



Les bonnes pratiques pour un projet de dématérialisation

Contraintes légales et impératifs de productivité : la numérisation de vos processus métiers et documentaires est aujourd'hui indispensable. Les outils de dématérialisation des processus métiers et documentaires doivent être transverses et partagés. Gain de temps, efficacité accrue et amélioration de la relation client, les bénéfices sont évidents.

Les chiffres sont têtus malgré la numérisation des documents, chaque salarié du secteur des services consomme encore trois ramettes de papier par mois, assure l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie). Les impressions oubliées ou jetées sans être lues représentent 400 M€ par an. L'attachement au papier reste toujours présent dans les entreprises, quelle que soit leur taille.

La numérisation des documents et leur traitement ne font pas débat, tout au moins pour les documents en volume et les plus souvent accédés. Tous les métiers de l'entreprise (comptabilité, finance, juridique, ressources humaines, relation client, production, etc.) sont concernés. Gain de temps et donc d'argent, efficacité des processus, amélioration de la marque auprès des clients, fournisseurs, partenaires, les bénéfices sont évidents. Les documents peuvent être traités nativement en numérique, soit 80 % en format PDF aujourd'hui ou scannés avec ou sans OCR (reconnaissance optique des caractères) puis indexés. Il ne s'agit pas de tout numériser mais de déterminer les types de documents éligibles (fiches de paie, contrats, etc.) ou les plus consultés. Des sociétés telles que Lnse, Numink, etc., réalisent la numérisation en volume de vos archives papier.

JL Sadokh

Du bon usage d'une GED ou d'un ECM

Avant de mettre en place une chaîne de traitement numérique des documents, il faut remettre à plat les processus manuels existants. « Le but est de centraliser, de visualiser le patrimoine documentaire de l'entreprise avec un seul outil pour une vision consolidée des dossiers. Établir un lien entre des documents papiers est beaucoup plus compliqué », note Jean-Louis Sadokh, président du Groupe **T2i**.

Éric Blat, directeur marketing de Numen précise le champ d'utilisation d'un outil de GED (Gestion électronique des documents). « Si l'on verse en volume des documents extérieurs dans le système d'information, par exemple des courriers, bons de commande, etc., leur place est dans un SAE. Selon le cabinet d'études Markess, les sociétés font en moyenne 19 copies d'un même document. Le risque maximum étant l'envoi via une messagerie avec « n copies » et « n versions » avec les erreurs afférentes ».

Damien Verdier Un outil de GED permet l'extraction et l'exploitation des données et métadonnées incluses dans les documents. « Ces informations sont remontées via des connecteurs ou des API vers les outils comme Sage ou Salesforce. Une GED doit être ouverte via des portails sécurisés à l'écosystème de l'entreprise (clients, partenaires, fournisseurs) qui doit avoir accès à votre GED pour glisser, déposer ou transmettre des infos sécurisées. Idéalement, la GED doit être équipée de Workflow pour rendre le document dynamique dans l'entreprise avec une succession d'actions », décrit Damien Verdier, directeur du développement de Numen.

Gérer le RGPD avec les bons outils

Le RGPD (règlement européen sur la protection des données personnelles) des clients, partenaires et fournisseurs, s'applique aux entreprises de toutes tailles et il est assorti de sanctions, jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires. Les PME et ETI de plus de 250 salariés doivent, en plus, consigner toutes leurs activités de traitement des données personnelles dans un registre. « Si l'entreprise n'a pas organisé le stockage et le partage des documents, le risque est élevé. Par exemple, pour une location de voiture, beaucoup de données personnelles telles que le permis de conduire, etc., sont

stockées dans de multiples versions », pointe Éric Blat.

Eric Blat

Des outils intégrés et finement paramétrables

« Aujourd'hui, notre outil Youdoc fait du Case Management (gestion des cas métiers) paramétrable par un utilisateur sans obligation de savoir coder. Par exemple, dans le domaine des assurances, la déclaration d'un sinistre, la souscription d'un nouveau contrat. L'utilisateur ajoute des pièces au processus de traitement pour l'adapter au cas spécifique », précise Jean-Louis Sadokh. C'est aussi le cas de la solution Doxtreem de Numen pour la comptabilité, les ressources humaines, l'immobilier, etc. « Il faut affiner les 20 % de fonctions spécifiques à une entreprise, par exemple dans l'immobilier pour la normalisation des plans de classement », pointe Éric Blat. « On ne peut pas déployer une GED transverse en mode Big Bang. Il faut commencer par un projet relativement facile (facture fournisseur) et l'étendre ensuite aux autres métiers. Le coût d'une solution de GED ou d'ECM en mode « on premise » (hébergée dans le SI de l'entreprise) revient à 30 000 € environ, un coût variable selon les configurations. En mode Cloud, le coût mensuel est de 10 € par personne au-delà de 500 personnes mais il est plus élevé en dessous de ce seuil. Le ROI (Retour sur investissement) est de 3 à 6 mois et dépend du volume de documents et repose sur un gain de temps et donc d'argent important après la mise en place du projet. Plus ce volume est important, moins le ROI sera long », note Jean-Louis Sadokh.

Au final, l'adoption des outils documentaires et métiers est plus facile pour les jeunes générations, mais dans tous les cas il faut prévoir un accompagnement pour obtenir le meilleur résultat.

Qu'est-ce que l'ECM ?

L'ECM (Enterprise Content Management) ou Gestion de Contenu d'Entreprise, est une approche globale de la gestion de documents via les processus, stratégies et outils. Elle prend en compte les documents structurés, tableaux Excel, base de données, etc., mais également les documents non structurés comme les e-mails, images et vidéos,... décrits sous forme de métadonnées. Par exemple, un ECM gère l'ensemble des informations d'un dossier client : courriers papier, courriels, télécopies, contrats, etc., dans le même environnement numérique partagé. Cette gestion de contenus doit faire face à deux défis, d'une part son intégration complète avec le système d'information et cohabiter avec les solutions en SaaS, et d'autre part, couvrir un maximum de fonctions mais sans prétendre à l'exhaustivité.

Pierre Patuel La dématérialisation des documents Ressources Humaines

Dans ce secteur gros consommateur de papier, le bulletin de salaire sous forme électronique devient la norme et reste la priorité pour sa numérisation. « Les documents RH regroupent ceux produits par le service, comme le bulletin de paie, mais également des documents provenant d'autres services de l'entreprise et à destination des RH (demande de congés, notes de frais, formulaires d'évaluation, etc.) ainsi que des documents d'origine extérieure à l'entreprise et envoyés par des tiers dans le cadre de candidatures ou de demandes de stage », détaille Pierre Patuel, co-fondateur de DPii Télécom & Services qui précise les contours légaux de la fiche de paie. « La loi exige, dans le cadre de la dématérialisation de ces documents, le strict respect de l'horodatage électronique du bulletin de salaire et, après signature électronique certifiée (pour protéger l'intégrité des documents) de toutes les parties pour les contrats, de sa conservation dans un coffre-fort lié au CPA (Compte Personnel d'Activité) accessible par le salarié. La durée de conservation du bulletin de salaire est décidée par l'employeur au regard d'un Décret du 16 Décembre 2016 ».

Lu 1 fois Dernière modification le jeudi, 14 mai 2020 14:58