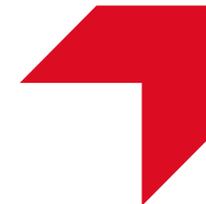


DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS : LES CLÉS DE LA RÉUSSITE.

 **VOUS, VOTRE MÉTIER
VOS DOCUMENTS**





SOMMAIRE

- p.3. Édito
- p.4. **Introduction** : réussir son projet de gestion électronique de document : mode d'emploi
- p.6. **Audit documentaire** : détecter forces et faiblesses
 - Plus que la technologie : l'usage !
 - De l'audit à la maquette...
- p.9. **Mettre de l'ordre** dans les productions documentaires
 - Uniformiser pour plus d'efficacité
 - Identifier pour responsabiliser...
- p.12. **Rationaliser** les flux documentaires
 - La quête de l'efficacité
 - Répondez aux attentes de vos équipes...
- p.15. **Automatiser et optimiser** le traitement des documents papier et électroniques
 - Définir des étapes et données clés...
 - Soyez pragmatique et misez sur la valeur du document...
- p.18. **Optimisation, gestion et accompagnement** au changement
 - Co-crée le projet
 - Les trois piliers de la réussite : communiquer, communiquer, communiquer





ÉDITO

La transformation digitale est une réalité pour toutes les entreprises.

Le document et son usage se transforment aussi, et le passage du format électronique vers le papier, et du papier vers sa dématérialisation sont des composantes essentielles de cette transformation.

Encore faut-il être bien accompagné... Déployer des ressources matérielles et logicielles de gestion documentaire ne veut pas dire que vous avez mis en place un processus de gestion documentaire... Loin de là !

Il va falloir anticiper les besoins, analyser les usages, transformer ses habitudes de travail, faire évoluer son parc d'impression, les systèmes de numérisation et les technologies associées, avoir l'approbation de l'ensemble de ses collaborateurs... Cette transformation nécessite de l'expertise en interne comme en externe de l'entreprise.

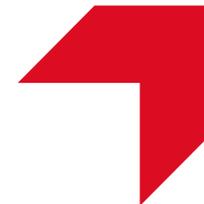
Votre partenaire fournisseur de services se doit de vous offrir un accompagnement global s'appuyant sur une méthodologie rigoureuse qui prend en compte vos usages et vos besoins afin

d'en tirer les plus grands bénéfices. Qualité, efficacité, productivité, réduction des coûts, satisfaction des utilisateurs... Il participe activement à la réussite du changement ! Et au succès de votre entreprise.

L'expérience montre que le premier critère de réussite de tels projets n'est pas celui des choix technologiques, mais bien de la préparation globale du projet, de l'implication des dirigeants et cadres impliqués, de la définition des objectifs précis, dès le départ, et ensuite de l'implication des équipes en charge de son élaboration et de l'accompagnement des utilisateurs.

C'est dans cet esprit que nous avons élaboré ce livre blanc, afin de vous permettre de préparer au mieux votre projet. Nous l'avons voulu très opérationnel, concret et accessible aux non-spécialistes informatiques ou documentaires.

Nous vous en souhaitons une excellente lecture.



INTRODUCTION

RÉUSSIR SON PROJET DE GESTION ÉLECTRONIQUE DE DOCUMENT : MODE D'EMPLOI

Projets mal dimensionnés, accompagnement inexistant, frustration des collaborateurs...
Pour éviter les scénarios catastrophes, il convient d'agir avec méthode et surtout, ne jamais négliger le facteur humain !

Dans une étude intitulée « Are your business processes stifling your market opportunity? Costefficient print and document management through smart MFPs » publiée en décembre 2016, le cabinet IDC révélait qu'un professionnel imprime 10 000 pages par an en moyenne et seulement 20 % en recto-verso. Quant à la perte d'activité liée à l'exploitation de document, elle était estimée à 19,5 %.

Un projet de gestion électronique de documents doit être en mesure de remettre à plat l'ensemble des flux documentaires sans les révolutionner. Il doit aussi contribuer à réduire l'empreinte écologique de l'entreprise tout en favorisant la maîtrise des coûts.

“

Un projet d'archivage électronique de document est plus organisationnel que technologique.”

Archivage électronique



L'archivage électronique désigne le stockage à long terme de données numériques. Il constitue un cadre plus restreint que la GED car les documents archivés électroniquement ne peuvent être modifiés. La GED concerne les documents en cours de production, non validés, modifiables et distribuables. **L'archivage électronique est une solution de conservation des documents de manière sécurisée.** Les données sont ici à valeur probante et donc non modifiables.





En matière de gestion documentaire, il existe un grand nombre de coûts directs ou indirects sur lesquels il est possible d'agir. La même étude IDC met en lumière les coûts cachés liés aux process documentaires :



Gestion documentaire complexe et/ou inappropriée



Perte de temps de l'utilisateur final



Gestion du parc

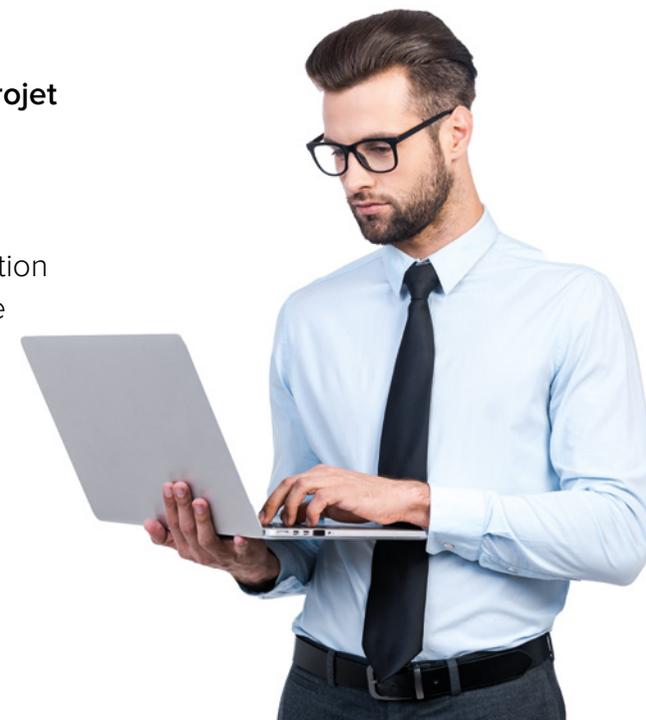


Consommables, équipements, maintenance, papier et électricité

Pour agir sur l'ensemble de ces leviers, vous devrez repenser non seulement l'organisation des flux documentaires mais aussi influencer sur le comportement de vos collaborateurs. C'est ainsi qu'un tel projet est bien davantage de nature organisationnelle que technologique.

Les relations que vous tisserez avec les partenaires impliqués dans votre projet devront s'inscrire dans la durée et surtout en confiance... Car l'autre clé de la réussite, c'est la nécessité d'une parfaite adéquation des moyens, outils et méthodes mis en place, à vos usages et votre activité. Une dimension sur-mesure qui vous garantit, au-delà de l'efficacité, une adoption optimale par les utilisateurs finaux !

“
À chaque entreprise correspond un projet,
le sur-mesure est une nécessité absolue.”





AUDIT DOCUMENTAIRE

AUDIT DOCUMENTAIRE : DÉTECTER FORCES ET FAIBLESSES

Archivage électronique, GED, GEIDE, de nombreuses appellations peuvent correspondre au projet qui confèrera à votre entreprise l'agilité documentaire désirée. Mais, pour définir votre besoin avec précision, les vœux pieux ne suffiront pas ! Il faut de la méthode...

Si vous ambitionnez, dans le cadre de votre transformation numérique, de mettre en place un projet de gestion documentaire électronique, il faudra, avant toute chose, tenter de comprendre la façon dont sont produits, gérés, validés, archivés, l'ensemble des documents qui circulent dans les différents services de l'entreprise. Pour le savoir, il faut procéder à un audit documentaire.

L'audit documentaire va vous permettre non seulement de définir avec précision la nature des équipements disponibles (scanner, imprimantes multifonctions, etc.), leur implantation dans les locaux grâce à une cartographie détaillée, les volumes de documents produits, vos coûts de maintenance et en matière de consommables. Mais l'audit documentaire dépasse très largement les seules problématiques matérielles et technologiques...

GED ou GEIDE ?



Il faut distinguer la **GED (Gestion Electronique des Documents)** et la **GEIDE (Gestion Electronique de l'Information et des Documents de l'Entreprise)**. Cette dernière couvre un spectre plus large. Elle ne se limite pas aux seuls documents produits par l'entreprise, mais porte sur la notion plus vaste d'information.





Plus que la technologie : l'usage !

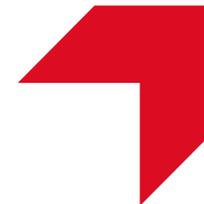
La notion d'audit documentaire dépasse très largement les seules préoccupations techniques. En effet, un projet de Gestion Electronique Documentaire, vous oblige à un questionnement profond sur le rapport de votre entreprise et de vos collaborateurs, par rapport à l'ensemble des documents. L'audit vous permettra ainsi de définir :



En répondant à ces cinq questions fondamentales, vous pourrez cerner votre projet, le délimiter de manière cohérente et rationnelle, en vue de lui offrir le plus de chance de succès possible.

Votre projet doit :





Fondé sur l'observation, l'analyse de données statistiques et financières, l'audit documentaire repose également sur des entretiens avec des utilisateurs de référence qui témoigneront de leurs usages au quotidien. Dans ce contexte, la notion de flux de travail est capitale et l'audit doit mettre en lumière la façon dont sont produits et circulent les documents (depuis les bons de commande en passant par les factures émises ou reçues, la correspondance avec les clients, les bulletins de salaire, ...).

Il révèle par ailleurs qui valide les documents afin qu'ils transitent d'un service à l'autre avant d'être archivés. **Comprendre le cycle de vie de l'ensemble des documents nécessaires à votre activité est indispensable pour définir le périmètre initial du projet, et poser les jalons, à terme, d'une généralisation de la gestion électronique de tous vos flux documentaires.**

De l'audit à la maquette...

En fonction de la taille de l'entreprise, la durée de la phase d'audit est variable. En règle générale, deux à trois jours suffisent à un consultant pour cartographier les usages principaux.

Les livrables qu'il sera alors en mesure de fournir, vous permettront de définir des leviers d'amélioration dans vos process documentaires actuels et de tracer la feuille de route d'une démarche plus ambitieuse et plus rationnelle. L'audit donne ensuite lieu une maquette qui constitue en quelque sorte un avant-projet définissant les conditions à mettre en place pour appliquer le dispositif durant une phase de test et d'évaluation.

En effet, la maquette proposée puis appliquée, permet de créer un « laboratoire » en vue de valider ou invalider certains choix ou ambitions.



Philippe Caramel

**INGÉNIEUR AVANT-VENTE
CHEZ KYOCERA DOCUMENT
SOLUTIONS**

Un sponsor pour le projet !

Qu'il s'agisse de la Direction générale, du Directeur financier ou sur Responsable informatique, la présence d'un sponsor est indispensable à la réussite du projet. Il aura la charge d'accompagner le consultant dans la compréhension des usages et des attentes par rapport au projet, mais il jouera surtout le rôle d'ambassadeur auprès des collaborateurs qui seront les premiers impactés par les changements apportés à la politique documentaire de l'entreprise.





METTRE DE L'ORDRE

METTRE DE L'ORDRE DANS LES PRODUCTIONS DOCUMENTAIRES

Déployer de nouveaux modes de gestion documentaires dans l'entreprise, implique bien souvent l'application de corrections sur des habitudes héritées d'années de pratique empiriques. Pour mettre bon ordre dans les productions documentaires (entrantes ou sortantes), il faut d'abord accepter la remise en question...

Le volume de documents produits par les entreprises augmente de manière constante. Certaines études prévoient même qu'à l'horizon 2020, le volume d'informations à traiter pourrait être à 10 fois plus important qu'aujourd'hui ! Et ces importants volumes de documents, doivent être tout à la fois stockés, mais surtout archivés correctement pour être éventuellement retrouvés et exploités ultérieurement si nécessaire.

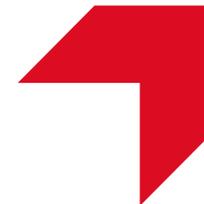
Autant d'aspect qui représente un coût majeur pour l'entreprise. On estime ainsi que le coût et le temps de la recherche d'information pour une PME représente en moyenne 95 heures ou 1 855 € par employé et par an. Quant au coût et au temps de gestion d'une facture fournisseur, il atteint 14 jours et 15 € par facture. Créer les conditions d'une gestion optimale des documents est donc capital !

Workflow



En Français, flux de travaux. Ce concept représente une suite de tâches ou opérations effectuées sur un document. **Le workflow sert à décrire le circuit des traitements, les tâches à répartir entre les différents acteurs d'un processus, les délais, les contrôles et modes de validation,** et à fournir à chacun des acteurs les informations nécessaires à l'exécution de sa tâche.





Uniformiser pour plus d'efficacité

Parmi les leviers à actionner pour mettre de l'ordre dans les pratiques documentaires, l'uniformisation des équipements déployés joue un rôle déterminant. En équipant l'ensemble des services des mêmes systèmes d'impression et en définissant des règles homogènes concernant tant la numérisation que l'impression, les flux documentaires sont plus homogènes. A l'instar de la démarche entreprise par l'agglomération de Lorient, il est possible de définir des règles pour maîtriser les flux d'impression et éviter les engorgements.

En-dessous de cinquante pages, les usagers peuvent utiliser n'importe quel copieur ; au-delà de cinquante et de cent pages, les documents peuvent respectivement être libérés sur les copieurs d'étages et les matériels de reprographie. En intégrant une solution de sécurisation des flux et de gestion centralisée, les travaux d'impression, la copie et la numérisation sont stockés sur un serveur dans le système, et peuvent faire l'objet d'analyse statistiques à des fins d'amélioration perpétuelles des pratiques documentaires.

Identifier pour responsabiliser...

Sans l'implication de chacun dans le respect des bonnes pratiques documentaires, le projet est voué à l'échec. En complément du dialogue et de la pédagogie, il convient de se doter des moyens de suivi et de responsabilisation des utilisateurs. Les systèmes d'impression peuvent désormais être équipés de dispositifs d'identification. Chaque impression, chaque numérisation peut ainsi être historisée et affectée à un utilisateur. Qu'il s'agisse d'un lecteur de cartes, tel que celui qu'à déployé l'ESSEC comme support d'authentification avec d'affecter différents droits en fonction des utilisateurs, de débiter la carte étudiant ou de refacturer le service concerné, ou de solutions d'authentification par code PIN ou par badge, cette identification permet de mettre fin aux impressions orphelines ou mélangées et aux impressions confidentielles qui traînent et permet d'annuler les impressions non souhaitées. Ces fonctionnalités sont loin de se limiter à un système coercitif !

Authentification



L'authentification désigne le processus visant à confirmer qu'un commettant est bien légitime pour accéder au système.

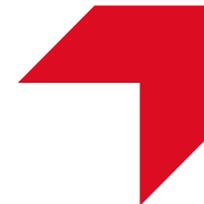
Le contrôle permanent de l'intégrité et de l'accès (usage, identité du destinataire, émetteur, propriétaire) à un contenu ou à un service constitue le fondement de la traçabilité documentaire. On distingue trois types d'authentification :

- **Simple** : ne repose que sur un seul élément ou « facteur » (Mot de passe, code pin...)

- **Forte** : elle porte alors sur la combinaison de deux facteurs (Mot de passe + Badge par exemple)

- **Unique** : permettant à un utilisateur de ne procéder qu'à une seule authentification pour accéder à plusieurs applications informatiques





En effet, grâce à l'authentification, il est possible, en cas d'attente sur une imprimante, de s'identifier sur un autre périphérique, pour récupérer les documents imprimés et gagner ainsi un temps considérable !

La solution facilite aussi grandement l'administration du parc, l'ensemble des multifonctions étant géré à distance grâce à une interface unique. Il n'est plus utile de se déplacer ou de répéter une même tâche sur chaque machine. Enfin la solution permet d'obtenir des rapports détaillés sur les consommations par utilisateurs et par services, et propose la production automatique de graphiques.



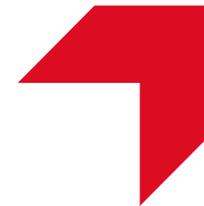
Philippe Caramel

**INGÉNIEUR AVANT-VENTE
CHEZ KYOCERA DOCUMENT
SOLUTIONS**

**Adopter une démarche
« laboratoire »**

« Les cycles documentaires sont propres à chaque entreprise et il faut réaliser un travail sur mesure car le projet ne doit pas tirer un trait sur les pratiques historiques, mais contribuer à les optimiser. Après la phase d'audit et de maquettage du projet, la phase d'expérimentation est essentielle. Elle permet de détecter les freins émanant des collaborateurs, d'isoler des incohérences éventuelles. Après ces premiers tests, des ajustements sur la gestion des flux documentaires peuvent être apportés, en se confrontant toujours au ressenti des utilisateurs. Lorsque la maquette donne satisfaction, l'entreprise peut envisager d'étendre le dispositif progressivement à d'autres services... ».





RATIONALISER

RATIONALISER LES FLUX DOCUMENTAIRES

S'inscrire dans une démarche de rationalisation documentaire, cela revient à entrer de plain-pied dans l'action ! Archiver, retrouver, partager les documents et mettre en place des flux de validation, autant d'opérations qui vous permettront d'entrer dans une nouvelle ère documentaire.

En déployant un système de Gestion Electronique d'Informations et de Documents pour l'Entreprise (GEIDE - GED), l'entreprise pourra assurer un traitement automatisé de tout type de document, quelle qu'en soit la source, en suivant des procédures internes strictes de contrôle.

Pour ce faire, il faudra néanmoins définir règles, protocoles et bonnes pratiques en vue d'importer, classer et archiver les documents, en créant une indexation plein texte et de les rendre facilement accessibles en vue de leur traitement ultérieur.

La quête de l'efficacité

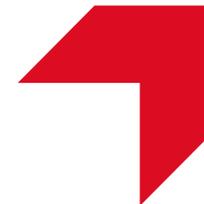
Par exemple, une récente étude menée par l'institut Markess et intitulée Flowcore Research Zoom - Gestion des documents contractuels, a permis de mettre en lumière les cinq enjeux majeurs de la gestion dématérialisée des documents contractuels.

Indexation Plein Texte



Les fichiers informatiques et les documents informatiques, une fois archivés, ne doivent pas être une matière inerte. **Pour les identifier et les retrouver plus aisément, on s'orientera vers l'Indexation Plein Texte qui rend le contenu « cherchable ».** Les recherches documentaires ne portent plus seulement sur le nom des documents, mais bien sur leur contenu (titres, textes, etc.). Lors de la recherche, les visionneuses disponibles indiqueront les occurrences des mots cherchés.





des répondants espèrent par ce biais être plus efficaces/performants



attendent une simplification de la gestion de ces documents



veulent digitaliser de bout en bout le processus associé au contrat



espèrent accélérer le processus de contractualisation



attendent d'être en conformité avec la réglementation

Que faut-il en conclure ? Tout simplement que la notion d'archivage électronique de documents est trop restrictive. Le mot archive en lui-même implique un stockage de documents inertes.

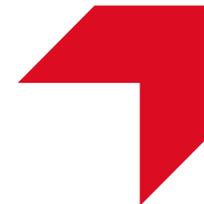
Or, les besoins des entreprises dépassent très largement cette dimension.

Le document, et notamment les documents contractuels sont un actif de l'entreprise. Le document vit, circule, transite, s'échange, en bref, il est une donnée à part entière. Dans votre démarche de rationalisation des flux documentaires, vous devez intégrer des processus de validation par les utilisateurs afin que chacun gagne du temps dans l'exercice de ses responsabilités. C'est à cela que sert la GED, et sans doute aussi pour éviter la présence de classeurs poussiéreux dans vos locaux !

Répondez aux attentes de vos équipes...

En intégrant des solutions qui permettent de créer des étapes de validation, mais aussi de signature électronique à apposer sur des documents, vous gagnez par exemple un temps précieux dans le traitement des factures fournisseurs, et vous vous mettez en conformité avec la réglementation.





Depuis l'émission du bon de commande, en passant par le bon de livraison, la validation de la qualité et de la conformité du produit ou de la prestation, et sa mise en règlement, tous les services concernés par les différentes étapes de la relation avec le client ou le fournisseur disposent d'une visibilité à 360°. Chacun peut alors s'impliquer, au bon moment et remplir sa tâche en minimisant les temps de latence. Mieux encore, les fonctionnalités permettant le partage de documents entre collaborateurs, ou encore les accès distants au système d'information, inscrit votre entreprise dans cette dynamique de flexibilité tant plébiscitée aujourd'hui par les actifs ! Pour y parvenir, vous devrez définir quatre étapes clés dans le cycle de documentaire :



Capter les documents papiers en électronique

et les intégrer au système de gestion documentaire en uniformisant les noms de fichiers



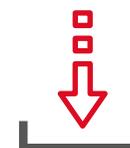
Procéder aux enrichissements

des documents numérisés en intégrant des métadonnées qui constitueront autant de jalons pour faciliter la rationalisation de l'archivage.



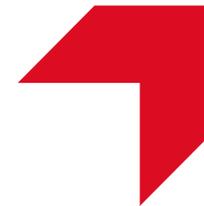
Exploiter les Mots-clés et métadonnées

dans le cadre de la recherche de documents.



Définir les modes de partage

et de validations des documents dématérialisés pour les inscrire dans le cycle de traitement.



AUTOMATISER

AUTOMATISER ET OPTIMISER LE TRAITEMENT DES DOCUMENTS PAPIER ET ÉLECTRONIQUES

Malgré tous vos efforts pour tendre vers une dimension « Zéro Papier », vous ne parviendrez pas à éradiquer totalement les factures et autres documents essentiels qui vous parviennent par des voies traditionnelles. Il est donc essentiel de créer les conditions optimales d'un traitement automatisé de tous les flux documentaires : physiques et virtuels !

La conversion, l'indexation et l'archivage de ces documents physiques dans les applications cibles adéquates prennent du temps et s'avèrent coûteux. L'automatisation de ce processus rationalise efficacement le flux de documents de votre organisation, car elle réduit vos coûts de traitement et augmente la productivité de manière significative.

Définir des étapes et données clés...

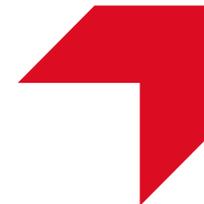
La première étape est la capture du document, qu'il provienne d'une numérisation sur le multifonction de votre entreprise ou d'un e-mail par exemple. Le logiciel de capture devra être en mesure de reconnaître les contenus issus de tous les formats avant de les indexer et de les traiter pour les convertir en divers formats. Pour remplir efficacement cette mission, la solution choisie devra disposer de fonctionnalités de reconnaissance optique des caractères (OCR), afin d'extraire le texte des documents papier, tout en distinguant les titres, les notes de bas de page, les chiffres des factures, les dates, la TVA ou toute autre donnée dont vous avez besoin.

OCR



Acronyme de Optical Character Recognition (ou reconnaissance optique de caractère), l'**OCR permet de récupérer le texte dans l'image et de le sauvegarder dans un fichier** pouvant être exploité dans un traitement de texte ou à des fins d'indexation et d'archivage.





Il peut également être programmé pour faire la différence entre les factures et d'autres formulaires de la société ; le traitement des informations telles que le nombre de pièces, les descriptions, les prix à l'unité ou autres, peut alors être accéléré et fiabilisé. La réduction du traitement manuel diminue la possibilité d'une erreur humaine, et donc de plus grande productivité.

Pour choisir une solution adaptée à ce projet, certaines fonctionnalités indispensables doivent être réunies :



Acquisition d'informations
et de documents depuis toutes
les sources papier ou électroniques



Intégration d'images capturées
par un smartphone



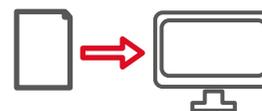
Indexation des documents
papier et électroniques
avant stockage



Création de flux de travail personnels
avec authentification réseau,
pour un suivi identifié et authentifié
de tous les documents

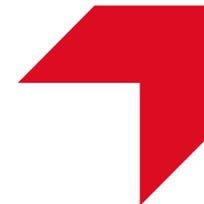


Gestion de flux de travail intelligents :
une seule numérisation pour un envoi
à des destinataires multiples



Conversion des originaux papier
en divers formats (searchable PDF,
WORD, EXCEL, etc.) grâce à la reconnais-
sance optique de caractères (OCR)





Soyez pragmatique et misez sur la valeur du document...

Dans votre démarche de dématérialisation, vous serez nécessairement confronté à la problématique de la numérisation (et de l'enrichissement !) des archives physiques accumulées depuis des années par votre entreprise. En effet, pour bénéficier à plein des options de recherches documentaire, il est légitime d'envisager de digitaliser les documents les plus anciens. **Vous devrez cependant adopter une posture très ROIste.**

Pour savoir jusqu'à quelle échéance remonter dans la numérisation des archives, commencez par vous référer aux dispositions réglementaires. La grande majorité des documents (factures, justificatifs fiscaux, bons de commandes, contrats) doivent être conservés pour une durée minimale de 10 ans.

Dès lors, est-il vraiment nécessaire de remonter davantage dans le temps ? Au-delà de cette contingence temporelle, organisez efficacement la numérisation des archives en misant sur les documents à plus forte valeur ajoutée. Tous les documents papier ne trouveront pas une nouvelle vie dématérialisée.

La question de l'externalisation de cette numérisation peut également se poser. Il n'est en effet pas forcément judicieux de mobiliser des ressources internes pour des tâches à faible valeur ajoutée sur d'importants volumes. Certaines spécialisées sauront vous accompagner en répondant à un cahier des charges précis, que vous leur aurez communiqué.



Benjamin Claus

**MANAGER MARKETING
PRODUITS CHEZ KYOCERA
DOCUMENT SOLUTIONS**

Savoir gérer la transition... et au-delà !

Durant la phase initiale de déploiement du projet, il convient d'être prudent. L'entreprise ne devra jamais renoncer à ses pratiques documentaires « physiques » tant que les processus dématérialisés n'ont pas été rôdés et validés par les équipes et le comité de pilotage. On peut même imaginer durant un laps de temps donné de laisser cohabiter les processus physiques et dématérialisés. Au-delà cette phase de transition, admettez l'idée que vous entrez désormais dans une dynamique d'amélioration perpétuelle des processus de traitement documentaires... La remise en question devra être définitive !





OPTIMISATION

OPTIMISATION, GESTION ET ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

Ne vous y trompez pas ! Derrière un certain vernis technologique, un projet d'archivage ou de gestion électronique de document, se cache avant tout un projet organisationnel et humain. En négligeant d'impliquer les collaborateurs dans votre démarche et en sous-estimant la nécessaire conduite du changement, les risques d'échec sont importants !

Ambitions disproportionnées, mauvaise connaissance des flux documentaires de l'entreprise, solutions manquant d'ergonomie et trop complexes, les causes d'échec d'un projet d'archivage électronique des documents bien connues. Mais elles sont, presque toujours liées à une mauvaise prise en compte du facteur humain.

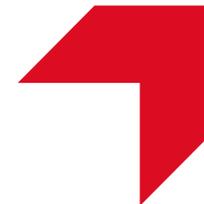
Selon une étude IDC intitulée « Are your business processes stifling your market opportunity? Costefficient print and document management through smart MFPs » publiée en Décembre 2016, les problèmes posés par les documents font perdre du temps et contribuent à une perte de productivité de l'ordre de 20 % chaque année, soit l'équivalent de plus de 2 mois de travail.

Et ce chiffre ne diminuera pas si la solution que vous avez choisi de déployer ne correspond pas véritablement aux attentes de vos collaborateurs. La principale cause d'échec de tout projet d'entreprise, c'est l'absence d'implication d'utilisateurs finaux dès la phase initiale du projet.

➤ **Conduite du changement**

Cette notion correspond à l'ensemble des opérations effectuées au sein d'une organisation afin de s'adapter à l'évolution de l'environnement. Pour cela, on recommande l'implication d'un « sponsor » au niveau hiérarchique élevé, qui contribuera à identifier les collaborateurs les plus réceptifs au projet pour leur attribuer un rôle d'ambassadeur auprès de l'ensemble des effectifs.





Co-créer le projet

Pour vous assurer de remporter l'adhésion de vos collaborateurs sans en passer par une coercition contre-productive, ayez le réflexe de les solliciter, de les aider à définir les fonctionnalités et usages qui leur semble le mieux à même de faciliter leur quotidien. L'agglomération de Lorient par exemple, a organisé des tests utilisateurs avec la participation des agents. Ces tests ont permis de définir une interface personnalisée, unique quel que soit le matériel, et particulièrement ergonomique car basée sur les usages. Elle est ainsi constituée de six grosses touches : copie rapide recto, copie recto/verso, copie avancée (incluant des options de finition), scan rapide recto, scan recto-verso, et scan avancé.



Philippe Caramel

INGÉNIEUR AVANT-VENTE
CHEZ KYOCERA DOCUMENT
SOLUTIONS

Les trois piliers de la réussite : communiquer, communiquer, communiquer

Lors de l'implémentation sur site, vous devrez avoir planifié, en amont, la formation de tous les utilisateurs, service par service, car les besoins sont différents. Au-delà des sessions de sensibilisation aux nouveaux outils/usages, il faudra anticiper la création de documents de référence (fiches pratiques, pas-à-pas détaillés, tutoriaux vidéo) que les collaborateurs auront la possibilité de consulter sur l'intranet ou le réseau social d'entreprise. Tous les salariés ne l'entreprise n'ayant ni la même appétence, ni la même maturité par rapports aux technologies ou à la gestion documentaire, il faudra s'assurer d'un accompagnement différencié en fonction des profils d'utilisateur. Lorient Agglomération a ainsi créé un guide d'usage des MFP présentant les différentes fonctions.

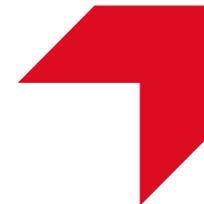
Une fois le projet véritablement opérationnel, n'imaginez pas que la tâche soit définitivement accomplie ! Vous devrez, avec le partenaire qui vous a accompagné veiller au maintien optimal des flux de travail, et tâcher sans cesse d'identifier les moyens d'économiser et d'améliorer votre productivité au quotidien.

Votre entreprise est en perpétuelle évolution et ses besoins en matière d'impression et de documents évoluent également. Il est nécessaire de fournir de nouvelles méthodes d'amélioration des performances et de réduction des coûts. Une analyse en continu du parc et des flux de travail est nécessaire. Valoriser au maximum les liens tissés depuis l'amorce du projet avec vos équipes pour que ce dernier puisse consister un levier perpétuel d'amélioration de votre productivité !

Se focaliser sur les retours d'expérience !

Le porteur de projet doit impérativement s'entourer d'un comité constitué de quelques utilisateurs (de 3 à 10 selon la taille de l'entreprise et les ambitions). Le casting est déterminant car il faut cerner les besoins de ceux qui produisent les documents, de ceux qui les consultent et de ceux qui sont chargés de les trouver. Il pourra ainsi synthétiser les besoins de chaque type d'utilisateur et fonder le cahier non pas sur une vision théorisée du projet mais sur de véritables retours d'expérience ».





➤ TÉMOIGNAGES UTILISATEURS

Accéder au témoignage de l'ESSEC Business School



https://www.kyoceradocumentsolutions.fr/index/Groupe_Kyocera/etude_de_cas/etude_de_cas.L3ByaW50ZXJfbXVsdGlmW5jdGlvb-mFscy9jYXNlc3R1ZkVkbF9lc3NIYw~.html

Accéder au témoignage de l'agglomération de Lorient



https://www.kyoceradocumentsolutions.fr/index/Groupe_Kyocera/etude_de_cas/etude_de_cas.L3ByaW50ZXJfbXVsdGlmW5jdGlvb-mFscy9jYXNlc3R1ZkVkbG9yaWVudF9hZ2dsb21lcmF0aW9u.html

➤ POUR APPROFONDIR

Brochure
« Gestion des documents sortants »



https://www.kyoceradocumentsolutions.fr/dlc/fr/documentation/brochure/brochure_kyopost_fr-downloadcenteritem-Single-File.downloadcenteritem.tmp/Brochure_KYOpost_FR_BD.pdf

Brochure
« Classement et recherche des documents »



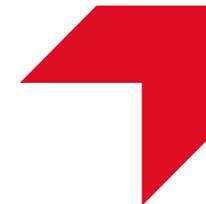
https://www.kyoceradocumentsolutions.fr/dlc/fr/documentation/brochure_highres/brochure_zeendoc_kyocera.-downloadcenteritem-Single-File.downloadcenteritem.tmp/Brochure_Zeendoc_KYOCERA_FR_HD.pdf

➤ POUR APPORTER UNE RÉELLE INNOVATION A VOTRE ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL



https://www.kyoceradocumentsolutions.fr/index/document_solutions/business_applications.html





➤ LEXIQUE

GED : Gestion électronique de documents en cours de production modifiables et distribuables.

Logiciel permettant de classer, retrouver et gérer les copies numériques des documents.

GEIDE : Gestion électronique de l'information et des documents de l'entreprise.

Cette modernisation de l'acronyme GED vise à renforcer l'association entre la notion de gestion d'information et celle de gestion documentaire. Ce qui traduit l'évolution des logiciels de gestion documentaire dès lors qu'ils intègrent des fonctionnalités permettant d'exploiter les documents en tant que vecteurs de l'Information.

RAD : Reconnaissance automatique des documents

Solution logicielle permettant de reconnaître un document en fonction de sa mise en page, des images, des textes et des informations numériques présentes sur ce document.

LAD : Lecture Automatique de Documents.

Solution logicielle permettant la lecture des informations dactylographiées recueillies sur des documents imprimés, des PDF ou d'autres formats électroniques.

OCR : Reconnaissance optique des caractères.

Processus de reconnaissance des textes sur les documents scannés. Les scanners produisent une image numérique des documents. L'OCR convertit les écritures dactylographiées visibles sur ces images en données alphanumériques exploitables par des logiciels tels que traitements de textes, logiciels d'indexation, etc.

WORKFLOW : Flux de travaux.

Désigne la modélisation et le suivi des tâches à accomplir : procédures organisationnelles, historiques des actions et échanges d'informations entre les personnes impliquées.

BPM : Business Process Management. Gestion des processus métier Désigne la modélisation et la gestion des procédures ou routines de travail qui permettent d'atteindre les objectifs d'une organisation.

SAE : Système d'Archivage Electronique.

NUMÉRISATION : Document numérisé.

DÉMATÉRIALISATION : Transformation d'un document qui a une consistance physique en un support virtuel.

ARCHIVAGE : Stockage des documents finalisé et non modifiables à long terme.

➤ RÉSEAUX SOCIAUX

LinkedIn :

<https://www.linkedin.com/organization/3322853/admin/updates>

Youtube : <https://www.youtube.com/user/kdfrsas>

Facebook : <https://www.facebook.com/KyoceraDocumentSolutionsFrance/>

➤ NOUS CONTACTER

KYOCERA Document Solutions FRANCE

Espace Technologique de Saint Aubin
Route de l'Orme
91195 Gif-sur-Yvette Cedex
Tél: +33(0)1 69 85 26 00





KYOCERA Document Solutions France - +33(0)1 69 85 26 00 - www.kyoceradocumentsolutions.fr

KYOCERA Document Solutions Inc. - www.kyoceradocumentsolutions.com

KYOCERA Document Solutions, responsable de tous vos écrits.