



**DOUCET Conseil**

*Conseil, Audits et Formation en Management, Stratégie,  
Organisation, Qualité, Recrutement, Gestion de Projet, Logiciels*

Le parc de Massy, 1 bis rue Marcel Paul, 91742 MASSY CEDEX

☎ : 01 60 11 28 82 📠 : 01 60 13 94 13

site : <http://www.doucetconseil.fr> / e-mail : [info@doucetconseil.fr](mailto:info@doucetconseil.fr)

*Le soutien de votre réussite*

N.Ref: DC/99280/044/00

Massy, le 5 avril 2002

## **Logiciels de Gestion documentaire Méthodes et critères recommandés pour le choix**

La "paperasse" occupe une place et prend un temps de plus en plus considérable dans une entreprise. Or il existe aujourd'hui des solutions pour réduire considérablement cette nuisance et aboutir à un fonctionnement pratiquement "0 papier". Ce sont les gestionnaires électroniques de documents.

Leurs fonctions et leurs avantages de base sont :

- **La recherche et l'ouverture très simples des documents**, qui sont tous concentrés sur un serveur unique (ces logiciels fonctionnent en réseau). Au lieu de rechercher les documents dans un dossier dans une armoire, le logiciel fonctionne comme un moteur de recherche puissant, qui permet de retrouver rapidement tout document et de l'ouvrir, de le dupliquer... On gagne ainsi un temps considérable, à la fois pour les recherches et pour les nouveaux documents, dans la mesure où on peut généralement reproduire un document ancien similaire (exemple : reprendre une proposition antérieure semblable, la lettre précédente au même destinataire...). On n'a également pratiquement plus besoin de conserver les exemplaires papiers (ceci ne s'applique naturellement qu'aux documents informatisés, c'est-à-dire émis par l'entreprise, mais c'est déjà un grand pas en avant —on peut aller plus loin en scannant les documents reçus essentiels).
- **Simultanément on gagne en visibilité et en sécurité**, les documents n'étant plus "perdus" dans les différents dossiers ou disques durs des postes de travail. Une sauvegarde régulière, si possible sur site séparé, donne en outre une grande sécurité, ce qui est essentiel pour la pérennité de l'entreprise : bien des entreprises se sont trouvées en grande difficulté à la suite d'un cambriolage ou d'un incendie qui a détruit leurs archives et leurs bases informatiques.
- **La certification ISO en est également facilitée dans tous ses aspects formels**, qui constituent aujourd'hui son inconvénient majeur : changement de versions, circulation des documents, traçabilité, archivages, répertoires... peuvent être assurés automatiquement, libérant le responsable qualité pour d'autres tâches plus attrayantes. La "GED" permet en outre de décentraliser la gestion documentaire dans les Services, entraînant ainsi une meilleure appropriation.

Le choix du logiciel est toutefois essentiel, car on s'engage pour de longues années et le système va contenir une bonne part du know-how et de la gestion de l'entreprise. Les critères essentiels à prendre en compte sont les suivants (on trouvera des critères plus détaillés en annexe) :

### **1. Le critère de base est l'adaptation à votre besoin, en fonction des documents à gérer : On peut globalement classer ceux-ci en plusieurs grandes catégories :**

- Les documents générés par les logiciels déjà existants : SAP, logiciel commercial, etc... La meilleure solution est en général de ne pas les intégrer dans la GED. Par ailleurs, un interfaçage entre la GED et ces logiciels ne sera généralement pas utile car ces logiciels ne génèrent souvent pas réellement des documents, mais seulement des "sorties", les informations étant extraites des bases de données du logiciel.
- Les autres documents bureautiques : notes, lettres, commandes, études, compte-rendus, bilans, instructions...
- Les documents "qualité" soit au sens large les documents de méthodes et d'organisation (notes d'organisation, procédures, formulaires...) ainsi que les "enregistrements" (relevés, PV, compte-rendus,

fiches de non-conformités...)

**Commencez par définir votre besoin :** Quels volumes et quels types de documents utilisez-vous, qui les rédige, qui doit les consulter ? en considérant l'ensemble de l'entreprise. Exemples :

- Vous avez peu de documents bureautiques, tous les documents commerciaux et de gestion étant par exemple élaborés par les logiciels de gestion (GPAO, comptabilité, commercial...). Il peut être intéressant de prendre un logiciel spécifique de gestion qualité en complément, mais attention à doser l'investissement en fonction du "vrai" besoin. Exemple :
  - Si vous n'avez que quelques procédures "qualité" et si elles n'évoluent pas souvent, inutile de faire de gros frais, d'autant que la gestion informatisée sera souvent plus complexe que la gestion manuelle
  - Si vous voulez gérer les plannings d'actions correctives, audits, fiches de non-conformités... et si vous n'en avez pas beaucoup, une gestion papier sera souvent plus pratique (le logiciel nécessite en plus une saisie et on ne peut pas l'amener en réunion...). Si vous en avez beaucoup, pensez à Excel, qui vous permet d'élaborer en outre directement des indicateurs.
- Vous avez beaucoup de documents bureautiques, par exemple les dossiers commerciaux (propositions, rapports, PV, etc...), les dossiers d'achat, les notes de service, les lettres diverses... Recherchez une GED qui soit adaptée à la gestion d'affaire : numérotation automatique des pièces, annuaire intégré... et qui permette **en complément** un fonctionnement ISO...

Ayez bien conscience des limites souvent rencontrées pour les logiciels spécifiquement "qualité" et vérifiez que celui que vous avez choisi ne les comporte pas :

- Un fonctionnement trop complexe pour les documents courants, à cause des circuits de visa et des différentes fiches à remplir : le logiciel risque donc d'être peu utilisé en dehors de la qualité : il ne sera donc pas ouvert, et vos Work-flows ne fonctionneront pas.
- Simultanément, vous n'aurez pas satisfait à l'objectif qualité essentiel, qui est d'alléger la gestion documentaire générale, sauf à acheter un second logiciel moins complexe pour les usages courants.

Un logiciel polyvalent est bien plus avantageux : le fonctionnement sera plus simple car unique et homogène pour tous les documents, qualité ou non. L'investissement sera aussi plus rentable et le logiciel probablement plus performant et plus souple. Par ailleurs, vous vous apercevrez souvent que les applicatifs courants tels que Word, Powerpoint, Excel ou Access sont bien plus performants pour gérer la qualité, faire des statistiques, suivre les actions... que des logiciels spécialisés qui n'ont pas bénéficié du même volume de développement et qui nécessitent des formations spécifiques.

Une grille vous est proposée ci-après avec différents critères. Commencez par déterminer ceux qui correspondent à votre besoin et évaluez le logiciel sur cette base, en demandant une version de démonstration et en contactant des utilisateurs (indispensable).

Par ailleurs, pensez aux critères de base suivants :

- **Préférez toujours la simplicité d'utilisation pour les usages les plus courants, à la performance.** L'un des dangers essentiels est en effet qu'il faille un "spécialiste" pour gérer les documents. Les personnels ne s'en serviront alors pas, quels que soient vos efforts... Le but est de simplifier et de gagner du temps et non de complexifier...
- **Pensez en particulier à la gestion du réseau** et veillez à ce qu'elle ne soit pas trop lourde. Il ne faut pas qu'une personne à temps plein soit nécessaire pour gérer les différents droits d'accès, les visas en cas d'absence du responsable, les changements d'organisation... Sauf cas particuliers, évitez les logiciels trop structurés, qui contiennent l'organigramme, des works-flows programmés à l'avance, des catégories de documents pré-définis... D'une part ces fonctionnalités risquent d'être mal adaptées à votre cas particulier, d'autre part il faudra les tenir à jour et vous allez remplacer la gestion des documents par la gestion du logiciel. Une forte structuration peut aussi être bloquante : le circuit d'approbation est en panne parce que tel directeur est absent... Avant de choisir, pensez à la manière dont vous allez tenir à jour les configurations internes du logiciel et identifiez les points pouvant bloquer le fonctionnement (notamment les sécurité, les configurations non à jour, les absences...). Préférez toujours la simplicité.
- **Évaluez la durée de formation pour un fonctionnement de base.** Il est en effet indispensable que toutes les personnes de l'entreprise puissent s'en servir, même si elles ne sont pas très habituées à l'informatique, au

moins pour une utilisation de base : consultation des documents, corrections simples... Sinon vous serez obligé de conserver en parallèle des exemplaires "papiers" et perdrez une grande partie des avantages du logiciel (ceci ne s'adresse bien entendu pas aux services non informatisés, qui devront continuer à éditer les documents, à partir du serveur). Le fonctionnement du logiciel doit donc être intuitif et ne demander pratiquement aucune formation pour un usage courant.

En résumé, choisissez plutôt un logiciel simple que tout le monde pourra utiliser facilement plutôt qu'un logiciel complexe et sophistiqué, qui sera dans les faits réservé à une élite ou alors peu utilisé, entraînant alors une résurgence inévitable du papier.

**Il est ensuite indispensable de dresser un cahier des charges précis** des utilisations souhaitées, pour chaque type d'utilisateur : direction, secrétariat, production, qualité, direction... en descendant dans le détail, puis naturellement d'évaluer les logiciels par rapport à ce cahier des charges. Exemples de quelques fonctions auxquelles on peut penser :

- fonctions générales :
  - existence d'un module portable permettant d'emporter des documents tout en restant en cohérence avec le serveur
  - possibilité de notes associées à chaque document et permettant de faire des remarques, de noter l'historique, etc...
  - Numérotation automatique des documents
  - pour les entreprises qui ont plusieurs sites, la possibilité de fonctionner sur les différents sites (mais il existe maintenant des solutions alternatives avec Windows TSE, CITRIX...
- Secrétariat :
  - Annuaire permettant un adressage automatique des lettres
- Qualité : Gestion des versions successives du document, Work-flow très souple permettant la circulation des documents (pour approbation puis pour diffusion), répertoires automatisés... Le mode de fonctionnement en work-flow ne doit toutefois pas toujours être privilégié car il restera en général relativement marginal.

## 2. Le second critère de base est la sécurité. Les aspects suivants sont à considérer :

- **La protection contre les intrusions**, de façon à ce que ceux qui n'ont pas à savoir n'aient pas accès aux documents associés. Toutes les GED prévoient cette fonction, mais ne cherchez pas la protection absolue car vous allez complexifier en contre-partie le fonctionnement (cf ce qui suit). Il vaut mieux mettre les documents confidentiels sur un serveur séparé ou utiliser, pour ceux-ci, les protections existant dans Word ou Excel, que choisir un logiciel trop protégé.
- En fait, **le danger essentiel est de perdre tout votre historique si l'éditeur disparaît** et/ou si une nouvelle version de Windows ou d'Office rend votre GED caduque (et l'environnement Windows évolue en permanence...). Pour éviter ce danger, il est très souhaitable de respecter trois règles :
  - **L'enregistrement des fichiers dans leur format natif** (soit .doc, .xls...) et dans un endroit facilement accessible sans utiliser le logiciel de GED, c'est-à-dire par l'explorateur de Windows. Vous pourrez ainsi toujours accéder à votre base documentaire dans 10 ans; même si la GED disparaît. Ceci est toutefois contradictoire avec la sécurité d'accès précédente, qui demanderait au contraire une non-accessibilité. C'est l'une des raisons pour laquelle nous conseillons de ne pas choisir un logiciel trop protégé car il existe d'autres solutions pour protéger les documents confidentiels (cf ci-dessus).
  - **Choisir de préférence un logiciel qui utilise peu les fonctionnalités de Windows**, de façon à être moins sensible aux évolutions. Une bonne manière de l'évaluer : examiner comment le logiciel s'est adapté aux nombreuses évolutions récentes et avec quels systèmes d'exploitation il est compatible. Plus sa compatibilité est large et plus votre sécurité est grande.
  - **Renseignez-vous sur l'éditeur "réel"**, c'est-à-dire celui qui programme et a le code source. Est-il français, offre-t-il de bonnes chances de pérennité, quel est le parc installé...

## Annexe : Critères plus détaillés

*Quoique souvent "évidentes", ces spécifications générales sont en fait souvent mal respectées par les logiciels, et une vérification détaillée est indispensable avant le choix*

- Simplicité d'emploi générale :
  - **Utilitaire de recherche performant** (même si la caractérisation des documents est mal faite)
  - Une fois le document retrouvé, possibilité de travail direct<sup>1</sup> sur le document en utilisant les logiciels habituels, déjà achetés et connus.
  - Création simple de documents, directement.
  - Duplication des documents (pour créer un nouveau document, on prend pour base un document similaire, ce qui simplifie considérablement le travail)
  - Utilisation intuitive, commandes homogènes avec Windows et Office
  - Structure documentaire souple, indépendante de l'organisation, des responsabilités ou des normes
  - Formation nominal "non ISO", sans Visas ni de work-flow, pour l'utilisation courante, avec toutefois une messagerie simple pour la communication des documents et informations aux autres postes.
  - aide en ligne, si possible aide personnalisée
  - Documentation de bon niveau (manuel utilisateur)
- Sécurité :
  - Format de stockage des documents : natif (ouvrable directement par l'applicatif d'origine, sans devoir passer obligatoirement par le GED —en secours)
  - Possibilité d'accéder aux fichiers et de les ouvrir sans passer par le logiciel (indispensable en secours)
  - Si possible, format de base de données public, afin de pouvoir vérifier dans la base en cas de problème.
  - Format des formulaires de saisie paramétrable par l'utilisateur
  - Sauvegarde régulière de la base de données et des fichiers
  - Logiciel largement rodé, sans bug (**coup de téléphone à des utilisateurs obligatoire**)
  - Robuste vis-à-vis des évolutions des systèmes d'exploitation (WINDOWS) et des applicatifs (large compatibilité vis-à-vis des nombreuses versions de Windows).
  - Confidentialité : droits d'accès aux différents niveaux (les logiciels OFFICE offrent en sus des protections de bon niveau).
- Si nécessaire multi-site (sinon, CITRIX est une solution alternative)
- Gestion documentaire "ISO" :
  - Numérotation automatisée, multi-modale
  - Gestion des indices et des éditions
  - "work-flow" pour la circulation des documents :
    - Assure les circuits avec les différents cas :
      - Circuits de préparation, d'approbation et de diffusion (qui ont des caractéristiques différentes)
      - pour examen, approbation, etc...
    - Work-flow très simple d'emploi, indépendant de l'organisation, des responsabilités ou des

---

<sup>1</sup> en fonction des droits d'accès

- normes
  - Bonne visibilité : où en sont les documents...
  - Relance automatique
  - Messagerie documentaire associée, remarques et messages associés aux documents
  - Possibilités de rattrapage des visas à postériori
  - Répertoires automatisés avec les informations utiles
- Utilisable **automatiquement** avec tous applicatifs
- A éviter car complexifiant :
  - Gestion des relations entre documents (incompatible avec transferts de documents, il y aura par ailleurs très peu de relations inter-documents dans la structure documentaire projetée)
  - Processus programmés et structurés dans le logiciel : il est bien plus simple de faire un diagramme dans Powerpoint ou Word...
  - Documents reliés à la norme ou à l'organisation de l'entreprise ou des processus : difficile à gérer pour de multiples raisons (évolutions des normes, de l'organisation...).
  - Gestion des incidents, statistiques... EXCEL est généralement bien plus performant.
- Gestion d'affaire, secrétariat, utilisation personnelle :
  - N° d'affaire paramétrable
  - Annuaire commun à l'entreprise, accessible facilement (très pratique et utile)
  - Adressage automatisé des lettres
  - import/export de document simple
  - utilisation de modèles
  - historiques d'affaires
  - module porte-document, pour emport de documents de façon coordonnée avec le serveur
  - Liaison avec Internet : OUTLOOK est bien plus performant, Les applicatifs se branchent maintenant directement sur le web
- Autres services (commercial, achats...)
  - A définir par cahier des charges : attention à ne pas complexifier
- Administrateur, gestion informatique :
  - Installation simple des clients puis tenue à jour simple en fonction des évolutions du logiciel
  - Utilitaires pour connaître l'état d'utilisation du logiciel sur le réseau
  - Suivi par l'éditeur :
    - adaptations aux évolutions informatiques
    - corrections de bugs
    - adaptations personnalisées.