avantage pour ces derniers d'être bien maîtrisés par les utilisateurs et de disposer du stock de documents déjà produits.

Le succès de la démarche dépendra alors de la capacité de l'outil à s'imposer naturellement dans l'environnement de travail, notamment en termes d'**ergonomie**, tout en apportant une **valeur ajoutée directe** aux personnes chargées de l'alimenter.

Une interface complexe, trop de **règles de saisie** à respecter décourageront rapidement l'utilisateur au détriment des objectifs visés.

Dans ce cadre, les interfaces de type « **Drive** », se rapprochant de celles de l'explorateur Windows, permettront d'imposer un **cadre souple et acceptable** par le plus grand nombre, à condition de bien maîtriser les limites de ce type d'interfaces (gestion des métadonnées notamment).

La **stratégie de migration des documents existants** sera également déterminante pour engager durablement l'utilisateur dans son nouvel environnement de travail, moyennant une reprise suffisamment large et l'encourageant à ne plus utiliser ses anciens outils.

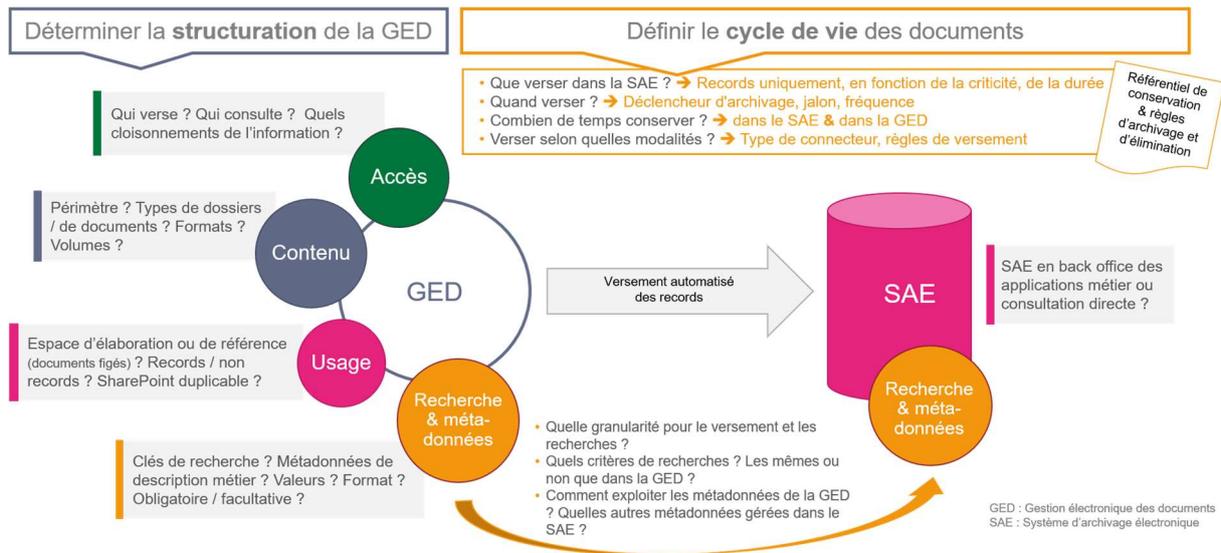
## Et l'archivage électronique dans tout cela

Une GED répond rarement strictement aux exigences d'intégrité, de pérennité et de traçabilité que l'on doit attendre d'un système d'archivage électronique (SAE).

Pour autant, il est difficile d'alimenter un SAE tant que ce que l'on doit archiver n'est pas un tant soit peu organisé, service auquel répond la GED. Elle pourra ainsi servir de **sas de préparation**, en amont du SAE.

Lorsque les documents concernés présentent une **force probante** qu'il convient de garantir au plus tôt dans le processus, des **versements continus dans le SAE « à la source »**, depuis la GED ayant servi à capturer ces documents, permettront de sécuriser le dispositif.

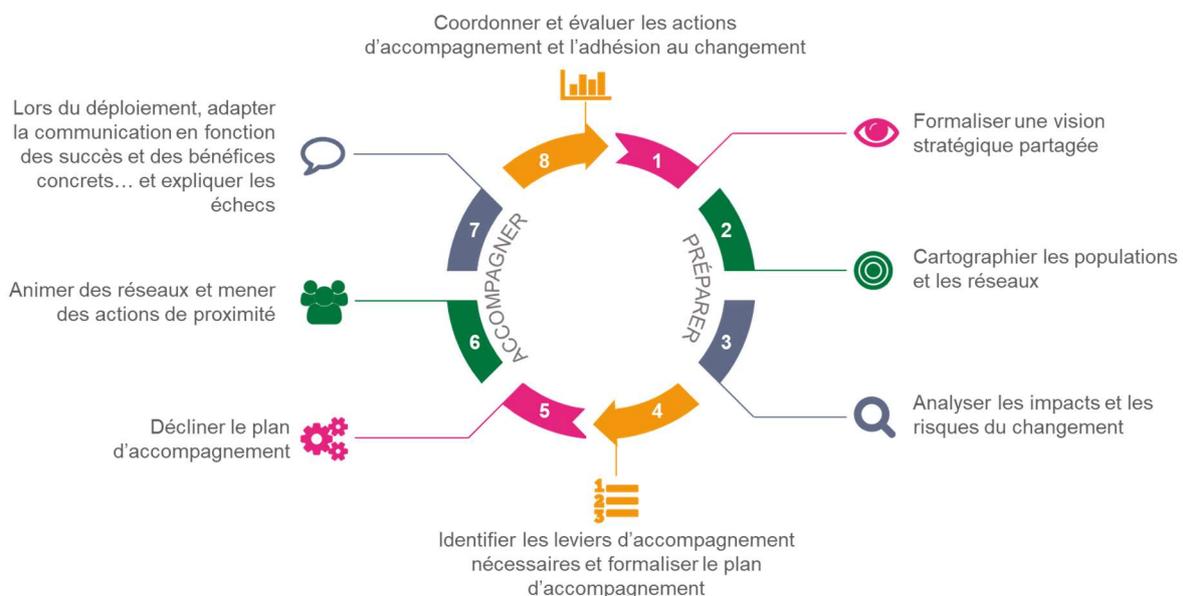
Dans tous les cas, **outils de GED et d'archivage électronique sont complémentaires et ont tout intérêt à être conçus en cohérence**, en se posant toutes les bonnes questions sur l'ensemble du cycle de vie.



## Ne pas négliger l'organisation et la conduite du changement

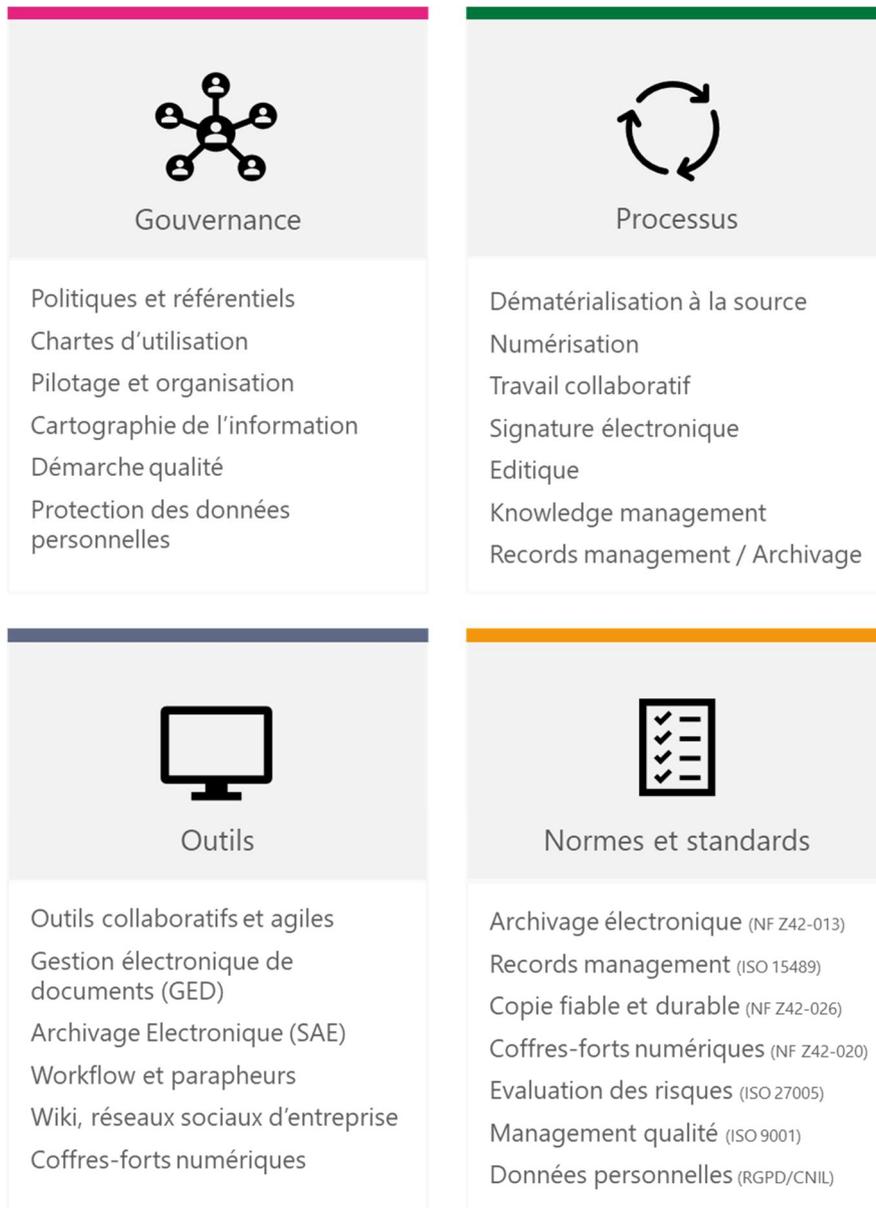
Quels que soient vos besoins à couvrir et l'outil que vous retiendrez, les projets de GED conduisent à des **changements de pratiques importants** et ne sauraient réussir sans une **volonté stratégique**, **l'implication du management** et un important effort **d'accompagnement des utilisateurs**.

Tout ceci s'anticipe, et induit surtout que **les bonnes compétences** soient mobilisées en nombre suffisant et de la bonne façon, non seulement pour mettre en œuvre la solution technique mais aussi **emporter l'adhésion des futurs utilisateurs** avant, pendant et après chaque déploiement successif de la solution.

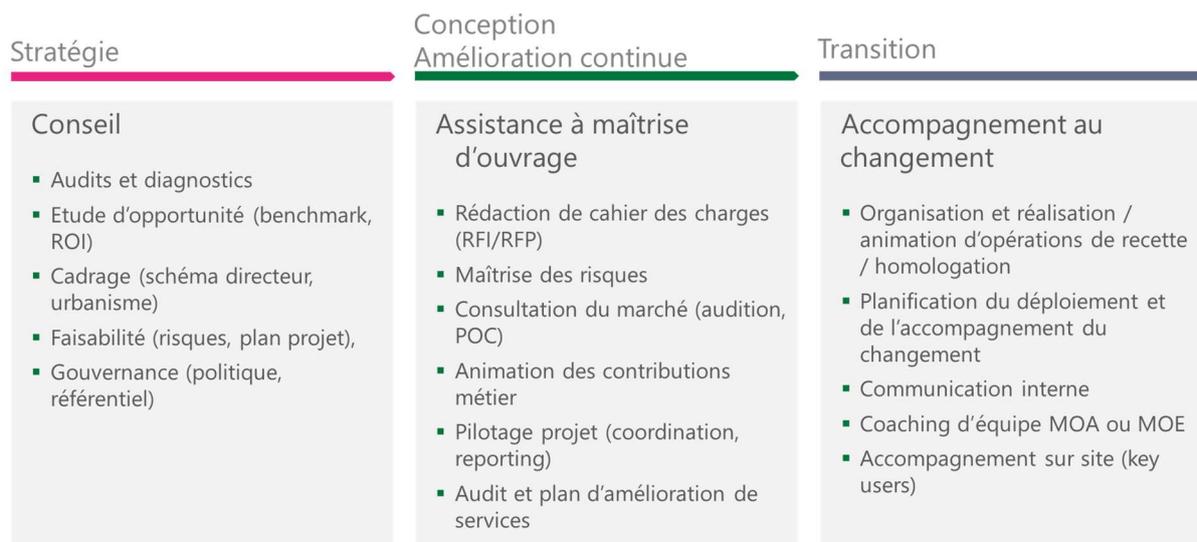


## A propos d'Akompano

Akompano est un **cabinet de conseil indépendant** spécialisé dans le **management de l'information**.



Basés à Paris, nous accompagnons les **entreprises** et les **administrations** à **chaque étape de leurs projets**, depuis leur cadrage initial jusqu'à la conduite du changement.



**Contact :**



**Frédéric Clavurier**  
**Akompano – consultant associé**  
[frederic.clavurier@akompano.fr](mailto:frederic.clavurier@akompano.fr)  
[www.akompano.fr](http://www.akompano.fr)  
 06 17 57 59 09