

La GED version PME

Quand les éditeurs de solutions se penchent sur les processus et les moyens des PME-TPE

Longtemps réservés aux grandes entreprises, les systèmes GED (gestion électronique de documents) commencent à s'implanter dans l'univers des entreprises petites ou moyennes,

Conçus à l'origine pour simplifier les problèmes de gestion et de conservation des archives, les systèmes dits GED – soit l'ensemble des dispositifs existants de gestion électronique des documents – ont fini par s'implanter progressivement sur une vingtaine d'années dans un nombre sans cesse croissant de services au sein des entreprises. Un phénomène qui s'est brusquement accéléré au cours des deux dernières années, en France comme dans tous les pays touchés par la crise sanitaire, suite au développement du télétravail. Explication ? Outre les réductions de coûts et les gains de productivité qu'elles génèrent inévitablement, les solutions GED offrent également la possibilité à chacun des collaborateurs d'accéder aisément et à tout

Il s'agit non seulement de sélectionner, numériser, classer et archiver les documents, mais surtout de permettre aux collaborateurs de retrouver rapidement celui qu'ils recherchent précisément au moment où ils en ont effectivement besoin

moment, à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone, aux documents utiles à l'exécution de ses fonctions. Depuis les locaux de l'entreprise évidemment, mais aussi depuis le domicile ou même lorsqu'ils sont en déplacement professionnel. Bref, pour la plupart des PME françaises (les grands comptes

sont déjà largement équipés), la mise en place d'un dispositif GED efficace constitue aujourd'hui l'un des enjeux prioritaires, sinon l'enjeu prioritaire, de la réussite de la transition numérique.

Moteur de recherche et gestion des accès

Archives, factures, contrats, courriers, e-mails, rapports, photos, cartes... Tout commence par le choix d'un logiciel de stockage de la totalité des documents – entrants, circulants ou sortants, nativement électroniques ou en version papier – considérés comme indispensables au bon fonctionnement de l'entreprise. Non seulement il s'agit de les sélectionner, de les numériser, de les classer et de les archiver, mais surtout de permettre aux collaborateurs de l'entreprise de retrouver rapidement celui qu'ils recherchent précisément au moment où ils en ont effectivement besoin. Pour les sociétés éditrices des logiciels spécialisés, cela passe par la mise au point d'un plan de classement rigoureux et d'un système d'indexation pertinent (le plus souvent multicritères) ainsi que par l'élaboration d'un moteur de recherche

le plus puissant possible. *“Nous avons mis au point un moteur de recherche ‘full text’ qui permet de gagner du temps, et donc de réaliser des gains de productivité significatifs dans l'extraction, la mise à disposition et la consultation des documents à traiter par les collaborateurs de nos entreprises clientes”*

explique ainsi Eric Blat, directeur marketing du groupe français Numen, spécialisé depuis plus d'un demi-siècle dans le traitement de documents sensibles.

Autre enjeu important : la gestion des droits d'accès aux documents. Car il est impossible de permettre à tout le personnel de pouvoir disposer en temps réel de l'ensemble des documents numérisés au sein de l'entreprise. Au-delà des règles générales liées par exemple au degré de confidentialité de certains documents, au niveau hiérarchique ou au service d'appartenance des personnes autorisées, il est indispensable que les solutions GED prévoient un dispositif complémentaire d'habilitation propre à chacun des collaborateurs. À cet égard, on note la tendance actuelle qui consiste à remplacer le système traditionnel d'authentification par mot de passe unique, jugé insuffisamment fiable, par des doubles mots de passe ou par des systèmes dits comportementaux telles que l'empreinte de l'appareil utilisé, la durée de la connexion, la géolocalisation de l'utilisateur ou la tentative d'accès à une application sensible...

Un élément du système d'information de l'entreprise

Des précautions d'autant plus justifiées que la GED est devenue aujourd'hui beaucoup plus qu'un simple outil de stockage de documents. Grâce à la montée en puissance de l'ensemble des technologies numériques au

cours des deux dernières décennies, elle est devenue aujourd'hui l'un des éléments clés du système d'information des entreprises. En effet, la plupart des éditeurs GED proposent désormais à leurs clients des logiciels capables d'interagir avec les applications métiers traditionnelles, dans lesquelles ils peuvent soit verser, soit puiser des documents, soit encore échanger des données. C'est le cas, par exemple, de la société internationale d'origine allemande DocuWare (62 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2020) qui a commercialisé l'an dernier près de 3000 solutions informatiques compatibles avec les processus de ses clients dans le domaine de la relation client, des achats, de la comptabilité d'entreprise ou de la gestion des ressources humaines. *"Grâce à des solutions de ce type, nous avons transformé des processus de traitement traditionnels en workflows dématérialisés qui devraient créer de véritables synergies et générer à terme de réels gains de temps et d'efficacité au sein des entreprises concernées"*, confirme Olivier Rajzman, directeur commercial France-Bénélux de DocuWare. Mais attention ! Si, grâce aux gains de productivité qu'elle génère, la mise en place de tels dispositifs est susceptible de procurer un retour sur investissement relativement rapide (certaines études évoquent des délais inférieurs à une année), elle doit être précédée d'un travail d'analyse et de développement particulièrement minutieux adapté aux spécificités des processus en vigueur dans chacune des entreprises concernées. Quitte à les modifier en cas de nécessité, il est en effet indispensable que les logiciels utilisables intègrent toute une série de fonctionnalités permettant d'assurer un partage ergonomique, automatique et évolutif des documents qui ont vocation à circuler au sein de l'entre-

prise. Parmi ces fonctionnalités, on peut citer toutes celles qui concernent la normalisation des fichiers, la désignation des versions et le circuit de validation des documents... sans oublier évidemment la protection contre les intrusions malveillantes.

Mode SaaS pour un coût abordable

Une chose est sûre : la plupart – sinon la totalité – des grandes entreprises ont compris tous les avantages qu'elles peuvent tirer de la mise en place d'un système de dématérialisation des documents adapté au fonctionnement de leur activité au quotidien. Reste maintenant à convaincre les entreprises petites ou moyennes, voire très petites, pour lesquels un investissement de ce type peut paraître élevé. Tel est l'objectif que s'est fixé, il y a une bonne dizaine d'années, la société Sages Informatique basée à Ajaccio en Corse-du-Sud. Spécialisée, lors de sa création en 2000, dans la mise en place de systèmes de numérisation et de sécurisation des documents sensibles, elle a décidé en 2011 de diversifier son activité dans la création d'une solution de gestion électronique de documents spécifiquement adaptée aux possibilités financières des TPE/PME. Fonctionnant en mode SaaS, ce système baptisé Zeendoc offre des fonctionnalités comparables à celles des grands systèmes pour le prix d'un abonnement relativement modique. *"Aujourd'hui, nous avons déjà équipé plus de 6500 entreprises clientes dans le monde francophone, dont 85 % ont constaté, grâce à l'implantation de notre logiciel, des gains de temps significatifs par rapport à leur système de gestion antérieur"* assure Ewan Glen, directeur général de l'entreprise.

De la GED à l'aide à la décision avec l'analyse de contenu

Gains de productivité d'une part, développement du télétravail d'autre part : il n'en faut pas davantage pour expliquer que la plupart des sociétés éditrices de logiciels de GED enregistrent depuis quelque temps déjà une véritable explosion de leurs carnets de commandes. Une tendance qui, selon elles, devrait se poursuivre au cours des années à venir, dans la mesure où elles sont de plus en plus nombreuses à offrir à leur clientèle des solutions de gestion électronique de documents intégrant les techniques dites d'analyse des contenus. En offrant aux dirigeants la possibilité de réaliser des synthèses de plus en plus précises des éléments figurant dans les documents numérisés au sein de leur entreprise, elles permettent de faire de la GED non plus simplement un outil de gestion, mais également un véritable outil d'aide à la décision. À l'heure du big data, il est en effet possible d'extraire dans la masse des documents stockés les éléments qui permettront d'élaborer pratiquement en temps réel des statistiques et des indicateurs utiles à la conduite d'une entreprise. Exemples : l'évolution du chiffre d'affaires, la ventilation du poste des dépenses, la répartition de la clientèle ou le délai moyen de paiement... Autre avantage : l'analyse des contenus permet de satisfaire aisément aux exigences relatives à la confidentialité, à la durée de vie des documents, ainsi qu'à la conformité avec les dispositions du RGPD concernant la protection des données personnelles au sein de l'Union européenne.

Compte tenu des nombreux problèmes à la fois économiques, organisationnels et réglementaires auxquels il apporte une solution, l'investissement dans un logiciel spécialisé dans la ges-

tion électronique des documents est aujourd'hui devenu incontournable. D'autant plus qu'il évite tout risque de destruction en cas d'incendie ou d'inondation, et qu'il contribue également à la préservation de l'environnement. On pense immédiatement entre autres à la diminution de la consommation de papier, à la réduction du nombre des imprimantes ou encore à la diminution du volume des envois postaux. ■

DIDIER WILLOT

Chiffres clés

Le marché de la digitalisation des processus documentaires et métiers a atteint en France 2,8 Mds€, en hausse d'environ 5,6 % par rapport à l'année précédente.

Sur ce total, la répartition par segments de marché est approximativement la suivante :

- 60 % pour la gestion de contenu
- 20 % pour l'archivage de contenus
- 10 % pour la capture de données
- 10 % pour des interventions diverses

Les solutions en mode SaaS représentent désormais 40 % du marché.

Source : Markess 2021



"Nous avons déjà équipé plus de 6500 PME dans le monde francophone dont 85 % ont constaté des gains de temps importants." Ewan Glen, Sages Informatique.



"Nous avons transformé des processus de traitement traditionnels en workflows dématérialisés permettant de générer à terme de réels gains d'efficacité." Olivier Rajzman, DocuWare.

La GED permet désormais d'élaborer des outils d'aide à la décision pour les chefs d'entreprise



"Notre moteur de recherche 'full text' permet de réaliser des gains de productivité significatifs dans l'extraction, la mise à disposition et la consultation des documents." Éric Blat, Numen.

voire des très petites entreprises. Les éditeurs de logiciels spécialisés ont en effet mis au point des solutions offrant des fonctionnalités adaptées à l'ensemble de leurs besoins économiques, organisationnels et réglementaires. Mais surtout ils offrent aux PME et TPE la possibilité d'y accéder à des conditions financières compatibles avec leur capacité d'investissement.

