Chapitre : La démarche d'installation d'une Gestion Électronique des Documents (GED)

Introduction

Avec l'évolution des technologies numériques, les entreprises et les administrations doivent gérer un volume de plus en plus important de documents : factures, contrats, courriers, dossiers du personnel, rapports et documents administratifs.

La gestion traditionnelle sur support papier présente plusieurs limites, notamment les difficultés de classement, les pertes de documents, les délais de recherche, les coûts de stockage et les risques liés à la conservation des informations.

Pour répondre à ces difficultés, les organisations peuvent mettre en place une Gestion Électronique des Documents (GED). Il s'agit d'un système informatique permettant de numériser, enregistrer, classer, indexer, rechercher, partager et conserver les documents sous forme numérique.

Cependant, l'installation d'une GED nécessite une démarche organisée afin de garantir son efficacité, sa sécurité et son adaptation aux besoins de l'organisation.

Problématique : Quelles sont les étapes nécessaires à l'installation d'une GED et quels sont les moyens matériels et logiciels indispensables à son fonctionnement ?

I. Les étapes d'installation d'une GED

L'installation d'une GED est un projet qui doit être préparé et réalisé progressivement. Elle comprend généralement les étapes suivantes :

1. Analyse de l'existant et diagnostic documentaire

La première étape consiste à étudier la situation documentaire de l'organisation.

Il faut notamment :

- Identifier les documents produits et reçus.
- Recenser les documents papier et numériques.
- Analyser les méthodes actuelles de classement et de rangement.
- Identifier les difficultés rencontrées par les utilisateurs.
- Évaluer les volumes documentaires.
- Examiner les équipements et les logiciels déjà disponibles.

Exemple : Une entreprise constate que ses factures fournisseurs sont conservées dans plusieurs classeurs et que leur recherche prend beaucoup de temps. Elle décide donc d'étudier la mise en place d'une GED pour centraliser leur gestion.

2. Définition du périmètre, des objectifs et des enjeux

Cette étape consiste à déterminer précisément les limites du projet, les résultats attendus et les bénéfices recherchés.

Il faut définir :

- Les services concernés par le projet.
- Les catégories de documents à gérer.
- Le nombre d'utilisateurs concernés.
- Les fonctionnalités nécessaires.
- Les objectifs organisationnels, techniques et juridiques.

- Les contraintes budgétaires et matérielles.

Cette étape est détaillée dans la deuxième partie du chapitre.

3. Choix de la solution GED

Après avoir identifié les besoins, l'organisation choisit une solution GED adaptée à ses activités.

Elle peut opter pour :

- Une solution GED installée sur ses propres serveurs.
- Une solution GED hébergée dans le Cloud.
- Une solution hybride combinant stockage local et stockage distant.

Le choix doit tenir compte du coût, de la sécurité, de la facilité d'utilisation, de la capacité de stockage et de la possibilité d'évolution.

Exemples de solutions GED :

- Alfresco
- M-Files
- OpenText
- SharePoint

4. Acquisition et préparation des équipements

L'organisation doit disposer des équipements nécessaires au fonctionnement de la GED.

Cette étape comprend :

- L'acquisition ou la préparation des serveurs.

- L'installation des scanners.
- La mise en place du réseau informatique.
- La préparation des espaces de stockage.
- La configuration des équipements de sécurité.

5. Installation et configuration du système GED

Cette étape consiste à installer la solution choisie et à adapter ses paramètres aux besoins de l'organisation.

Les principales opérations sont :

- Installation du logiciel GED.
- Création des comptes utilisateurs.
- Définition des droits d'accès.
- Création des dossiers et des catégories documentaires.
- Définition des règles de classement et d'indexation.
- Configuration des circuits de validation.
- Paramétrage des sauvegardes et de la sécurité.

Exemple : Dans une entreprise, le responsable RH peut consulter et modifier les dossiers du personnel, tandis qu'un salarié peut uniquement consulter certains documents qui le concernent.

6. Numérisation et intégration des documents

Les documents papier existants peuvent être convertis en fichiers numériques afin d'être intégrés dans la GED.

Cette opération comprend :

1. Le tri et la préparation des documents.
2. La numérisation à l'aide d'un scanner.

3. Le contrôle de la qualité des fichiers.
4. L'enregistrement des documents.
5. L'indexation des fichiers.
6. Leur classement dans les dossiers appropriés.

Les documents numériques déjà existants peuvent également être importés dans le système.

Exemple : Les factures fournisseurs sont numérisées au format PDF, puis indexées selon le numéro de facture, le nom du fournisseur, la date et le montant.

7. Tests et vérification du fonctionnement

Avant la mise en service, il est nécessaire de vérifier que le système fonctionne correctement.

Les tests portent notamment sur :

- La recherche et la consultation des documents.
- Le classement et l'indexation.
- Les droits d'accès.
- Le partage des documents.
- La sauvegarde et la restauration.
- La gestion des versions.
- La sécurité du système.

Cette étape permet de détecter et de corriger les anomalies avant l'utilisation réelle.

8. Formation des utilisateurs et accompagnement

La réussite d'une GED dépend également de la capacité des utilisateurs à maîtriser le système.

Il est donc nécessaire de :

- Former les utilisateurs aux fonctionnalités de la GED.
- Expliquer les règles de classement et d'indexation.
- Présenter les procédures de consultation et de partage.
- Sensibiliser les utilisateurs à la sécurité des données.
- Mettre à leur disposition des guides d'utilisation.

9. Mise en service et suivi du système

Après les tests et la formation, la GED est mise en service.

L'organisation doit ensuite assurer :

- Le suivi du fonctionnement du système.
- La maintenance des équipements et des logiciels.
- La mise à jour des applications.
- Le contrôle des sauvegardes.
- L'évaluation de la satisfaction des utilisateurs.
- L'amélioration continue du dispositif.

II. Définition du périmètre, des objectifs et des enjeux

Avant d'installer une GED, l'organisation doit préciser ce qu'elle souhaite gérer, pourquoi elle souhaite le faire et quels résultats elle attend.

1. Définition du périmètre du projet

Définition : Le périmètre d'un projet GED correspond à l'ensemble des activités, services, documents et utilisateurs concernés par sa mise en place.

Il permet de délimiter précisément le champ d'application du projet.

Il faut déterminer :

A. Les services concernés

La GED peut concerner un seul service ou plusieurs services de l'organisation :

- Service comptable.
- Service commercial.
- Service des ressources humaines.
- Service administratif.
- Service financier.
- Direction générale.

B. Les catégories de documents à gérer

Il convient de préciser les documents qui seront intégrés dans le système :

- Factures et pièces comptables.
- Contrats commerciaux.
- Dossiers clients.
- Dossiers fournisseurs.
- Dossiers du personnel.
- Courriers administratifs.
- Rapports et comptes rendus.

C. Les utilisateurs concernés

Il faut identifier les personnes qui utiliseront la GED :

- Administrateurs du système.
- Responsables de services.
- Employés.
- Direction.

- Utilisateurs externes autorisés, si nécessaire.

Exemple : Une entreprise décide de commencer son projet GED uniquement par le service comptable, en intégrant les factures clients, les factures fournisseurs et les pièces justificatives.

2. Définition des objectifs de la GED

Les objectifs représentent les résultats que l'organisation souhaite atteindre grâce à la mise en place du système.

Les principaux objectifs sont :

Objectifs	Résultats attendus
Dématérialiser les documents	Réduire l'utilisation du papier
Faciliter la recherche	Retrouver rapidement les documents
Centraliser les informations	Regrouper les documents dans un système organisé
Améliorer la collaboration	Faciliter le partage entre services
Sécuriser les documents	Limiter les accès non autorisés
Assurer la traçabilité	Suivre les consultations et modifications
Réduire les coûts	Diminuer les dépenses d'impression et de stockage
Garantir la conservation	Préserver les documents pendant la durée nécessaire

Les objectifs doivent être précis et, si possible, mesurables.

Exemple : Réduire de 50 % le temps moyen de recherche des factures fournisseurs dans les six mois suivant la mise en place de la GED.

3. Identification des enjeux du projet GED

La mise en place d'une GED présente plusieurs enjeux :

- Enjeux organisationnels : améliorer le classement, la circulation de l'information et la coordination des services.
- Enjeux économiques : réduire les coûts liés au papier, à l'impression et au stockage physique.
- Enjeux techniques : garantir la compatibilité des formats, la disponibilité des documents et la performance du système.
- Enjeux sécuritaires : protéger les documents contre la perte, la destruction et les accès non autorisés.
- Enjeux juridiques : respecter les obligations de conservation et les règles relatives aux documents numériques et aux données personnelles.
- Enjeux humains : former les utilisateurs et accompagner le changement des méthodes de travail.

III. Les composants matériels et logiciels d'une GED

Le fonctionnement d'une GED nécessite des équipements informatiques et des logiciels adaptés.

1. Les composants matériels

Les composants matériels représentent les équipements physiques nécessaires à la numérisation, au traitement, au stockage et à la consultation des documents.

A. Les scanners

Les scanners permettent de convertir les documents papier en fichiers numériques.

Il existe notamment :

- Les scanners à plat.
- Les scanners à défilement.
- Les scanners à alimentation automatique.

B. Les serveurs informatiques

Les serveurs permettent d'héberger les applications GED et de gérer les documents ainsi que les comptes utilisateurs.

Ils peuvent être installés dans les locaux de l'entreprise ou hébergés chez un prestataire.

C. Les supports de stockage

Ils permettent de conserver les fichiers numériques.

Exemples :

- Disques durs.
- Disques SSD.
- Serveurs de stockage.
- NAS (stockage en réseau).
- Solutions de stockage Cloud.

D. Les équipements informatiques des utilisateurs

Ils permettent aux utilisateurs d'accéder à la GED, de consulter les documents, de les modifier selon leurs autorisations et de les imprimer si nécessaire.

Exemples :

- Ordinateurs de bureau.
- Ordinateurs portables.
- Imprimantes multifonctions.
- Terminaux mobiles.

E. Les équipements réseau et de sécurité

Ils assurent la communication entre les différents équipements et contribuent à la protection du système.

Exemples :

- Routeurs.
- Commutateurs réseau (switchs).
- Pare-feu (firewalls).
- Onduleurs pour protéger les équipements contre certaines coupures électriques.

2. Les composants logiciels

Les composants logiciels regroupent les programmes et applications nécessaires au fonctionnement de la GED.

A. Le logiciel GED

Il constitue le cœur du système.

Il permet notamment :

- L'enregistrement des documents.
- Le classement et l'indexation.
- La recherche documentaire.
- La consultation et le partage.

- La gestion des versions.
- Le suivi des opérations.
- La gestion des droits d'accès.

B. Le système d'exploitation

Il assure le fonctionnement général des serveurs et des ordinateurs.

Exemples :

- Windows Server.
- Linux.
- Windows.
- macOS.

C. Le système de gestion de base de données (SGBD)

Il permet de gérer les informations relatives aux documents : références, dates, auteurs, catégories, mots-clés et emplacements.

Exemples :

- PostgreSQL.
- MySQL.
- Microsoft SQL Server.

D. Les logiciels de numérisation et de reconnaissance de caractères (OCR)

Les logiciels OCR (Optical Character Recognition) permettent de reconnaître les caractères présents dans un document numérisé et de les convertir en texte exploitable.

Exemple : Une facture numérisée sous forme d'image peut être traitée par un logiciel OCR afin d'identifier automatiquement le numéro de facture, la date et le montant.

E. Les logiciels de sécurité

Ils permettent de protéger les données et les équipements informatiques.

Exemples :

- Antivirus.
- Pare-feu logiciel.
- Outils de chiffrement.
- Solutions de sauvegarde.
- Outils d'authentification et de gestion des accès.

F. Les outils de consultation et de traitement des documents

Ils permettent d'ouvrir, de consulter ou de modifier les documents selon les autorisations accordées.

Exemples :

- Lecteurs PDF.
- Logiciels de traitement de texte.
- Tableurs.
- Navigateurs Web.

3. Tableau récapitulatif des composants d'une GED

Composants matériels	Fonction	Composants logiciels	Fonction
Scanner	Numériser les documents	Logiciel GED	Gérer les documents
Serveur	Héberger le système	Système d'exploitation	Faire fonctionner les équipements
Disque dur / NAS	Stocker les fichiers	SGBD	Gérer les métadonnées
Ordinateur	Consulter les documents	OCR	Reconnaître les caractères
Routeur / Switch	Assurer la communication réseau	Antivirus / Pare-feu	Protéger le système
Onduleur	Assurer une alimentation électrique de secours	Logiciel de sauvegarde	Sauvegarder les données

IV. Exemple pratique : installation d'une GED dans une entreprise

Une entreprise commerciale souhaite moderniser la gestion de ses factures fournisseurs, actuellement conservées dans des classeurs papier.

Situation initiale :

- Les factures sont reçues sous format papier et électronique.
- Leur classement est effectué manuellement.

- La recherche d'une facture prend en moyenne 10 minutes.
- Plusieurs employés peuvent avoir besoin de consulter les mêmes documents.

Démarche proposée :

Étapes	Actions réalisées
1. Diagnostic	Analyser les factures et les méthodes de classement existantes
2. Périmètre	Limiter le projet aux factures fournisseurs
3. Objectifs	Réduire le temps de recherche et améliorer la sécurité
4. Choix	Sélectionner un logiciel GED adapté
5. Équipements	Prévoir un scanner, un serveur et des supports de stockage
6. Installation	Installer et configurer le logiciel
7. Intégration	Numériser, indexer et classer les factures
8. Tests	Vérifier la recherche, les accès et les sauvegardes
9. Formation	Former les employés du service comptable
10. Mise en service	Utiliser la GED et contrôler régulièrement son fonctionnement

Résultats attendus :

- Recherche plus rapide des factures.
- Réduction du classement papier.
- Accès facilité aux documents.
- Meilleure traçabilité des opérations.
- Renforcement de la sécurité documentaire.

Conclusion

L'installation d'une Gestion Électronique des Documents constitue un projet important dans la transformation numérique d'une organisation. Sa réussite repose sur une démarche progressive qui commence par l'analyse de l'existant et la définition du périmètre, des objectifs et des enjeux, puis se poursuit par le choix de la solution, l'acquisition des équipements, l'installation, la configuration, les tests et la formation des utilisateurs.

Elle nécessite également des composants matériels adaptés, tels que les scanners, les serveurs et les supports de stockage, ainsi que des composants logiciels permettant le classement, l'indexation, la recherche, la sécurité et la conservation des documents.

En définitive, une GED performante repose sur trois conditions essentielles : une bonne préparation du projet, des moyens techniques adaptés et une utilisation maîtrisée par les collaborateurs.

À retenir : Installer une GED ne signifie pas simplement installer un logiciel. Il s'agit de mettre en place un système

global qui associe organisation, équipements, applications informatiques, procédures et utilisateurs.