

GESTION ELECTRONIQUE DES DOCUMENTS (GED)

2022/2023

Anass MAMOUNY
amamouny@esi.ac.ma

Présentation du cours

Cours: Gestion électronique des documents (GED)

Objectifs généraux:

- Comprendre les avantages de la gestion électronique des documents et ses particularités.
- Comprendre les enjeux de la gestion électronique des documents
- Découvrir et comprendre le rôle et les composants d'un système GED.
- Acquérir la méthodologie de sa mise en œuvre et de se doter des outils qui permettent son évaluation.

Présentation du cours

Cours: Gestion électronique des documents (GED)

Objectifs spécifiques:

- Connaître les caractéristiques GED.
- Développer une démarche méthodologique pour concevoir et mettre en place un GED
- Assurer le contrôle d'un GED.

Les modes d'évaluations

Modes d'évaluation adoptés:

- TD / TP : 30%
- Examen partiel : 30%
 - Séance 6
- Examen de fin d'éléments de module : 40 %
 - Dernière séance

Présentation du cours

I. Quelques notions de base

1. Les documents électroniques
2. Les fichiers bureautiques (formats, taille, normes, pérennité, compression/décompression, conversion, sécurisation)
3. Les images numériques (formats, taille, normes, pérennité, résolution, définition, compression/décompression, conversion, sécurisation)
4. Origine des documents dans l'entreprise
5. Propriétés de l'objet document
6. Classement des documents en mémoire
7. Rôle des documents dans l'entreprise
8. Le cycle de vie des documents dans l'entreprise

Présentation du cours

II. La gestion électronique des documents

1. Définition
2. Historique et évolution de la GED
3. Composantes matérielles de la GED
4. Composantes logicielles de la GED
5. Cycle de vie des documents dans la GED
6. Le workflow
7. Types de GED
8. Les enjeux de la GED
9. Les risques de la GED
10. Etapes de mise en place d'un système GED

Notions de base

Les documents numériques



Les documents numériques

Un **document** = un support + une information

- Le **support** désigne l'aspect matériel du document
- L'**information** est une partie de la connaissance destinée à être conservée, traitée ou communiquée

Cinq éléments sont indispensables pour définir un document :

- Il contient des **informations**
- Les informations sont **structurées de manières lisible**
- Il repose sur un **support**
- Il a une **finalité**
- Il est **fini** en terme de contenu

Les documents numériques

Typologie des documents :

La nature de l'information

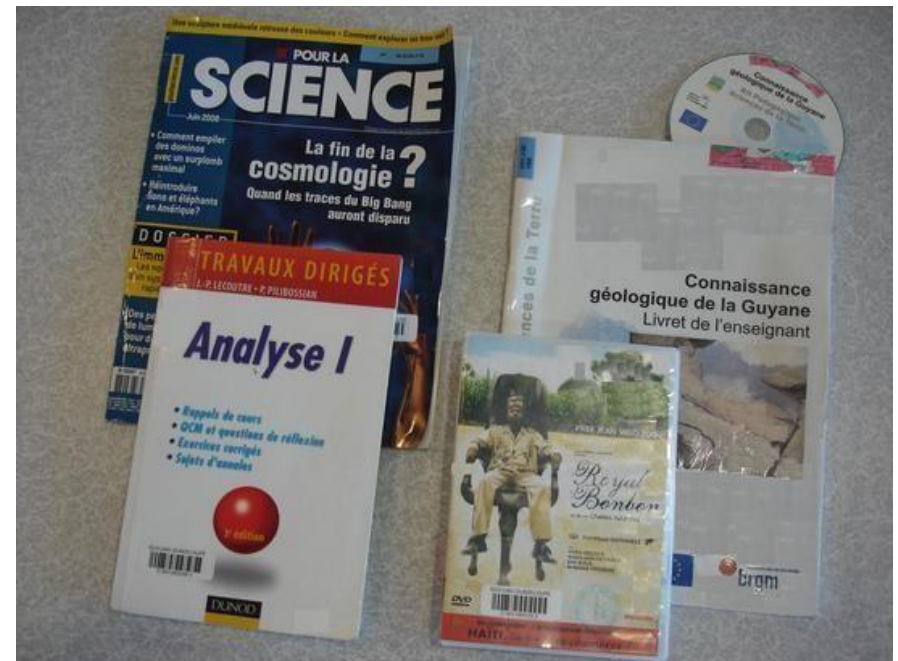
- Les documents textuels
- Les documents non-textuels

Le support matériel

- Le support papier
- Le support magnétique
- Le support optique
- Le support numérique

Le mode de consultation

- Direct
- Indirect



Les documents numériques

- Le **document numérique** est un "ensemble formé par un support et une information, généralement enregistrée de façon permanente, et tel qu'il puisse être lu par l'homme ou la machine« (ISO)
- **Support d'information:** un disque dur magnétique, un stockage mémoire (SSD), un disque optique, une bande magnétique, ou une molécule d'ADN...
- **Données ou information:** composée d'une série de bits (de zéro et de un) organisés selon une structure définie par les spécifications d'un **format** pour permettre de **représenter le contenu**.

Les documents numériques

Cartes
mentales

Documents
bureautiques

Documents
multi-supports



Images
matricielles

Vidéo

Audio

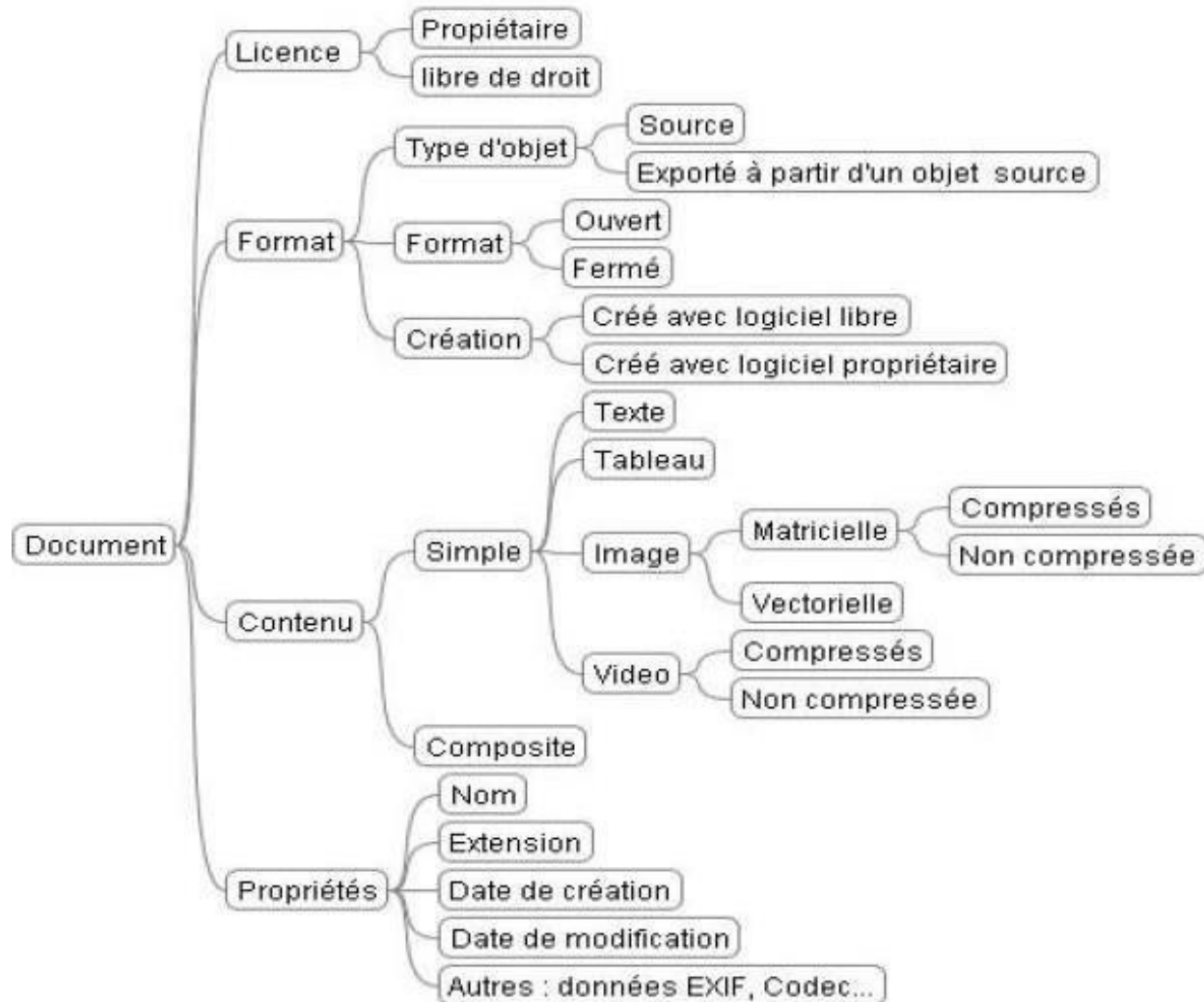
Pages
web

Images
vectorielles

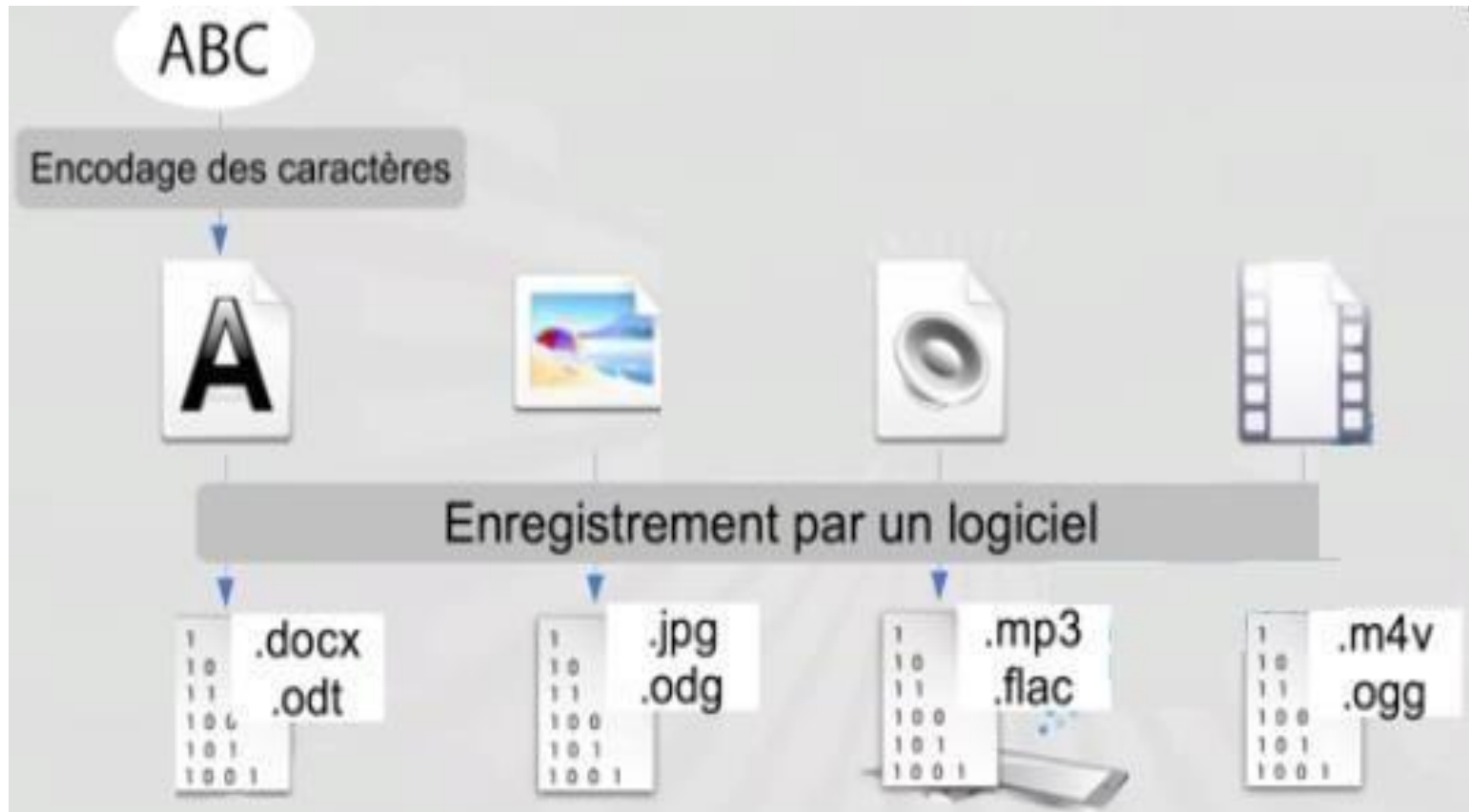
Propriétés de l'objetdocument

- Reproductibilité
- Transmissibilité
- Séparation du contenu et de la forme
- Traitement automatique
- Copies identiques à coût nul
- Adaptabilité en termes d'apparence
- Interactivité

Propriétés de l'objet document



Propriétés de l'objetdocument



Propriétés de l'objetdocument

Encodage :

Association d'un code numérique à chaque caractère d'un alphabet (pour l'encodage du texte)

Encodages numériques usuels :

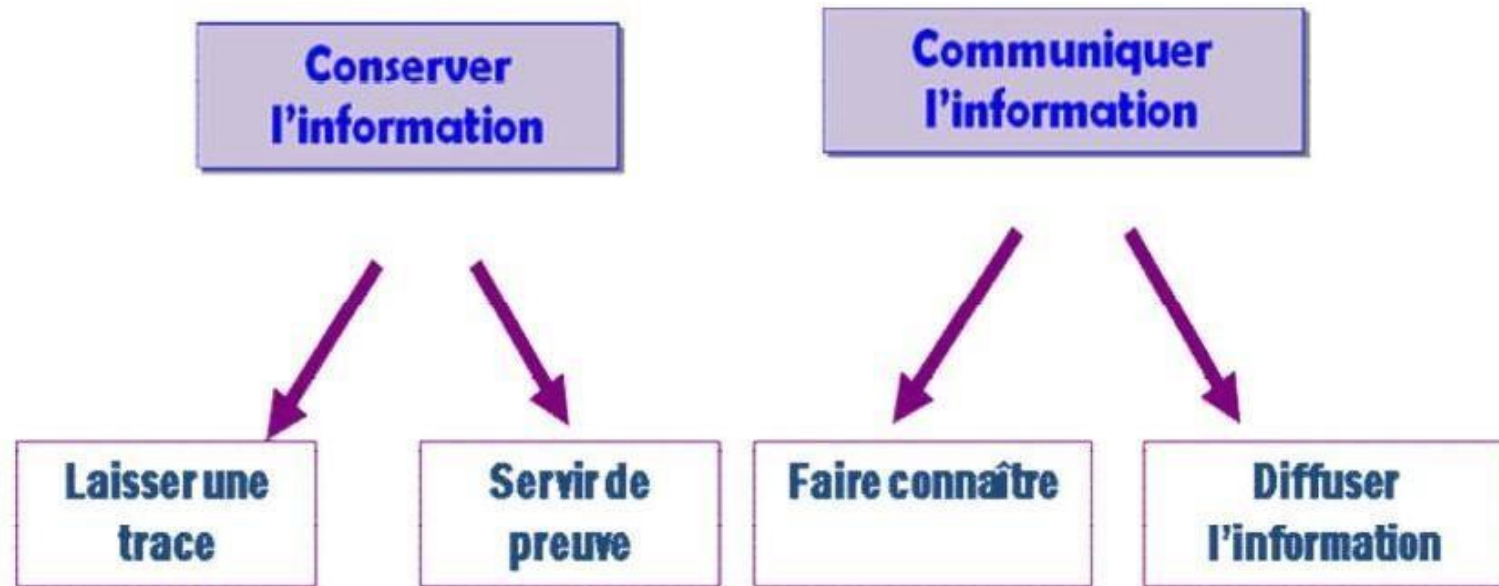
- ASCII (pour les caractères non accentués de l'alphabet)
- ISO8859-1 (ISO latin-1) pour l'alphabet occidentales
- UTF-8 (Unicode) permet de décrire toute l'alphabet

Origine des documents dans l'entreprise

Un document numérique est produit principalement selon 3 actions:

- **La numérisation:** ce sont des originaux papiers, le plus souvent reçus, qui sont numérisés (par un scanner ou par un cliché photographique d'un terminal mobile)
- **Dématérialisation:** dématérialisation des échanges, des processus pour lesquels le papier est totalement exclu.
- **Les activités nativement numériques.**

Rôles du document dans l'entreprise



Rôles du document dans l'entreprise

- Porteur d'information et de données.
- Capitaliser les données, le savoir-faire, l'historique de l'entreprise.
- Facilitateur et Accélérateur d'échange, de gestion et de partage d'informations.
- Moyen de preuve, de traçabilité et de suivi en temps réel.

Améliorer la compétitivité des entreprises en réduisant les coûts de production et en diminuant les délais de mise sur le marché des produits et des services

Classement des documents

- Consiste à structurer et organiser les documents.
- Permet de faciliter la gestion: rechercher et attribuer des droits à un ensemble de documents.
- **Le classement s'effectue en deux temps :**
 - Créer un cadre général de classement sous forme de catégories structurées
 - Placer dans chacune des catégories définies dans un classement les documents qui sont créés
- **Le classement est basé sur :**
 - Normalisation du nommage des fichiers
 - Définition d'un plan de classement

Cycle de vie du document numérique

1. **La création ou la réception des documents**
2. **L'enregistrement**
3. **Le classement**
4. **La diffusion ou la consultation**
5. **La conservation**
6. **L'archivage (document validé et figé)**
7. **Destruction**

Cycle de vie du document numérique

- **L'enregistrement** : consiste à stocker l'information sur la mémoire de masse.
- **La sauvegarde** : duplique l'information (par exemple sur un disque dur externe) afin de pouvoir la restaurer en cas de problème technique.
- **Conservation** : action de conserver. Il s'agit de maintenir intacts les documents et de les préserver de toute altération, modification ou destruction (conserver **l'intégrité du document**).
- **Pérennité** : aptitude que doit avoir l'information à traverser le temps durant tout son cycle de vie en préservant son intégrité.

Les fichiers bureautiques

Format	normes	Avantages	Inconvénients
PDF	ISO 19005-1 et ISO 15930)	Portabilité	Modification nécessite des logiciels
OpenDocument ou ODF (odt, ods, odp)	ISO 26300:2006 (suite Open Office, Microsoft Office 2007 SP2)	Portabilité	Nécessite des logiciels récents
Open XML (docx, xlsx, ptx)	ISO/IEC 29500 (Office 2007, OpenOffice v3)	Portabilité	Pas de logiciel respectant la norme 100%
doc, xls, ptt	Aucune (Microsoft Office, Open Office)	lisibles par la majorité des traitements	Obsolètes, aucune pérennité, images mal compressées,...
RTF	Standardisé par Microsoft	standard d'interopérabilité entre les traitements de textes.	plus maintenu Fichiers très lourds

Les images numériques

Format	Norme	Avantages	Inconvénients
JPEG	ISO/CEI 10918-1	très répandu sur le web	ne gère pas la transparence
PNG	ISO 15948.	gérer la transparence d'une image.	Pas adapté à la photographie
GIF		gérer la transparence d'une image	Le format GIF se limite à 256 couleurs.
TIFF et TIF		aucune altération de l'image.	Format lourd (par définition)
BMP		aucune altération de l'image.	Format lourd (par définition)

Exercice

- Un document numérique est-il directement accessible à un utilisateur humain?
- Quels sont les éléments constituant un document numérique?
- Quels sont les métadonnées des fichiers musicaux?
- Quels sont les formats pérennes des fichiers bureautiques?
- Quelles sont les facteurs influençant la pérennité d'un document numérique?
- Est-ce que la conservation signifie l'archivage?

GESTION ELECTRONIQUE DES DOCUMENTS (GED)

2022/2023

Anass MAMOUNY
anass.mamouny@gmail.com

La gestion électronique des documents

Définitions

- La **Gestion Électronique des Documents** (GED) :
- Il désigne le processus de gestion de l'ensemble du cycle de vie d'un document électronique.
- Il désigne un procédé informatisé visant à organiser et gérer des informations et des documents électroniques au sein d'une organisation.
- Le terme GED désigne également les logiciels permettant la gestion de ces contenus documentaires.
- Le terme **GED** apparaît au milieu des années 80, avec une volonté de transformer les documents papier en données numériques

Définitions

- **GEIDE** : **G**estion **É**lectronique d'**I**nformations et de **D**ocuments **E**xistants.
- La GEIDE couvre donc un domaine plus large que la GED et s'apparente à l'ECM.
- La première apparition du mot GEIDE remonte à 1994. Elle a été approuvée par l'association **APROGED**.

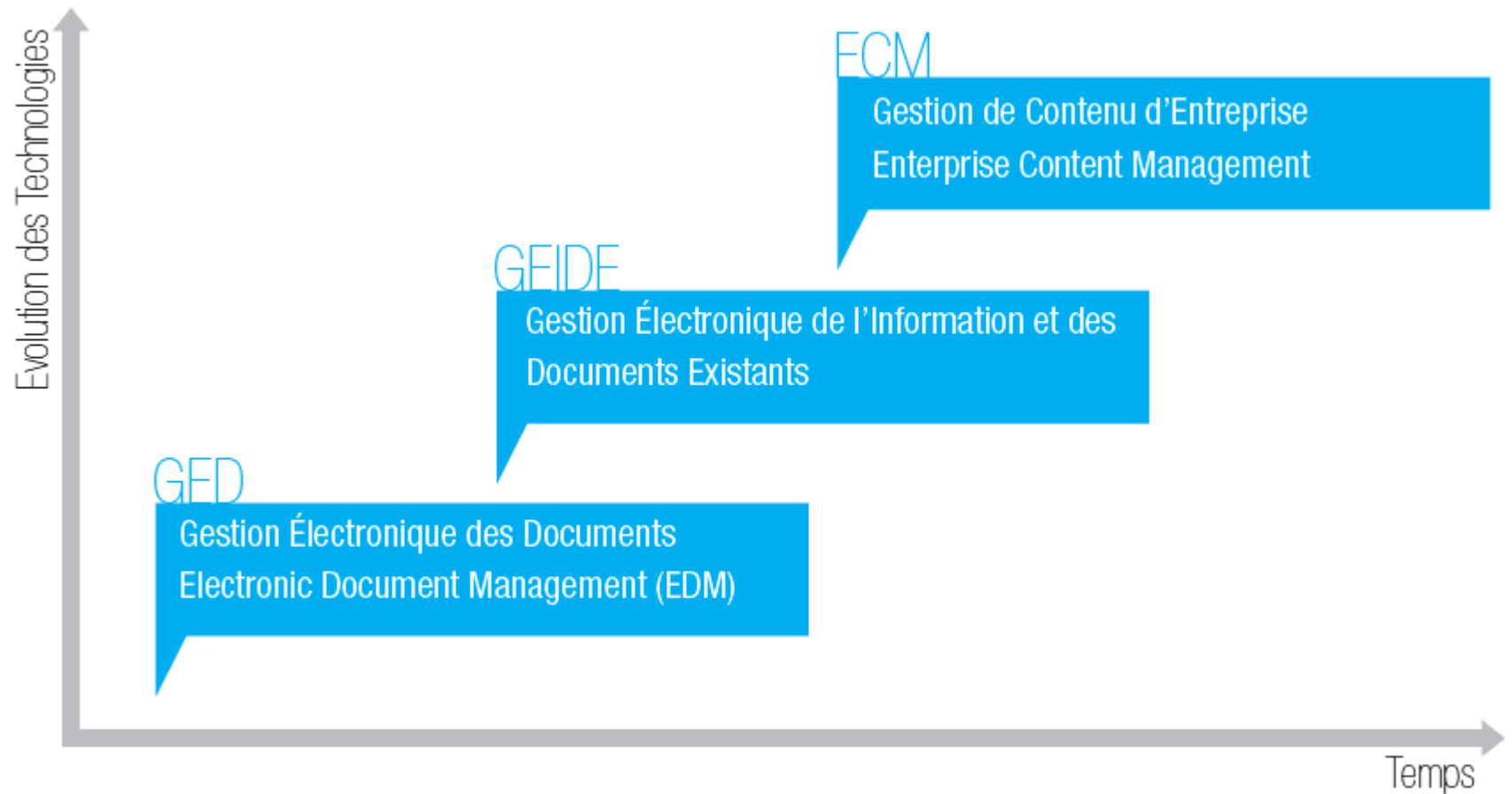
Définitions

- **GEIDE** : **G**estion **É**lectronique d'**I**nformations et de **D**ocuments **E**xistants.
- La GEIDE couvre donc un domaine plus large que la GED et s'apparente à l'ECM.
- La première apparition du mot GEIDE remonte à 1994. Elle a été approuvée par l'association **APROGED**.

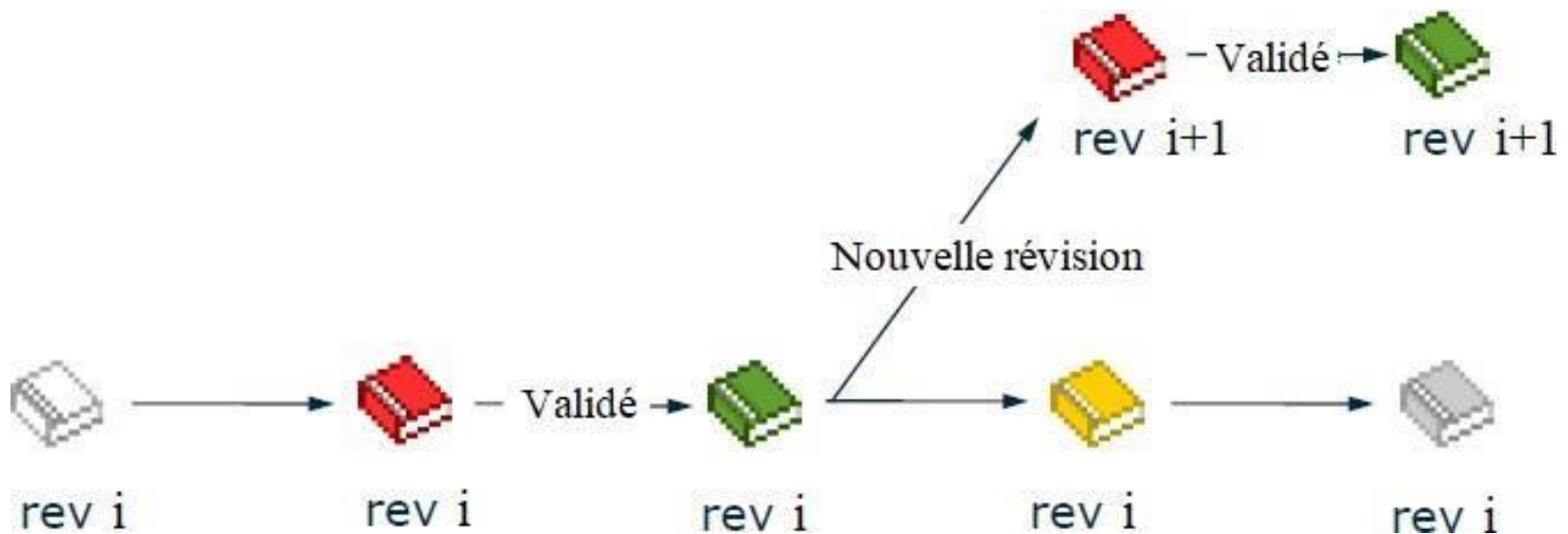
Définitions

- *Enterprise Content Management* : **ECM**
- La gestion de contenu d'entreprise vise à gérer l'ensemble des contenus d'une organisation.
- Il s'agit de prendre en compte sous forme électronique les informations qui ne sont pas structurées, comme les documents électroniques, par opposition à celles déjà structurées dans les bases de données.
- Elle comprend les phases de création/capture, stockage, indexation, gestion, nettoyage, distribution, publication, recherche et archivage, en faisant le lien du contenu avec les processus métier.

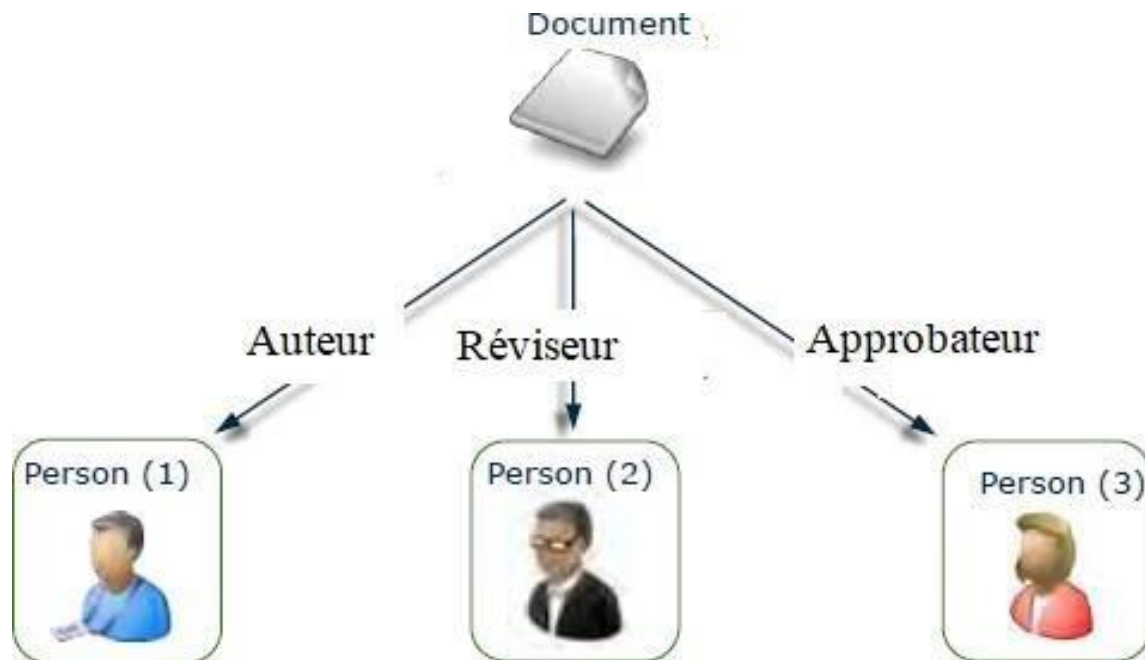
Historique



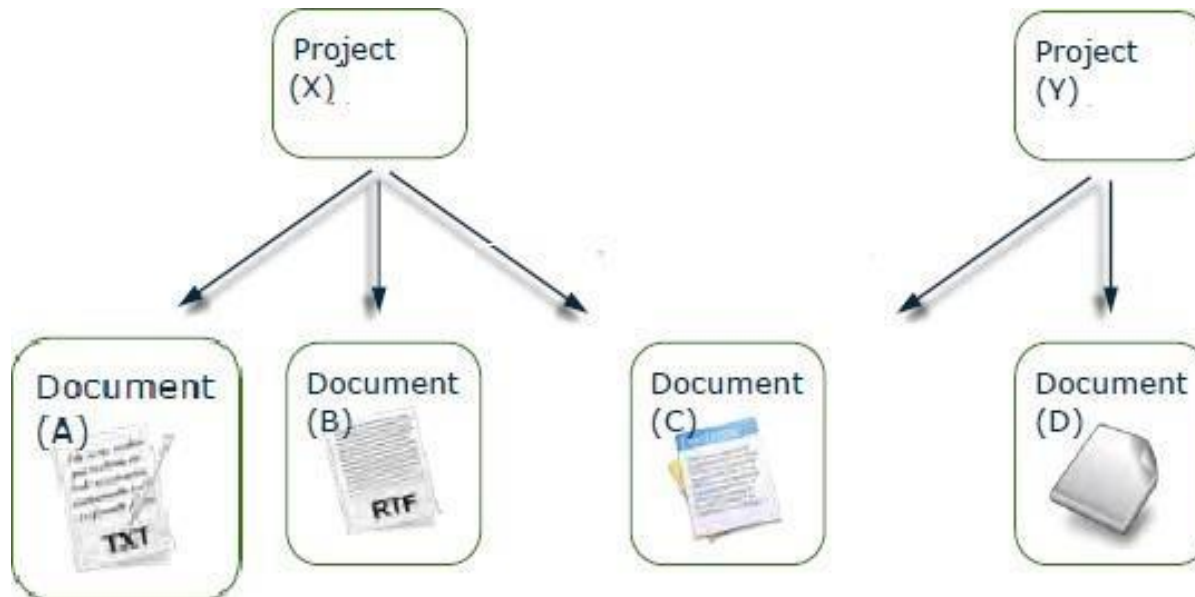
Document : Révisions



Document : Responsabilités



Document : Partage



Les Objectifs

1

- Réduire les VOLUMES et les COÛTS de stockage

2

- STRUCTURER et HARMONISER l'organisation des informations

3

- Permettre une RECHERCHE simple pour avoir un accès à l'information RAPIDE

4

- GAGNER DU TEMPS qui est souvent perdu dans la recherche des documents mal classés

Les Objectifs

5

- Faciliter le TRANSFERT DE CONNAISSANCES au sein de l'entreprise

6

- Permettre l'INTÉGRATION des informations financières, administratives, techniques dans des SYSTÈMES cohérents

7

- TRANSMETTRE facilement les bonnes informations aux bonnes personnes

8

- CENSER et SÉCURISER les documents

Les Principaux Avantages

Accès rapide et à distance aux documents

- Le réseau (l'Intranet le plus souvent) permet l'accès à la base de GED et rend possible une consultation immédiate des documents.

Base unique pour l'ensemble des documents de l'entreprise

- Les documents produits dans l'entreprise sont tous stockés dans une même base, prévenant ainsi le risque d'une dispersion des documents.

Conservation des documents

- Le système de GED garantit la conservation des documents produits dans l'entreprise, et assure la pérennité dans l'accès aux documents.

Les Principaux Avantages

Amélioration du service à la clientèle

- Disposer de l'information pertinente est important dans la qualité du service rendu à la clientèle. En offrant un accès aux données du client, le système de GED permet d'offrir un service personnalisé pour le client dans un objectif de fidélisation.

Réduction des risques d'erreur et augmentation du niveau d'expertise

- Un système de GED par la gestion, le partage et la diffusion de l'actif documentaire permet de capitaliser sur la connaissance et le savoir faire de l'entreprise et participe activement à l'augmentation globale de la performance.

Amélioration de la qualité

- Le système GED s'intègre dans le processus de gestion de la qualité.

Les Problématiques des entreprises

L'ESPACE

- L'information devient de plus en plus croissante sur tous les supports, en particulier le support papier qui pose problème aux entreprises.
- Les entreprises cherchent à libérer leur espace physique qui devient de plus en plus encombré par la paperasse. Cette contrainte conduit à la perte des documents qui ne sont pas stockés et classés comme ils devraient l'être.

Les Problématiques des entreprises

L'ORGANISATION

- Toute entreprise dispose d'un nombre non négligeable de documents ce qui est généralement problématique par rapport à leur gestion.
- La solution GED va permettre la mise en place d'un système de classement normé et efficace accompagné d'un certain nombre de fonctionnalités pour une meilleure gestion en interne.

Les Problématiques des entreprises

LA REGLEMENTATION

- Cette problématique à laquelle font face les entreprises concerne beaucoup plus l'aspect réglementaire de la gestion de la qualité et des documents qui lui sont relatifs.
- Actuellement, beaucoup d'entreprises entreprennent des démarches de certification, ISO 9001 notamment.
- Une fois certifiée, l'entreprise est tenue de répondre aux exigences des normes qualité qui demandent une certaine traçabilité de tous les processus d'une organisation. Ce qui engendre bien évidemment une multitude de documents relatifs qui devraient être disponibles à tous.

Les Problématiques des entreprises

LA REGLEMENTATION

- Ici encore la GED peut s'avérer précieuse face à cet enjeu. Elle permet donc de :
 - *Répondre aux exigences des normes qualité*
 - *Créer et gérer des documents qualité*
 - *Classer rigoureusement des documents du processus qualité*
 - *Mettre à disposition des collaborateurs la documentation nécessaire*
 - *Assurer la traçabilité des documents qualité*
 - *Améliorer le processus qualité*

Les Réponses de la GED

Maîtrise des flux de documents papiers et électroniques

- Historique, suivi et traçabilité des flux documentaires
- Echanges documentaires sécurisés et instantanés

Traitement de l'information

- Automatisation du traitement grâce aux workflows

Recherche des documents

- Accès instantané et efficace à l'information.

Les Réponses de la GED

Rationalisation et réduction des espaces de stockages

- Classement normé et gestion cohérente

Réponses aux exigences réglementaires

- Protection des documents
- Droits d'accès paramétrables
- Sauvegardes

Amélioration de la qualité

- Facilite la conformité avec les exigences ISO 9001 et 14001

Types de GED

❑ La GED administrative

Consiste à numériser puis classer les divers documents administratifs (factures, fiches techniques, bons de commande, formulaire, devis...). Ces fichiers numérisés pourront être classés et conservés sur différents supports numériques (éventuellement diffusés via le réseau interne de l'entreprise).

Types de GED

❑ La GED bureautique

Permet d'échanger des documents et de les lire dans leur format d'origine (notamment à partir des logiciels de suites bureautiques). Ces documents sont centralisés et consultables voire modifiables par tout le personnel depuis n'importe quel poste de travail

Types de GED

❑ La GED documentaire

Consiste à indexer un grand nombre de fichiers de tous types (texte, image, son..) selon des critères définis par et pour l'entreprise. Ce mode de gestion propose généralement de puissants moteurs de recherche. La GED Documentaire permet l'accès efficace et à l'information et aux fichiers pour tous les salariés (modèles de lettres, factures clients, formulaires...).