

La gestion de la documentation

Des aspects méthodologiques & organisationnels...

....vers la mise en œuvre d'un outil de GED

M-S. CLERC

JOSY – 13 OCTOBRE 2015

PLAN

- **Définition d'un projet de gestion de la documentation**
 - Objectif, enjeux, gains et résultats constatés
 - Périmètre et caractéristiques du projet : à définir
- **Bonnes pratiques de gestion documentaire**
 - Plan de gestion de la documentation
- **Choix et mise en œuvre d'un outil de GED**
 - Identification des besoins
 - Expression des besoins : cahier des charges fonctionnel
 - Etude des offres et choix de l'outil
 - Mise en œuvre de la solution choisie
 - Accompagnement au changement

Définition d'un projet d'INFO-DOC



OBJECTIF

- **Mettre en place et formaliser des méthodes et procédures** nécessaires et suffisantes **pour maîtriser** les informations et **documents** utiles pour le **système** défini (entité, projet,...).

LES ENJEUX

- Accessibilité, fiabilité, pérennité, sécurité, traçabilité, exhaustivité
- Limitation des risques, travail collaboratif, partage, mutualisation, capitalisation, communication

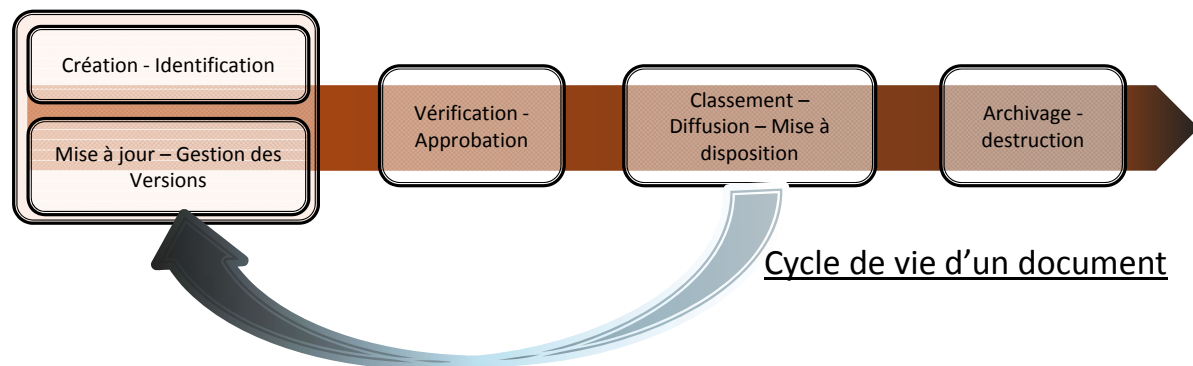
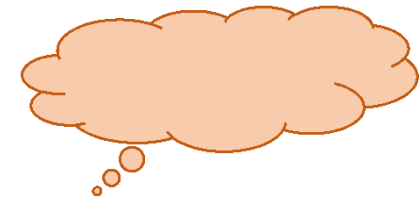
GAINS ET RESULTATS CONSTATES

- Gain **en temps** dans la recherche d'information ou de documents internes
- Gain **en efficacité** et sans créer de fonction dédiée
- Gain **en efficience**
- Gain **en satisfaction** des utilisateurs
- Diminution des volumétries papier
- ...

Définition d'un projet d'INFO-DOC

A DEFINIR : LE PERIMETRE et CARACTERISTIQUES DE LA GESTION DE LA DOCUMENTATION

- Contexte ? (projets, entités, services ?...)
- Pour quels types d'informations et de documents ?
- Qui va gérer le projet de gestion documentaire ?
- Sources et destinataires des informations et documents ?
- Notions de sécurité et de confidentialité
- Les étapes à considérer ?
 - Initialisation, Identification
 - Préparation (Elaboration collaborative ?), versionnement
 - Vérification, approbation
 - Classement
 - Enregistrement, Stockage
 - Mise à disposition – Diffusion
 - Mise à jour (modification)
 - Archivage, Destruction



Bonnes pratiques

A DEFINIR : REGLES DE GESTION DOCUMENTAIRE

OBJECTIF :

Etablir des règles pour le maniement des documents pendant la durée de leur cycle de vie.

OUTIL :

Plan de gestion de la documentation ➡ Formalisation et traçabilité des règles et usages

Description de la manière :

- d'élaborer les documents,
- de les identifier (référence unique),
- de les consulter (serveur ou papier),
- de les modifier,
- de les diffuser (autorisation/accès),
- de les archiver (durée),
- de les conserver (stockage),
- de s'assurer de leur retrait en tout point et de les détruire.

Précisions sur :

- Qui rédige ?
- Qui vérifie ?
- et Qui approuve les documents ?

Bonnes pratiques

Plan-type d'un plan de gestion de la documentation



A/ Management

- **Responsabilités** en termes de documentation
- Définition des différents **rôles** (resp., sources, rédacteurs, relecteurs, approbateurs, destinataires,...)
- **Sécurité - Confidentialité**

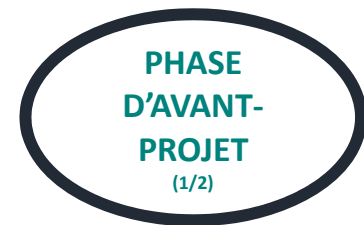
B/ Activités de gestion de l'information / documentation

- Elaboration : travail collaboratif ?
- Identification : **nommage (référencement) + versionnement**
- Collecte
- **Format des données** : description des formats de fichiers et documentaires
 - > **feuilles de style/métadonnées** : titre, référence, état du doc, version, date, auteurs, destinataires, nbre de pages
- Processus : description du (ou des) **workflow(s)** de l'élaboration - collecte - identification - relecture (vérification) - validation (signatures numériques ?) - à la diffusion - consultation - archivage - destruction + processus de modification ; en désignant les différents **acteurs** du workflow
- **Système d'information** : **moyens** mis en œuvre, **fonctionnement**, modalités d'accès, ...
- Diffusion / consultation

C/ Gestion des actions : comment sont gérées les actions liées à la gestion documentaire ?

Choix d'un outil : méthodologie

IDENTIFICATION DES BESOINS (1/2):



- Analyse de l'existant et diagnostic des besoins et des usages

= identification des objectifs, des acteurs et des utilisateurs.

- Collecte des informations

- Méthodes de collecte d'infos :

- entretiens
- groupes de travail
- Questionnaires

- Analyse des informations collectées

➤ Clarification : meilleure visibilité du projet

Objectifs
Stratégiques ? Managériaux ?
Fonctionnels ?

Type d'utilisateurs :
internes/externes ?
Connus/inconnus ?
nombre ? pratiques et
besoins documentaires ?
activités/métiers ?

Contenus à gérer :
Types ? Volumétrie ?
Formats ? Nature ?...

Organisation actuelle :
Mode de classement ?
Règles de nommage ?
Existence de procédures ?

Flux : workflow, cycle
de vie, interactions
avec d'autres
systèmes

Besoins fonctionnels
: Acquisition ?
gestion ?, diffusion ?
de contenus
documentaires

- Détermination des ressources et des contraintes

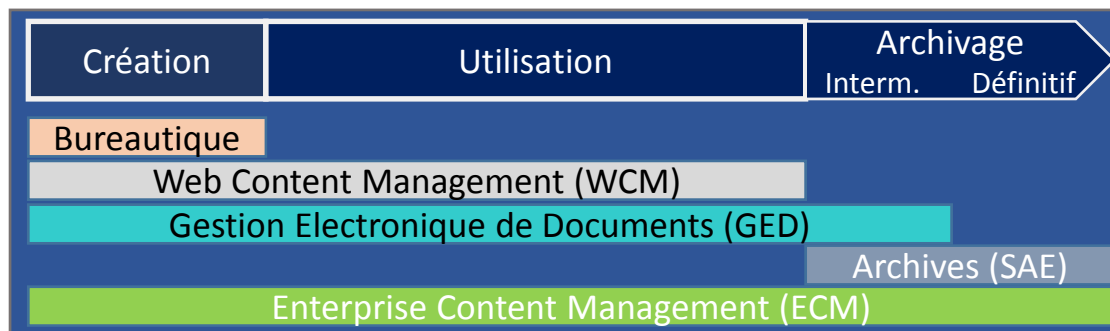
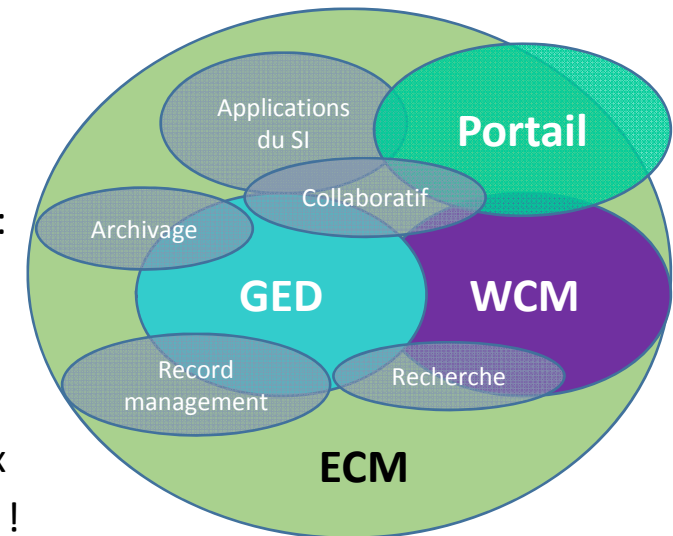
- Ressources mobilisables : humaines, financières, matérielles
- Contraintes techniques
- Contraintes normatives ou réglementaires
- Délais et planning

Choix d'un outil : méthodologie



IDENTIFICATION DES BESOINS (2/2) :

- Synthèses des exigences fonctionnelles et techniques
 - Quels sont les critères d'identification des solutions répondant au mieux au besoin ?
 - Pondération des fonctionnalités et des exigences techniques en fonction du besoin
 - Pondération de l'aspect fonctionnel/technique et du coût
- Etat du marché : familles d'outils et aperçu des solutions
 - Vérification de la faisabilité avec des solutions pressenties :
 - Démonos, version d'évaluation,
 - Questionnement des clients, forums de discussion,
 - experts, salons
 - Demande d'une estimation financière ou fourchette de prix
 - Open source ou propriétaire : pas de réponse dans l'absolu !
 - Un outil qui fait tout ou plusieurs outils ?



- Etude de faisabilité
- Synthèse des besoins
- Synthèse des retours d'expériences
- Synthèse d'état du marché

Choix d'un outil : méthodologie




ELABORATION DU CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL :

- Document de référence formalisant précisément le besoin en termes :
 - De fonctions : finalités avec critères objectifs et niveaux définis (degré de flexibilité)
 - De contraintes de réalisation : caractéristiques/dispositions obligatoires limitant la liberté de réalisation.

Principales rubriques d'un cahier de charges

- Présentation du projet : contexte, périmètre précis, échéance
- Identification du produit concerné et son environnement
- Description des fonctions souhaitées > finalités (pas de moyen ni solution techniques)
- Contraintes techniques, réglementaires, financières, calendaires...
- Evolutions prévues à moyen terme (montée en charge ou nouvelles fonctionnalités à prévoir)



ETUDE DES OFFRES ET CHOIX

- Comparaison des offres :
 - Grille d'analyse Réponses/Exigences + Pondération de critères/Notation
 - Diagramme de couverture des offres (expression des notes en %)
- Choix : à partir de la grille de notation
 - + difficile quand :
 - Besoins couverts par plusieurs familles de solutions (besoin principal ? Estimation des développements ?)
 - Solution nouvelle et innovante : mesure du risque (potentiels dysfonctionnement – manque d'expertise)



- Fiche projet
- Cahier des charges technique, fonctionnel et graphique
- Etude financière (achat/maintenance)
- Tableaux de gestion des documents et flux de données avec gestion des droits d'accès
- Plan de classement
- Charte de nommage
- Synthèse de la volumétrie des serveurs et applications
- Cartographie des applications métier
- Grille d'analyse des offres

Choix d'un outil : méthodologie

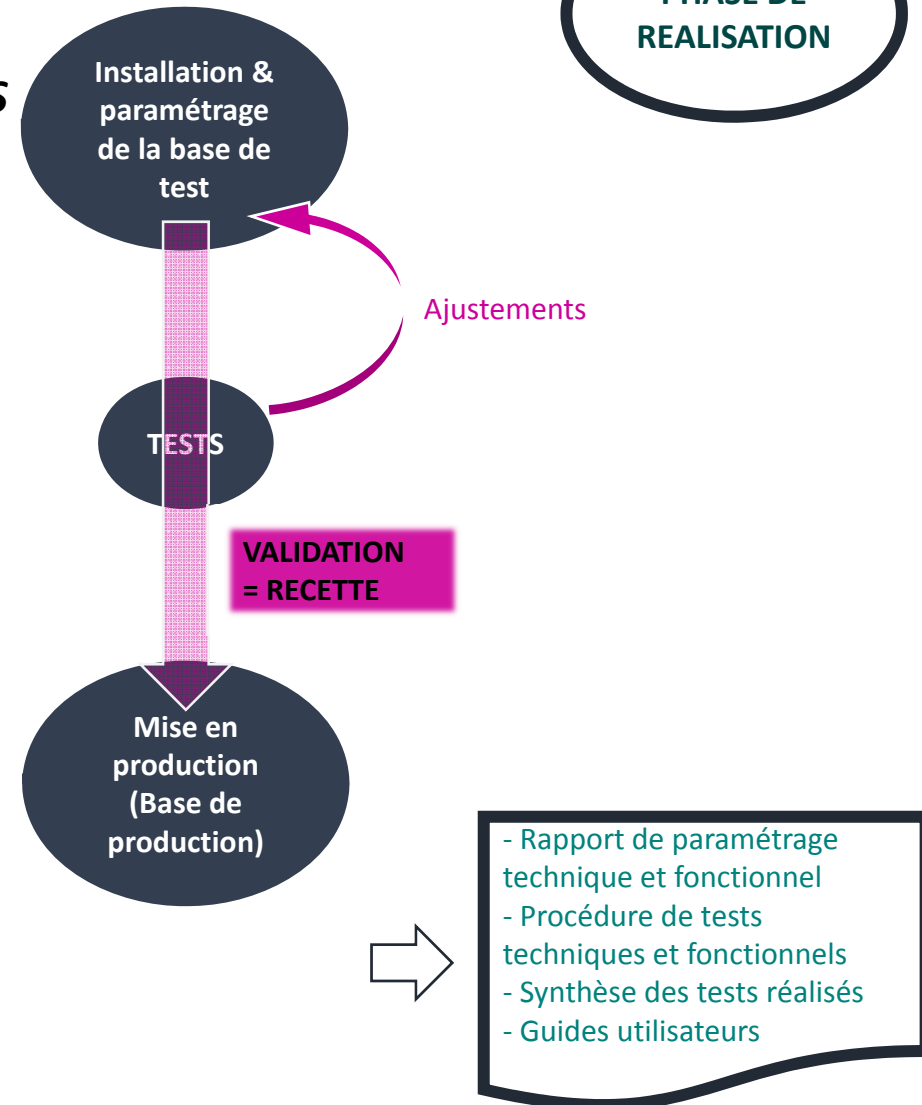
MISE EN ŒUVRE DE LA SOLUTION CHOISIE...

- ... **ASPECTS FONCTIONNELS ET TECHNIQUES**

- Spécifications fonctionnelles détaillées
- Installation et paramétrage technique
- Tests

- ... **ASPECTS DOCUMENTAIRES**

- Classement
- Règles de nommage
- Métadonnées
- Gestion du cycle de vie documentaire



Choix d'un outil : méthodologie



ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT



- **Communiquer**
 - Importance d'expliquer pourquoi le projet est réalisé
 - Définir et exposer les résultats attendus pour tous les acteurs du processus
- **Mobiliser**
 - Identifier les acteurs-clés
 - Susciter l'adhésion : exemples de retours d'expérience (témoignages)
 - Savoir écouter pour considérer les remarques, commentaires et pouvoir y répondre. Intégrer tout type d'utilisateurs dans les phases de tests.
 - S'adapter aux besoins des différents interlocuteurs.
- **S'organiser** : avant le déploiement de l'outil
 - Processus / Métiers / Rôles et responsabilités (qui est responsable ?, acteur ?, consulté ?, informé ? d'une action ou décision)
 - Définition des nouvelles tâches potentielles
- **Former & Accompagner** (pendant et après)
 - Former aux nouvelles pratiques plus qu'au nouvel outil
 - Favoriser au maximum l'utilisation de l'outil
- **Documenter** sur le nouvel outil et les nouveaux usages
- **Mise en place d'indicateurs de changement et de performance : vers l'amélioration continue...**

CONCLUSION

- L'objectif d'un tel projet n'est donc pas d'acquérir un outil MAIS de répondre à des besoins précis grâce à un outil.
- Mener une réflexion concertée en suivant une méthodologie rigoureuse.
- Ne pas oublier :
 - qu'il est nécessaire de clairement définir :
 - les rôles des différents acteurs du projet, de la stratégie à l'opérationnel.
 - de planifier les étapes du projet
 - la mise en place des moyens financiers et humains.
 - qu'il est primordial de communiquer et d'accompagner les utilisateurs dans la prise en main du nouvel outil et dans les nouvelles pratiques associées.

POUR ALLER PLUS LOIN...



POUR DONNER UN COUP DE POUCE



*[Guide pratique de maîtrise et gestion de la documentation (A paraître Nov. 2015)
- Groupe de travail Référents Qualité INSU] -*



*[Guide d'aide à la rédaction d'un cahier des charges fonctionnel pour un outil de GED
(A paraître Nov. 2015) - Groupe de travail Référents Qualité INSU] -*

BIBLIOGRAPHIE

Normes :

- FD X 50-185 Mars 2004 Outils de management - Management de l'information
- NF EN 82045-1 Mars 2002 Gestion de documents Partie 1 : Principes et méthodes

Ouvrages :

- La gestion électronique documentaire ; Jean-Yves Prax & Simon Larcher ; 2004 ; Dunod ; ISBN 2 10 007891 7
- Le management de l'information dans l'entreprise - vers une vision systémique ; Christiane Volant ; 2002 ; ADBS editions ; ISBN 2 84365 063 1

Association des archivistes français (aaf) :

- Fiche pratique n°7 : Gestion électronique de documents (GED) et cycle de vie 1/3 : terminologie
- Fiche pratique n°8 : Gestion électronique de documents (GED) et cycle de vie 2/3 : périmètres, exigences et points de vigilance
- Fiche pratique n°9 : Méthodologie de projet appliquée pour la mise en place d'une GED 3/3
- Référentiel de gestion des archives de la recherche -2012

Autres :

- GED open source - Livre blanc Smile ; Thomas Choppy & Nicolas Richeton
- Logiciel : cheminer vers le bon choix - Archimag Guide pratique n°43 « Choisir ses logiciels » ; Hélène Zysman & Thomas Choppy

QUESTIONS ?