



## LA GED : UN REMÈDE AU BURN-OUT DOCUMENTAIRE

On nous avait promis que l'informatique réduirait les papiers dont nos étagères sont encombrées. Mais, en réalité, elle l'a démultiplié à cause de la facilité à établir, à faire évoluer et à diffuser les documents par l'informatique et le net. Les informations prennent aussi de multiples formes : les documents traditionnels, mais aussi les e-mails, les SMS quand ce ne sont pas les messages sur répondeurs et les réseaux sociaux. Comment gérer cette prolifération ?

Le classement traditionnel dans des répertoires devient inopérant dès que le nombre de documents s'accroît et que ceux-ci ont plusieurs utilisateurs avec plusieurs PC, tablettes et autres GSM. Un gestionnaire électronique de documents (GED) devient alors indispensable.

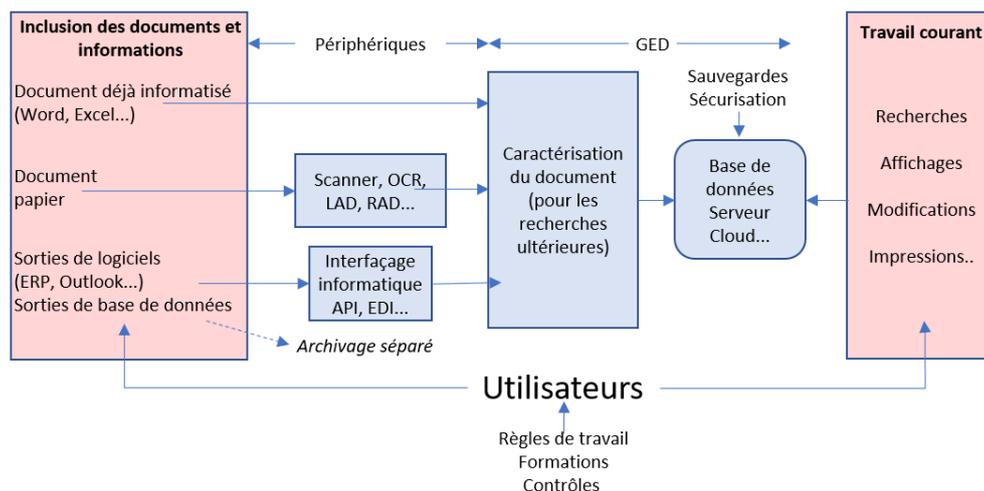
Une GED est en fait simplement une base de données qui va archiver les documents numérisés plus un moteur de recherche performant qui va permettre de les retrouver, ainsi que des périphériques plus ou moins étendus selon l'automatisation souhaitée (et le financement...). Aujourd'hui, un seul disque dur de quelques teraoctets suffit pour contenir toute la vie d'une petite entreprise...

L'intérêt est considérable : plus besoin de foncer dans la « mine de charbon » des archives pour retrouver une facture d'il y a 3 ans et constater in fine qu'elle a été égarée, plus de document à consulter d'urgence et emporté par un collaborateur parti pour plusieurs jours, plus d'armoires surchargées par les anciens dossiers, plus de risques de pertes d'informations clefs en cas d'incendie ... Un clic sur son ordinateur préféré suffit.

Certaines règles sont toutefois impératives :

D'abord lister les informations à inclure, identifier leur support (bureautique, documents papier, mails,...) et vérifier que la GED pourra bien les archiver de façon simple. Pour les documents déjà informatisés (Word, Excel...) les GED les intègrent d'office. Pour les documents « papier », elles permettent de les scanner. Pour les sorties des autres logiciels de l'entreprise, devis, factures, dossiers techniques et commerciaux, bilans et statistiques, e-mails... des API peuvent permettre des interfaçages (à vérifier en fonction de la GED).

Les documents à inclure sont généralement tous les documents de travail courant, les autres informations annexes à conserver (exemple : accords et demandes par e-mails) enfin les documents essentiels à ne pas égarer. La GED permettra plus ou moins de les inclure selon les périphériques mis en place.



Conseillons de mettre au point et par écrit les processus associés d'intégration à la GED de ces documents et de ces informations. Former les utilisateurs puis, surtout, contrôler la bonne mise en œuvre. Personne ne doit conserver les informations originales sur son disque dur (la GED permet de les prélever mais la référence doit rester dans la base). C'est souvent le point le plus difficile. Assurer un contrôle strict n'est pas un luxe.

Un autre point délicat est la caractérisation des documents. L'insertion dans la base de données de la GED suppose le remplissage d'un formulaire et il faut que celui-ci soit correctement rempli pour que le document puisse être retrouvé par la suite. On peut penser que les recherches dans le texte (« full text ») suffisent mais elles débouchent souvent sur une

pléthore de références. Des mots-clefs bien choisis sont plus sélectifs.

Ensuite sauvegarder régulièrement la base documentaire, y compris sur des supports externes à l'entreprise et non reliés au système d'information. Prévoir également le processus pour remettre en état le système d'information au cas où le serveur serait sinistré (par exemple par un cambriolage ou par un ransomware<sup>1</sup>).

Sécuriser enfin le système. Les clouds sont un outil « magique » pour pouvoir travailler à distance, mais il faut penser au vol de l'ordinateur d'un collaborateur, à l'insertion d'un virus, au piratage d'un mot de passe... Des anti-virus puissants, des mots-clefs pour accéder aux informations et surtout une mise en garde des utilisateurs sont indispensables. Méfions-nous des concurrents qui savent que votre commercial a la réponse à un gros appel d'offre dans les mémoires de sa tablette et qui seront ravis d'en prendre connaissance. Le cas n'est pas rare.

Mais un critère essentiel pour le choix de la GED doit rester sa simplicité d'emploi, y compris en cas de changement d'organisation, de structure documentaire ou d'absence. Méfions-nous des visas qui peuvent bloquer en cas d'absence d'un des intéressés, des work-flows complexes, des fonctionnalités inadaptées. Une expérimentation initiale est indispensable. Les exemples de GED peu utilisées, et donc inopérantes, sont légions...

Bref une GED oui, mais à condition de bien la choisir puis de bien s'en servir !

*Ce sujet peut susciter des réactions ou des idées complémentaires de votre part. faites-en part sur l'e-mail : [ccdt@cegetel.net](mailto:ccdt@cegetel.net). Vos messages seront publiés dans le prochain numéro de Qualité Références (sous réserve de validation par la rédaction)*

---

<sup>1</sup> Virus qui crypte tous vos disques durs si vous ne payez pas une rançon. Très courant en ce moment.