La GED

(Gestion Électronique des Documents)

Document année 2010 - MAJ 2012

***Par Sylvie MARY***

Introduction

Rechercher un document est dix fois plus coûteux que de le produire, il est donc tentant de numériser un document ou souhaiter ne le traiter que sa forme digitale pour réduire les difficultés de recherche et assurer à l’entreprise un système d’information plus performant et plus efficace.

Les promesses de la GED semblent infinies au regard des nouveautés technologiques et annoncent une multitude d’applications génératrices de valeur ajoutée pour l’entreprise.

Que la vocation de la GED soit administrative, documentaire, technique, bureautique ou d’archivage, le document dématérialisé devient porteur de connaissances et d’efficacité partagées au sein des équipes de travail. Aussi, des retombées économiques sont également attendues de ce système par la qualité et la rapidité du traitement des demandes des partenaires extérieurs ou collaborateurs de l’entreprise.

Définition

La gestion électronique des documents (ou gestion électronique de l’information ou de documents existants – GEIDE) recouvre l’ensemble des techniques qui permettent de gérer les flux de documents qui pénètrent, sortent ou circulent à l’intérieur de l’entreprise. Ces techniques ont pour fonction de capturer ou dématérialiser des documents, afin de gérer, indexer, stocker, rechercher, consulter, traiter et transmettre des fichiers numériques de toutes origines.

Les enjeux de ces technologies

* Maîtriser le flux des innombrables documents papiers et électroniques reçus quotidiennement dans les entreprises.
* Augmenter les gains de productivité en réduisant le temps consacré au traitement des processus.
* Améliorer la traçabilité des documents et de leur contenu lors de leur traitement.
* Améliorer la fluidité de circulation et de traitement de l’information.
* Accélérer et développer le partage, la mutualisation et la valorisation des informations.
* Répondre aux contraintes légales en matière d’archivage.
* Répondre plus aisément aux exigences des normes de qualité.
* Développer, pour chaque entreprise, un système de traitement de l’information entièrement paramétrable aux besoins réels et à la sécurité des traitements

La capture des documents

1. La dématérialisation par numérisation des documents de nature papier
* Documents papiers entrants : courriers, télécopies, spools : factures, bons de livraisons, fiches de paie.
* Fonds documentaires : livres, catalogues, documentations diverses.
* Plans.

La dématérialisation de ce type de document est réalisée grâce à l’utilisation d’un scanner ou numériseur dont les fonctions peuvent être extrêmement étendues dans les domaines :

* De l’identification et du tri des documents par les systèmes de LAD (lecture automatique de documents) voire de caractères manuscrits.
* Du traitement de l’image : couleurs, redressement automatique des documents, caméras recto verso, suppression des bordures et recadrage des documents.
* Du traitement des différents types de papiers : grammages et formats, acheminement soigneux du document.
* Du traitement de la présentation du document : liasse, documents collés ou agrafés.
1. La capture de supports de microfilms

Tous les documents de ce type largement utilisés en archivage peuvent également être numérisés par l’utilisation de lecteurs numériseurs de microfilms.

1. L’intégration de documents de nature électroniques
* Fichiers générés par ordinateur : feuilles de calcul, fichiers textes, listings.
* Courriers électroniques.
* Pages Internet.
* Formulaires *Web*.
* Fichiers sauvegardés sous DON, ou Bandes magnétiques.

Tous les documents de nature électronique peuvent être intégrés dans le système informatique de l’entreprise. Différents logiciels permettent « d’acquérir » ces différents fichiers en les convertissant soit sous forme de fichier PDF ou tout autre format qui permettra leur traitement ou consultation ultérieure.

Le traitement de l'information

1. L’extraction d’informations

On distingue trois types de documents :

* Les ***documents structurés*** tels que les formulaires papier ou électroniques qui contiennent des cases à cocher, des caractères imprimés ou des codes barres.
* Les ***documents semi-structurés*** tels que les factures, les commandes, les bons de livraisons, les devis qui présentent des emplacements et des informations diversifiés.
* Les ***documents non-structurés*** tels que les courriers, les documents juridiques qui nécessitent une lecture globale.

Les logiciels de GED permettent d’extraire de ces documents toute une série d’informations par :

* La lecture automatique des documents ou la reconnaissance optique des caractères.
* L’interprétation des codes barres, ou des cases à cocher.
* L’interprétation de certaines zones du document (ex : factures).

Les paramétrages de lecture sont définis par les utilisateurs en fonction de leurs besoins et correspondent aux nécessités de l’activité du service ou de l’entreprise. Des critères de vérification de l’information sont également prévus (liaison avec les différents fichiers de l’entreprise, modules de calcul, etc.) afin de contrôler la bonne lecture des informations.

1. L’indexation

Il existe deux principaux types d’indexation :

A partir de la lecture automatique des documents, le logiciel approprié accordera au document un certain nombre de mots clés, qui le relieront à une base de données structurée.

Le logiciel peut aussi permettre à l’utilisateur de créer pour chaque document une étiquette signalétique du document qui comportera un certain nombre d’indication sur le document lui-même (date, émetteur, destinataire(s), nature du document, mots clés, etc.). Cette étiquette permettra au document d’être simultanément diffusé dans l’entreprise, et archivé dans son dossier électronique. Certains logiciels proposent aujourd’hui pour des documents structurés de compléter automatiquement l’étiquette signalétique.

Cette indexation entraîne automatiquement le référencement du document au sein de la base de données du serveur central. Un thésaurus ou des lexiques simples ou hiérarchiques en arborescence (ex : Dossiers clients ? client Durand, ?dossier commande - dossier factures ?pour classement de la facture n°x) permettront ainsi de classer le document efficacement et de le retrouver rapidement.

Chaque fichier capturé fera l’objet d’un horodatage qui spécifiera la date et l’heure exactes de son intégration dans le système informatique ainsi que de chaque consultation, voire modification.

Le routage des documents s’effectue alors du poste de numération ou d’acquisition vers le serveur central du système informatique qui les retourne vers les postes de travail utilisateurs et/ou vers l’archivage, selon un cheminement préalablement décidé

**Deux exemples d’application :**

Certains éditeurs de logiciels offrent la possibilité de scanner les factures clients et fournisseurs et de les indexer. Même si les opérations de vérification demeurent indispensables, la saisie (et ses risques) n’est plus nécessaire. De plus, des solutions encore plus globales intègrent la numérisation et le traitement des chèques lors des règlements des factures clients.

De même, la gestion numérique des courriers prend en charge, la numérisation, la création d’une fiche navette, la distribution via l’intranet et internet et l’archivage de tous les courriers entrant dans l’entreprise. La traçabilité des courriers et leur confidentialité sont garanties. Le destinataire pourra alors traiter ce courrier dans les délais impartis figurant sur la fiche navette, le faire circuler parmi ses collaborateurs. Le courrier archivé rejoint ensuite selon des critères précis la base de données de l’entreprise et pourra ainsi être consulté par d’autres utilisateurs autorisés.

1. La recherche des documents

Afin de retrouver rapidement un document, deux types de recherche multicritères sont possibles. La première porte sur les propriétés du document : auteur, date de création, de révision, taille, etc. ; l’utilisateur peut aussi faire une recherche en texte intégral (sur le contenu du document). Le système de GED permet un affichage écran ou une impression complète du document restitué.

1. La circulation de l’information au sein d’un groupe de travail avec le workflow

Les logiciels de GED peuvent comporter un module spécifique pour la circulation des documents au sein d’un espace collaboratif, où plusieurs utilisateurs, selon les droits dont ils jouissent, pourront créer, consulter, approuver, modifier ou annoter un fichier.

Ainsi, la Caisse d’Allocations familiales des Bouches-du-Rhône a mis en place un système de GED qui permet à 500 utilisateurs répartis dans 50 lieux d’accueil dans le département d’accéder aux dossiers de l’ensemble des 400 000 allocataires (données et pièces) et ainsi de répondre aux plus vite et au mieux au besoin du public.

Le milieu hospitalier utilise également, avec les précautions incontournables de confidentialité, la GED pour le suivi du dossier médical et administratif des patients.

De même, le processus de traitement des factures entrantes : validation, enregistrement, contrôle, autorisation et archivage peuvent être suivis dans les délais sans manipulation de documents.

Un projet, une idée, peut ainsi être mis en texte, chiffres ou en schéma, être révisé, modifié pour être diffusé, stocké, consulté à nouveau, archivé ou détruit. La gestion de projet est d’ailleurs la fonctionnalité majoritaire du travail collaboratif et ouvre la voie à de nouvelles méthodes de travail qui permettent aux membres d’une équipe de fixer et tenir dans un esprit de qualité, des objectifs par le suivi :

* D’un calendrier partagé (en relation avec l’agenda personnel) qui lie chaque action aux différents objets du système (tâches, contenu, compte-rendu, plan, etc.).
* D’un gestionnaire de tâches qui visualisent l’état d’avancement des tâches et des personnes en charge des travaux.
* D’un système de contrôle et d’alerte qui permet la notification de tout retard ou dysfonctionnement dans l’avancement des travaux.

La plateforme de travail collaboratif doit permettre de dialoguer : forum de discussion, email, carnet d’adresses, messagerie instantanée, visioconférence mais aussi de conserver le contenu des échanges.

1. La mise en œuvre de la GED au sein des équipes de collaborateurs

Même si le développement du travail sur ordinateur personnel s’est réellement affirmé, le travail collaboratif en GED reste délicat à mettre en place tant dans la démarche que dans la durée.

La GED n’est qu’un des moyens, une méthode de travail à laquelle il faut se plier pour réussir à mener un projet dans son intégralité. Il semble alors difficile d’envisager ce type de travail sans que les collaborateurs acceptent de s’impliquer pleinement dans le projet et ce type de gestion particulière.

Bien des leviers sont à lever : le partage et la capitalisation des connaissances (*knowledge management*) , l’apprentissage, la gestion des conflits, etc. la formation intervient alors comme un élément déterminant de la réussite de l’ensemble du projet et une clé pour l’avenir de l’élargissement de la GED.

Face à ces enjeux, les entreprises choisissent le plus souvent l’externalisation afin de développer ces nouveaux processus de travail suivant différentes étapes :

* Le diagnostic et le choix d’une démarche adaptée en fonction de la stratégie et de l’organisation de l’entreprise.
* Analyse de l’existant et des besoins : interviews auprès des équipes, modélisation des flux d’informations afin d’en comprendre le cheminement et les enjeux.
* Proposition des solutions GED selon un cahier des charges.
* Mise en place d’une solution intranet.
* Reprise de l’antériorité des supports d’informations afin de les intégrer à la GED.
* Formation du personnel : audit et définition d’un plan de formation (axes et calendrier), mise en place de la formation sur site ou en e-learning (sur Internet), évaluation échelonnée de la formation, mise en place d’une support téléphonique ou par Internet pour limiter tout dysfonctionnement.

Toutefois, comme pour la démarche qualité, les acteurs du travail collaboratif semble relever une augmentation des procédures et des normes qui peuvent alourdir et ralentir l’exécution des travaux et leur échange et diminuer l’entrain des usagers. C’est aujourd’hui l’une des pistes de réflexion les plus actuelles des fournisseurs de solutions GED qui tentent de donner à ces méthodes, la souplesse et la simplicité nécessaires à leur bonne acceptation par les équipes, la tentation du « c’était mieux avant…. » doit s’effacer derrière le « c’est plus efficace maintenant ! ».

L'archivage des documents

La conservation des documents par l’archivage est une nécessité pour respecter les obligations légales, les usages, les règles liées aux métiers. Cet archivage dit statique, de documents « morts » permet de faire face à des demandes de tiers (bulletins de salaires, déclarations diverses, etc.) et de constituer des dossiers juridiques lors d’actions en justice.

Ainsi, le TGI de Lille teste un accès en ligne à toutes les décisions prises lors de procès afin qu’elles puissent être consultées par tous les professionnels ou étudiant en droit. La Bibliothèque Nationale de France met en place l’accès à l’ensemble de son fonds documentaire (du plus récent au plus ancien) et s’oriente même sur l’archivage des pages Internet qui fournissent un énorme potentiel documentaire.

Pour que les fichiers puissent à la fois être stockés en grande quantité ou transférés le plus rapidement possible, il convient de les compresser. Selon la nature du document, différents moyens de compression existent.

Pour les documents texte, la méthode utilisée pour les télécopies (CCITT G3/G4 normalisée par l’Iso) qui est le plus souvent utilisée. Elle respecte l’intégralité du document et n’entraîne aucune perte. Plus récente, la compression JBIG (Joint Bi-level Image Group normalisée par l’Iso) permet une plus grande compression, sans risque de perte de contenu et autorise quelques variantes de l’image.

Les documents couleurs ou comportant différents niveaux de gris sont le plus souvent compressés avec l’algorithme JPEG (Joint Picture Expert Group, normalisé par l’Iso) qui propose plusieurs taux de compression mais comporte, au-delà du 1/25e des risques de perte de contenu des images.

Toutefois, les nouvelles technologies, permettent de répondre à de nouveaux besoins : consultation de documents, partage de l’information et de savoir-faire entre collaborateurs.

Une recherche permettra à un décideur de savoir si l’entreprise a déjà contracté avec un partenaire commercial donné et connaître le déroulement des affaires passées afin de prendre toutes les mesures nécessaires à l’établissement d’un nouveau contrat. Ne pas perdre de temps à réinventer ce qui a fonctionné par le passé.

Les archives sont donc devenues dynamiques et les entreprises insisteront sur les caractères incontournables suivants lors de la définition de leurs besoins.

1. La disponibilité des archives

Les utilisateurs doivent pouvoir accéder de façon permanente aux archives et bénéficier d’un accès instantané aux informations. L’utilisation de l’Internet développe considérablement ces possibilités.

1. La sécurité des archives

La sécurité de l’archivage repose sur les éléments suivants :

* L’authenticité : le document archivé doit être strictement identique à l’original ; et dispose parfois d’une signature électronique qui authentifiera l’auteur.
* La pérennité des fichiers doit être assurée par un stockage dont le support pourra être exploité dans le futur, (ex : des formats de cartouches magnétiques, de disques numériques dont le contenu doit être transférer sur des supports plus actuels) et faire l’objet d’un stockage en double afin d’éviter les risques de pertes (court-circuit, destruction des sites par incendie, inondation, etc.). Le stockage sur disque WORM et un contrôle régulier des sites et des logiciels de circulation permettent de répondre à ces exigences.
* La confidentialité et inviolabilité des données doivent être respectées par un système de protection contre la modification des documents ou de verrouillage total de certains documents qui ne seront accessibles que par des utilisateurs donnés.
1. La Norme NF Z42-013 sur l’archivage électronique

Cette norme décrit un ensemble de spécificités à respecter pour garantir la pérennité de la conservation, l’intégrité des documents stockés, et leur valeur légale et réduire au maximum tout types de risques liés aux matériels, logiciels, opérateurs humains, procédures et locaux.

Cette norme est très difficile à mettre en place et est souvent confiée à un tiers de confiance spécialisé dans la certification, l’archivage et l’horodatage des documents.

1. La valeur légale du document électronique

L’Aproged dans son mémo d’octobre 2004, met l’accent sur l’importance du concept de valeur légale du document électronique plutôt que d’archivage légal ou de conservation légale des documents.

En effet, a part certains documents tels que factures, bulletins de paie, contrats, qui font l’objet d’impératifs réglementaires de conservation, peu d’autres documents sont soumis à ces règles et peuvent donc faire l’objet d’une conservation numérique.

Il appartient donc a l’utilisateur de décider en fonction des nécessités réglementaires de conserver les documents en fonction :

* De leur objet.
* Des modalités de la conservation : calcul du risque d’avoir à ressortir le document)
* et de leur valeur probatoire (notion de copie fidèle et durable : sans modification réversible du support). Respect des formats et des supports d’enregistrement.
* De l’accessibilité pour le contrôle ou l’audit du système réglementaire (Loi Informatique et Libertés) ou en vue de la maintenance.
1. Les principaux textes de loi

Ils concernent :

* La force probante du document numérique : Loi du 13 mars 2000 modifiant le Code Civil (2000-230 du 13/03/2000) art. 1316-1 du Code civil.
* La signature électronique par l’art 13164 al. 2c du code civil et la loi sur la confiance dans l’économie numérique (2004-575 du 21/06/2004) chapitre III art. 25 et chapitre VII sur la création et la conservation du document numérique.

Conclusion

Le développement d’un système de traitement de l’information est toujours entièrement et nécessairement paramétrable aux besoins réels de l’activité de l’entreprise. Il en va de même pour la GED où la définition de normes de sécurité d’accès et de confidentialité vient se greffer.

La réflexion qui mène à l’élaboration du cahier des charges doit prendre en compte le nombre d’utilisateurs qui ont besoin d’une vue unique d’un document donné et parallèlement définir avec prudence la mise en commun des contenus en fonction des éléments propres à l’information (nature, durée de vie, source, de gré de confidentialité, etc.)

Il reste à porter une attention particulière à la gestion individuelle des documents dont la sauvegarde inutile voir « sauvage » de certains utilisateurs qui entassent encore plus aisément leurs documents dématérialisé, sature trop rapidement les dossiers et armoires électroniques. De même, la rétention d’information peut être facilitée par un refus d’intégrer le document au système d’information afin d’en maîtriser égoïstement le contenu.

Une nouvelle redéfinition des rôles doit être clairement énoncée, au-delà des volontés individuelles afin que le partage et la communication restent l’enjeu majeur et collectif de la GED.

Suggestions d'applications à proposer aux élèves

Gérer le dossier de recherche et de suivi des stages

Le travail en classe peut aussi faire l’objet d’un travail de GED :

**Gestion documentaire**

Le professeur peut en début d’année proposer un certain nombre de fiches ressources ou modes opératoires que les élèves pourront scanner et enregistrer grâce à des mots clés dans une base de données access.

**Travaux de synthèse sur la GED**

Différents thèmes peuvent faire l’objet d’une recherche et d’un travail de synthèse afin de répondre aux demandes spécifiques d’un supérieur hiérarchique désirant équiper son entreprise en GED.

Glossaire

|  |  |
| --- | --- |
| APROGED | Association pour la promotion de la GED |
| DON | Disque optique numérique |
| *GROUPWARE* | Contraction de l’anglais « group » et « software » (logiciel), cette appellation désigne toutes les logiciels qui permettent le travail d’un groupe de personnes sur un réseau. |
| Intranet | Réseau interne à une organisation permettant de mettre à disposition un contenu commun de documents et de données. |
| *Knowledge Management* | Capitalisation des connaissances et valorisation des compétences au sein d’une solution partagée par tous les acteurs d’une organisation. |
| PDF | Portable Document Format – extension des fichiers Adobe Acrobat qui permet la conversion de tout type de document en fichier de type image. |
| *Workflow* | Solution permettant de mettre en œuvre et d’administrer des flux d’information entre plusieurs acteurs d’une organisation. |
| WORM | Write once read many (disque optique numérique). |

Conseils de veille technologique

La GED offre des applications de plus en plus évolutives et nécessite de garder l’œil sur les nouveaux produits qui apparaissent sur le marché. Voici une liste de sites Internet de quelques fournisseurs de solutions :

<http://www.aspheria.com>

<http://www.ambureautique.fr>

<http://www.ricoh.fr>

<http://www.archimed.fr>

<http://www.archivalpha.fr>

<http://www.asterion.fr> (tiers archivage)

<http://www.spigraph.fr>

<http://www.readsoft.fr>

<http://www.avanteam.fr>

<http://www.damaris.fr>

<http://www.serda.fr> (formation)

L’APROGED fournit également des informations sur ce marché sur son site Internet aproged.org et organise tous les ans, en octobre un salon qui permet de visualiser les applications GED grâce à des démonstrations. Ce salon est un peu trop technique ou abstrait pour nos élèves. Toutefois, les enseignants peuvent assister à des conférences ou des démonstrations extrêmement intéressantes. L’accès est gratuit et les exposants sont tout à fait disposés à nous accorder un peu de leur temps.

La revue Archimag présente sur son site Internet [http://www.archimag.com](http://www.archimag.com" \t "_blank) des extraits d’articles et des références bibliographiques sur l’archivage électronique en général et la GED et le *Workflow*. Elle présente aussi les nouvelles applications du marché.

01 informatique moins spécialisée qu’Archimag propose aussi quelques articles sur la GED et ses applications.

A consulter également « La gestion électronique des documents » sur le site national économie et gestion :

[Fiche notionnelle](http://www.crcom.ac-versailles.fr/article.php3?id_article=483) (CrCom)

[Pratiquer la GED, c'est l'adopter](http://www.crcom.ac-versailles.fr/article.php3?id_article=141) (CrCom)

[La lettre recommandée électronique](http://www.crcom.ac-versailles.fr/article.php3?id_article=174) (CrCom)

[La GED cas Animanutrix](http://www.crcom.ac-versailles.fr/article.php3?id_article=528) (CrCom)