



RECHERCHE



TRACABILITE



CONFIDENTIALITE



WORKFLOW



MOBILITE



CONFORMITE

## COMMENT PREPARER SON PROJET DE GED POUR EN TIRER LES BENEFICES ESCOMPTES ?

- ◆ Préparer la mise en place d'un projet de GED
- ◆ Accompagner les utilisateurs au changement
- ◆ Assurer la pérennité de la solution

Ce guide a été réalisé en partenariat avec la Solution de Gestion d'Information d'Entreprise



## COMMENT PREPARER SON PROJET DE GED POUR EN TIRER LES BENEFICES ESCOMPTES ?

« Aujourd'hui 30% des projets [informatiques] n'aboutissent pas, 50% dépassent le budget initialement prévu et toujours 60% ne respectent pas les délais » d'après une étude de SIA PARTNERS. Cela peut être dû à une sous-évaluation de l'implication des différents acteurs du projet, à une mauvaise définition du périmètre du projet ou encore à un manque de maîtrise des résultats attendus. Les conséquences sont importantes pour une entreprise puisque cela représente un coût, mais aussi une perte de bénéfice, de confiance et de motivation des collaborateurs. Un projet de Gestion Electronique de Documents (GED) s'aborde de la même façon que n'importe quel projet de mise en place d'une application informatique. C'est en réalité un projet d'entreprise, qui nécessite l'investissement d'hommes, de moyens et la définition des processus. Sa réussite repose sur les mêmes principes : la bonne définition des besoins des utilisateurs, l'accompagnement au changement de tous les acteurs et la prise en main de la solution afin qu'elle puisse évoluer en parallèle de l'évolution des besoins de l'entreprise.

### PREPARER LA MISE EN PLACE DU PROJET DE GED DANS L'ENTREPRISE

#### DEFINIR SON PROJET

Les besoins des futurs utilisateurs du logiciel sont au centre de la démarche d'un projet de GED et peuvent être déterminés par un audit dans l'entreprise, lequel fait office de cadrage fonctionnel et recense les informations nécessaires au projet. On y répertorie la présentation du projet et ses objectifs, les types de documents gérés, les profils utilisateurs, le rôle du prestataire, les autres applications avec lesquelles le logiciel devra s'intégrer, le périmètre fonctionnel, les prestations, le cadrage de la réponse avec les délais du projet. Cette étape permet de spécifier les caractéristiques fonctionnelles requises et de déterminer avec précision le type de solution adéquate. Cela évite de se lancer dans la recherche de solutions non adaptées, par exemple en déterminant si les besoins concernent davantage des procédures ou des processus documentaires, et en s'orientant en conséquence soit vers un BPM (Business Process Management), soit vers une GED.

« Une solution de GED efficace est avant tout une solution moins complexe. »

#### RECHERCHER DES INFORMATIONS

A titre indicatif, on peut citer différents analystes internationaux « références » dans les secteurs de la GED et de l'ECM (Entreprise Content Management). Le Gartner et le Forrester sont les plus connus. Ils publient chaque année des matrices ou classements, le Magic Quadrant du Gartner et le rapport du Forrester, qui permettent de comparer les meilleures solutions du secteur. Il existe aussi des groupes d'analyse de tendances numériques, d'éditeurs et de prestataires comme le CXP qui propose un guide des éditeurs (Gamix), des analyses de chaque logiciel réalisées par les consultants du CXP, et des services de conseil pour accompagner les prospects dans leur recherche d'informations. Top Ten Reviews est le site informatif pour trouver toutes les nouveautés et critiques en matière de logiciels. D'autres sites de référencement en France existent comme ged-de-France.fr, ou le site de l'association Apropged, qui vous donneront un état des lieux des solutions existantes. Enfin, vous pouvez rencontrer ces acteurs lors de salons annuels comme Documation ou les Salons Solutions.

## REALISER L'ÉTUDE DES SOLUTIONS DE GED

Les sites internet des éditeurs sont souvent très généralistes et ne font pas état des possibilités de paramétrage. La démonstration du produit reste donc l'étude la plus complète de la solution. Cette étude est l'occasion d'impliquer tous les utilisateurs au projet, en les invitant aux démonstrations. La réussite du projet dépend de leur adoption du produit, et il est utile de provoquer la confrontation produit/utilisateur relativement tôt dans le processus de décision. Cela peut aussi être l'occasion de passer en revue l'utilisation documentaire d'une majorité d'utilisateurs, de vérifier que la solution est en adéquation avec leurs habitudes, et qu'il n'y a pas de difficultés à utiliser le logiciel.

### CONSEIL : LISTE DE CARACTÉRISTIQUES À INTÉGRER DANS L'ÉTUDE DE CONCURRENCE

**Évolutivité** : Une GED simple d'utilisation et facile à déployer peut être installée en seulement quelques jours. Les entreprises peuvent tester le logiciel en lançant leur projet de GED au sein d'un seul département ou en automatisant un ou deux processus critiques, et ensuite en déployant la solution progressivement.

**Ouverture** : Les solutions de GED ne doivent pas seulement être faciles à utiliser, mais aussi faciles à intégrer aux systèmes d'entreprise existants afin que le contenu soit consultable «en direct» et accessible à toutes les applications utilisées par les employés.

**Flexibilité** : Une technologie flexible permet d'adapter rapidement une solution de GED aux besoins de l'entreprise.

**Sécurité** : Les autorisations automatiques et configurables permettent aux entreprises de contrôler l'accès aux informations confidentielles.

**Extensibilité** : Capacité du logiciel à être déployé facilement que ce soit en nombre de licences ou en périmètre opérationnel.

**Agilité** : La capacité de la solution à s'adapter rapidement et facilement à tous les changements de l'entreprise et de son environnement.

*« Si une entreprise sous-estime les ressources en personnel technique nécessaires pour déployer et gérer la solution, ou si les employés ne se rendent pas compte des avantages d'une GED, la solution sera probablement considérée comme un échec. »*

### CONSEIL : LISTE DE CARACTÉRISTIQUES EFFICACES POUR L'UTILISATEUR FINAL

**Des courbes d'apprentissage courtes** : L'intégration de l'interface à Windows permet aux utilisateurs de travailler comme ils le souhaitent, avec un accès facile aux dossiers et aux documents et des fonctions simples de glisser-déposer.

**« Boosters » de productivité** : L'information recherchée doit être trouvée instantanément par les utilisateurs finaux. Et l'organisation des fichiers ne doit pas exiger des structures de dossiers complexes ou entraîner des fichiers en doublon dans la GED. La solution de GED devrait également faciliter la collaboration entre les groupes et les équipes de projet, tant à l'intérieur qu'avec l'extérieur de l'organisation.

**Mobilité** : Pour répondre aux exigences de mobilité d'aujourd'hui, de nombreuses solutions de GED proposent l'accès à l'information de n'importe quel endroit à partir d'appareils intelligents. Les capacités d'accès mobile devraient répondre aux attentes des utilisateurs en termes de performances et de capacités.

## CHOISIR UNE SOLUTION ADAPTEE A SON ENTREPRISE

Les démonstrations sont un premier aperçu des performances de la solution mais elles ne sont parfois pas suffisantes, par exemple si certains départements ont des besoins spécifiques ou si les processus de l'entreprise sont extrêmement précis et soumis à des contraintes uniques. A tout moment de la phase de prospection, le prospect a la possibilité de demander une maquette ou un POC (Proof Of Concept). La maquette permet à l'utilisateur de tester les fonctionnalités de la solution dans son environnement. L'utilisation est restreinte à certaines actions courantes et permet d'avoir une approche plus personnalisée du logiciel. Le POC consiste en un paramétrage avancé de la solution en fonction des besoins standards et spécifiques des utilisateurs. La maquette est recommandée en début de processus de prospection, pour confirmer que le logiciel correspond aux exigences fonctionnelles, alors que le POC est plus couramment demandé en phase de décision pour une configuration complète du logiciel et un test d'utilisation auprès de tous les collaborateurs.

## PREPARER L'INSTALLATION DE LA SOLUTION DANS L'ENTREPRISE

La durée d'installation d'une solution varie en fonction des besoins et dépendent de la solution et des prestataires. En revanche, quelques recommandations peuvent être applicables afin que celle-ci soit la plus efficace possible : élaborer un planning détaillé avec les différentes phases d'intégration et veiller au bon respect des délais, prévoir une formation administrateur complète pour assurer l'autonomie fonctionnelle sur le logiciel, rassembler l'ensemble des processus de chaque département pour faciliter le paramétrage de la solution.

## ACCOMPAGNER TOUS LES UTILISATEURS AU CHANGEMENT

### COMMUNIQUER SUR LES BENEFICES DE LA SOLUTION EN AMONT DU PROJET

Le projet implique un investissement de l'ensemble de l'organisation tant dans le questionnement sur l'efficacité des processus que sur l'implication des utilisateurs pour utiliser le logiciel choisi, ou encore sur les moyens attribués par les décideurs. Il est donc préférable, avant même de commencer son projet, que l'ensemble des collaborateurs soient conscients des avantages et bénéfices du projet pour l'entreprise, mais aussi pour chaque fonction ou département spécifique. La démarche de la DSI sera donc mieux comprise et la résistance au changement des utilisateurs moindre. Vous pouvez télécharger le livre blanc ECM sur notre site [ged.fr](http://ged.fr) ; vous y trouverez de nombreuses infographies démontrant les pertes dues à une mauvaise gestion documentaire et les bénéfices réalisés avec une GED. En communiquant ces informations, vous sensibiliserez les membres de votre entreprise à ces problématiques.

### IMPLIQUER LES UTILISATEURS

L'implication des utilisateurs est au centre du projet : leur bonne volonté à s'adapter à de nouveaux processus, leur adoption et utilisation du logiciel, leur motivation pour faire avancer le projet, sont autant d'éléments qui permettent la réussite du projet. Différentes actions peuvent être mises en place pour favoriser cette implication, comme la participation au choix de la solution lors de démonstration, l'amorce d'un dialogue afin de prendre en compte leur avis et de ne pas imposer le produit, une communication continue tout au long du projet pour informer chaque collaborateur des évolutions, des réunions par département pour leur permettre d'exprimer les changements utiles à leurs fonctions.

### IMPLIQUER LES DECIDEURS

L'implication des décideurs permet de donner du crédit au projet. S'il est soutenu et cautionné par les dirigeants, il sera moins remis en question par l'ensemble de l'entreprise. De plus, cela renforcera l'esprit de collaboration dans l'entreprise. En outre, si le projet est encouragé par les décideurs, il sera moins difficile de les convaincre d'investir dans le déploiement des solutions ou dans des formations supplémentaires.

## PROPOSER DES FORMATIONS ADAPTEES

Chaque prestataire propose une offre de formation modulable et personnalisée au profil de l'utilisateur. Ces formations adaptées sont utiles car elles garantissent l'autonomie de l'utilisateur sur le logiciel. Cette étape est cruciale à l'adoption de la solution. Il est recommandé d'opter pour une formation professionnelle car elle sera adaptée à l'accompagnement au changement. En effet ces formations prodiguent un discours et des exercices pratiques pédagogiques et ludiques qui permettront à l'utilisateur d'entrer dans une démarche participative et non passive, avec par exemple un système de certification qui sera plus gratifiant.

### STREAMDESIGN, RECOMMANDE PAR GED.FR

Depuis plus de dix ans, les consultants de StreamDesign se sont spécialisés dans l'accompagnement des entreprises dans leur projet de GED. Du conseil à l'intégration d'une solution d'ECM ou de GED, en passant par la formation et l'accompagnement au changement, la société vous aide à chaque étape du projet. Avec plus d'une centaine de références, les experts de StreamDesign se sont spécialisés dans de nombreux secteurs d'activité comme par exemple dans l'Industrie des biosciences avec Roche Diagnostics, les télécommunications avec Numéricâble ou encore l'Industrie cosmétique avec Clarins. Découvrez tous leurs domaines d'expertise en les contactant.

[CLIQUEZ ICI POUR CONTACTER STREAMDESIGN](#)

## ASSURER LA PERENNITE DE LA SOLUTION

### SE FAIRE ACCOMPAGNER AUPRES DE SON PRESTATAIRE

Il est recommandé de poursuivre l'accompagnement par le prestataire après l'installation du logiciel. Son expertise et ses conseils permettent à chaque étape de l'évolution de votre solution, de vous guider sur la marche à suivre et les bénéfices possibles. Pour s'assurer d'un accompagnement continu, il est judicieux de prévoir dans le devis initial un budget de prestations et de conseil.

### REALISER DES BILANS REGULIERS

Les bilans peuvent être faits à différents niveaux. Ils permettent de veiller à ce que la solution corresponde toujours aux processus des différents services, et de s'assurer que les utilisateurs exploitent la solution de manière optimale. Il est conseillé de faire régulièrement ces bilans pour assurer en continu la bonne efficacité de la solution après l'engouement initial de sa mise en place.

### ANTICIPER LE CHANGEMENT

Les besoins des utilisateurs, la législation, les réglementations, les processus de l'entreprise, l'environnement économique, et même l'implication des promoteurs de la GED au sein de l'entreprise, sont autant d'éléments qui sont susceptibles de remettre en question le bon fonctionnement de la solution dans le temps. Il faut donc être très vigilant que des formations soient systématiques à chaque recrutement, et que l'évolution des besoins soit toujours prise en compte par les administrateurs de la GED.

## CONSEIL : RECAPITULATIF DES POINTS D'ATTENTION

- Définir son projet avant même de commencer les recherches, afin d'avoir une idée précise du périmètre fonctionnel, du budget, des délais et des attentes utilisateurs.
- Impliquer les utilisateurs finaux dès le début du projet pour garantir une adoption rapide.
- Demander une maquette ou un POC pour s'assurer de l'adéquation de la solution avec les exigences de l'entreprise.
- Accompagner au changement l'ensemble de l'entreprise pour garantir une meilleure collaboration et une plus grande réussite du projet.
- Prévoir un budget de formation et de prestations, indispensables à l'optimisation de la solution et à sa pérennité.

## STREAMDESIGN, RECOMMANDE PAR GED.FR

- ◆ M-Files, la solution qui vous aide à trouver les documents en fonction de ce qu'il s'agit et non pas d'où c'est rangé, grâce aux métadonnées.
- ◆ C'est un logiciel d'ECM simple, immédiatement mis en place dans l'entreprise par les administrateurs.
- ◆ Il a un très fort taux d'adoption par les utilisateurs grâce à son intégration à Windows.
- ◆ Il s'intègre à la plupart des logiciels (SAP, SAGE, Outlook, ...)
- ◆ Vos documents sont accessibles de n'importe quel endroit et de n'importe quel appareil, même si vous n'avez pas de connexion internet.
- ◆ Assure un déploiement flexible sur site, Cloud ou hybride.

[CLIQUEZ ICI POUR CONTACTER M-FILES](#)

[VISITER M-FILES.FR](#)

[VISITER STREAMDESIGN.FR](#)

TEL 01 56 95 19 42

EMAIL [CONTACT@STREAMDESIGN.FR](mailto:CONTACT@STREAMDESIGN.FR)