

GED - Dématérialisation

Gestion électronique des documents, workflows documentaires



Ce guide vous assistera tout au long du cycle de réalisation de votre projet IT : Assistance à maîtrise d'ouvrage, rédaction de cahier des charges, évaluation des technologies, aide au choix, vérification des fonctionnalités nécessaires...

CAHIER DES CHARGES

INTRODUCTION

Contexte technologique, méthodologie et éléments de cadrage

GED Travail Collaboratif

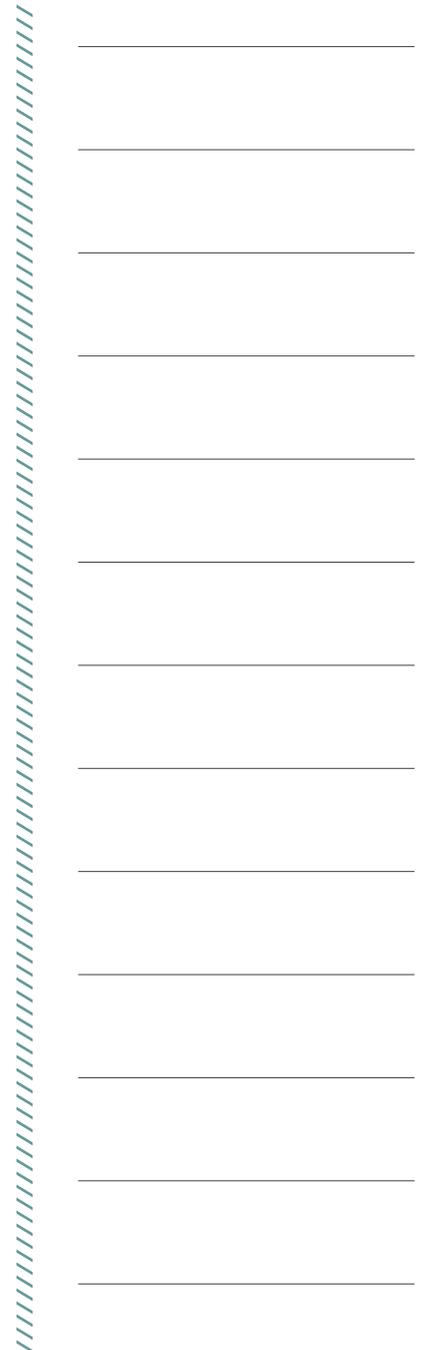
Si l'informatique en entreprise est depuis longtemps associée à un objectif de « zéro papier », force est de constater que cela ressemble plus à un vœu pieu qu'à la réalité, même si cela continue à être annoncé périodiquement.

En fait, c'est plutôt l'effet inverse que l'on constate au quotidien : chaque personne impliquée dans l'élaboration d'un document informatique, rédaction d'un compte-rendu ou d'un rapport par exemple, passe de l'impression papier aux étapes clés de contrôle et de relecture. Avant sa diffusion, qui se fera souvent sous forme papier, le document aura déjà été imprimé un nombre considérable de fois, ne serait-ce que pour vérifier la façon dont les paragraphes se positionnent sur la page. Cela met en exergue la faiblesse majeure de la « dématérialisation du papier » car le document est moins bien appréhendé, aussi bien dans son ensemble que dans ses détails ; une autre manifestation en est que nous nous surprenons à faire des fautes d'orthographe grossières dans un courrier électronique alors que nous ne les faisons pas en rédigeant une lettre.

Face à ce constat, la GED – Gestion Électronique des Documents – a pour objectif d'apporter de la souplesse là où le papier est au contraire extrêmement figé : circulation de l'information quasi instantanée quelle que soit la distance, possibilité d'effectuer des recherches sur plusieurs millions de documents à l'aide de mots-clés, sécurisation de l'accès à un groupe de documents, voire à un document lui-même, etc.

Ce domaine évolue constamment et englobe désormais sous la nouvelle dénomination GEIDE – Gestion Électronique de l'Information et des Documents de l'Entreprise (ou Existants, selon le contexte...) – une étendue logicielle considérable : la dématérialisation de documents et la production de documents au moyen du travail collaboratif sont les offres auxquelles nous avons choisi de restreindre ce présent guide, et c'est pourquoi nous avons choisi de conserver le terme plus restrictif de GED.

En effet, pris dans son ensemble la GEIDE concerne des domaines



aussi épars que les outils de messagerie instantanée, les portails Web, la gestion des calendriers des individus (organisation d'une réunion par exemple) ou des ressources matérielles (réservation d'une salle pour cette même réunion), la gestion automatisée des processus métiers (« workflow »), ainsi que l'alimentation et l'utilisation d'un entrepôt de données (« datawarehouse », « datamining »). Et cette énumération n'est pas exhaustive...

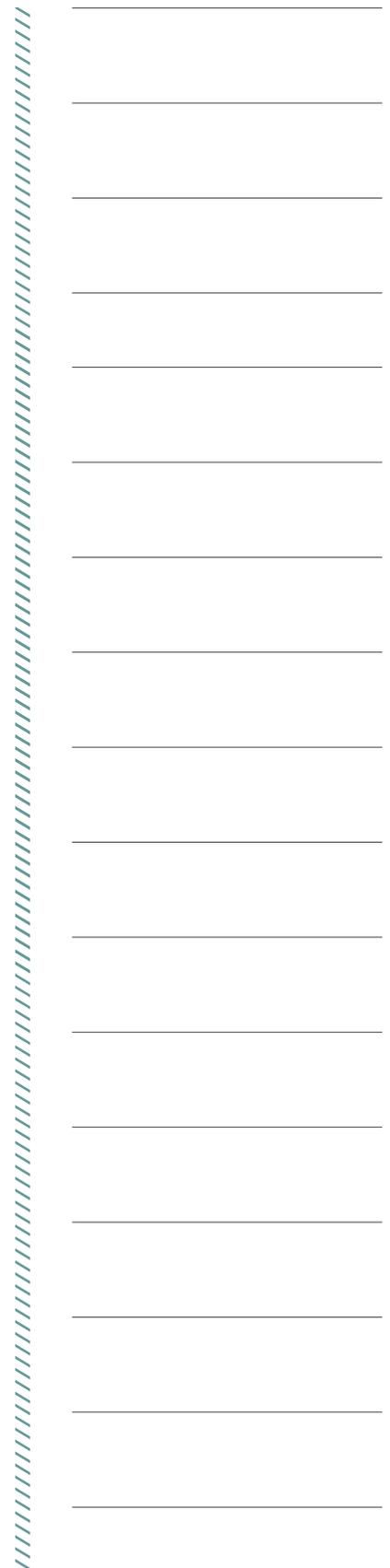
La dématérialisation au sens large est le fait de transformer des flux de documents papier ou fax en flux de documents numériques, et d'y associer les traitements et procédures nécessaires.

Les configurations sont multiples et sont orientées en fonction de multiples paramètres :

- La configuration physique des options d'acquisition des documents : centralisée sur un site, multi-sites, mixte.
- La nature des documents : documents techniques, plans, courriers, contrats, flux monétaires...
- La législation : dématérialisation fiscale de la facture...
- La confidentialité et la sécurité attachées aux documents
- L'usage attendu : modes de recherche, modes d'archivage...

La gestion électronique des documents existe désormais depuis suffisamment longtemps pour que l'on puisse disposer d'un retour d'expériences.

Le premier constat est que même si cela a signifié pour elles un effort important, les personnes qui se servent aujourd'hui de tels outils auraient maintenant du mal à s'en passer. L'information circule plus vite et vers les bonnes personnes. Elle est présentée efficacement à l'utilisateur qui sait alors quelle action est attendue de lui. Par exemple, un dossier mis en ligne est directement accessible sans avoir à le demander à la personne l'ayant traité en dernier, ni à faire une demande au responsable des archives pour l'en extraire ; problématiques d'autant plus sensibles lorsque les sites sont distants ! Ensuite, nous constatons que la circulation de papier se trouve naturellement réduite : avant la mise en place des outils, les utilisateurs demandent de pouvoir imprimer les documents pour pouvoir travailler dessus ou les faire passer à des collaborateurs ; si vous interrogez ces mêmes personnes après un an d'utilisation, vous verrez qu'il y a peu de chances pour qu'ils gardent cette vision, et sans doute auront-ils oublié l'usage du bouton que vous avez prévu à cet effet.



Ceci illustre le plus important pour réussir un projet de GED : il doit se faire en douceur et doit impliquer beaucoup d'acteurs de l'entreprise : les utilisateurs, en premier lieu, et c'est une évidence, mais de façon toute aussi importante les dirigeants et les équipes informatiques. En effet un tel projet entraîne nécessairement des modifications dans la façon de travailler individuelle et collective ; cela requiert un changement de mentalité depuis l'exécutant jusqu'à ses dirigeants et tout le monde doit « jouer le jeu » pour que le système ne soit pas privé de ses plus forts atouts.

A vertical dashed line is positioned on the right side of the page, extending from the top of the text area to the bottom. To the right of this dashed line, there are 18 horizontal lines, evenly spaced, providing a template for writing or a list.

SOMMAIRE

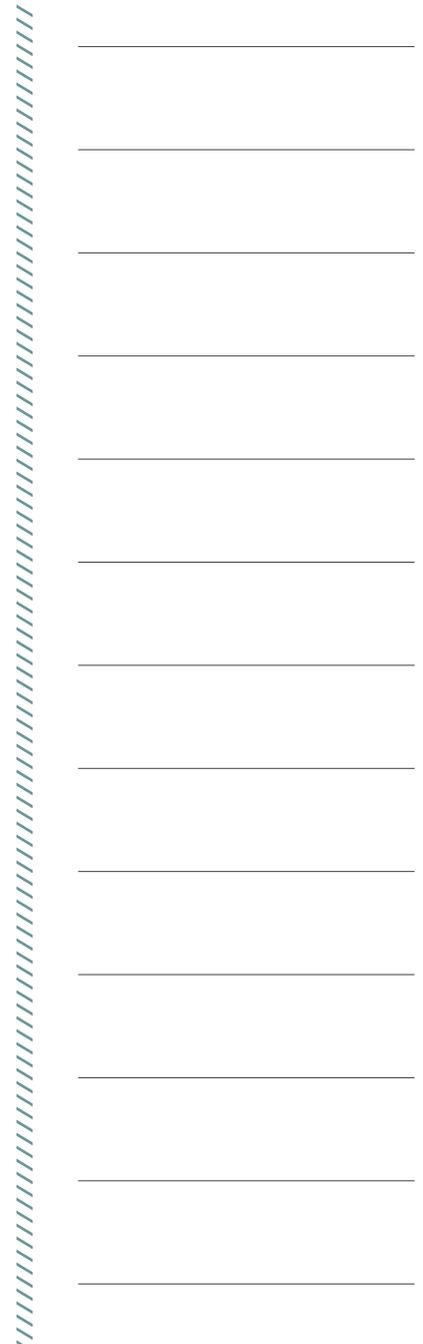
GED - dématérialisation

1 PROJET

- 1.1. L'existant à prendre en compte pour le projet
 - 1.1.1. Orientation du projet
 - 1.1.2. Normes et standards
 - 1.1.3. Connexions clientes
 - 1.1.4. Dématérialisation
 - 1.1.5. Gestion des fichiers
 - 1.1.6. Volumétries
 - 1.1.7. Mise en oeuvre
 - 1.1.8. Évolution des postes de travail
- 1.2. Evolutions à moyen terme
 - 1.2.1. « Scalabilité »
 - 1.2.2. Evolution des applications GED

2 GESTION DES POINTS D'ENTRÉE

- 2.1. Gestion des points d'entrée « papier » et « fax »
 - 2.1.1. Cadre général des périphériques
 - 2.1.2. Gestion des sécurités
 - 2.1.3. Module de numérisation intégré
 - 2.1.5. API de numérisation
- 2.2. Gestion des points d'entrée numériques
 - 2.2.1. Données et documents
 - 2.2.2. API
 - 2.2.3. Applications
- 2.3. Interface en entrée avec les outils de travail collaboratif
- 2.4. Indexation



3 VIE DES DOCUMENTS

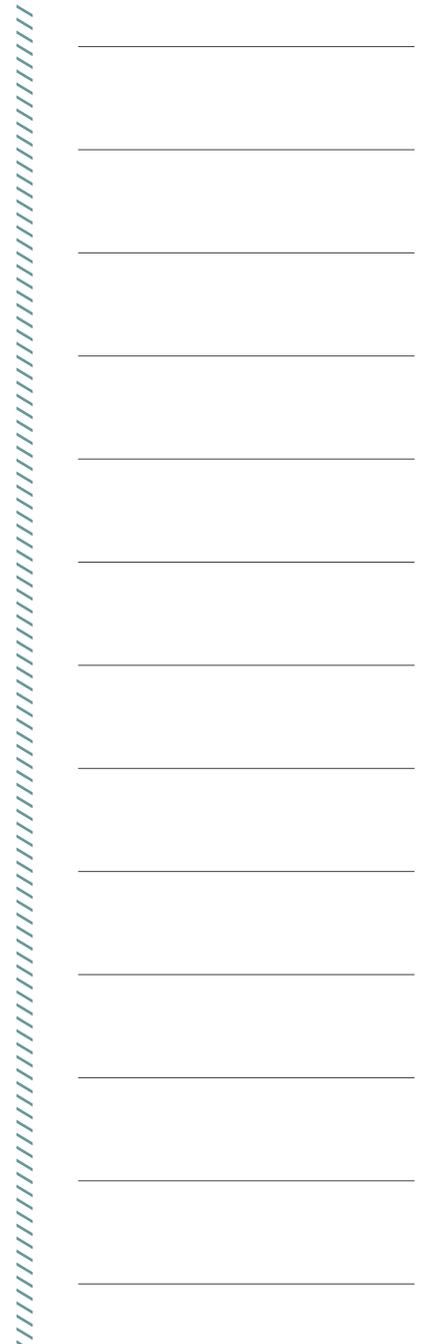
- 3.1. Traitement des images
 - 3.1.1. Modification des images
 - 3.1.2. Manipulation des images
 - 3.1.3. API
- 3.2. Annotations
 - 3.2.1. Fonctions
 - 3.2.2. API
- 3.3. Travail collaboratif
- 3.4. Durée de vie

4 MODE «DÉCONNECTÉ»

- 4.1. Réplication locale
- 4.2. Fusion / Synchronisation
- 4.3. Travail collaboratif distant

5 GESTION DES POINTS DE SORTIE

- 5.1. Gestion des points de sortie « papier »
- 5.2. Gestion des points de sortie numériques
- 5.3. Publication
- 5.4. Rapports

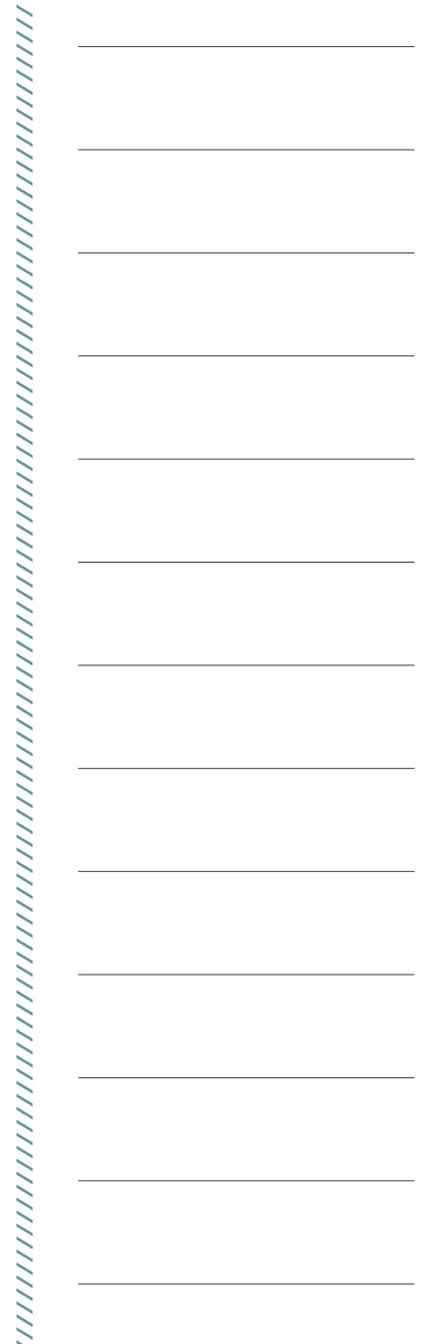


6 SÉCURITÉ

- 6.1. Administration
- 6.2. Authentification
- 6.3. Restrictions d'accès
- 6.4. Travail collaboratif

7 EXPLOITATION ET ADMINISTRATION

- 7.1. Dimensionnement
 - 7.1.1. Stockage
 - 7.1.2. Réseau
 - 7.1.3. Connexions clientes
- 7.2. Plate-forme
 - 7.2.1. Pré-requis
 - 7.2.2. Incompatibilités
- 7.3. Stockage
 - 7.3.1. Types de supports
 - 7.3.2. Ajouts de supports
- 7.4. Plans de secours
 - 7.4.1. Backup
 - 7.4.2. Restauration
- 7.5. Gestion des incidents
- 7.6. Mise à jour
- 7.7. Migration
 - 7.7.1. Changement de matériel
 - 7.7.2. Export vers une autre solution



L'écran actuel peut-il permettre l'affichage côte à côte d'un document et d'une autre application ?

- Non
- Oui

Est-il nécessaire d'envisager le travail sur deux écrans (un écran pour les documents, un écran pour les applications) ?

- Non
- Oui

Faut-il prévoir un renouvellement du parc des postes ?

- Non
- Oui

Si Oui, quel(s) type(s) de modification(s) est à prévoir ?

- Ajout d'écrans
- Changement des écrans
- Remplacement des unités centrales
- Renouvellement partiel (personne qui numérise par exemple)
- Renouvellement total du parc
- Autre(s) :

1.2. Evolutions à moyen terme

1.2.1. « Scalabilité »

Quelle évolution est prévisible à moyen terme ?

- Le nombre d'utilisateurs :
- Le nombre de documents :
- Le nombre de sites, de serveurs (réplication) :
- Le nombre d'applications hébergées :
- Autre(s) :

1.2.2. Evolution des applications GED

Les projets à venir partageront-ils la même plate-forme que l'application initiale ?

- Non
- Oui

Les projets à venir suivront-ils la même démarche ?

- Non
- Oui

Les projets à venir auront-ils la même volumétrie ?

- Non
- Oui

Vertical dashed line on the right side of the page, with horizontal lines extending from it across the page, serving as a guide for text entry.

2. Gestion des points d'entrée

2.1. Gestion des points d'entrée « papier » et « fax »

2.1.1. Cadre général des périphériques d'acquisition

Quels modes d'acquisition la solution proposée gère-t-elle ?

- Scanner
- Fax
- Photocopieur (multifonctions)
- Autre(s) :

La solution gère-t-elle la couleur ?

- Non
- Oui

L'usage de la couleur impose-t-elle des restrictions ?

- Non
- Oui

Si Oui, quelles sont les restrictions (Ex : problème de non reconnaissance des codes à barres) ?

Les prérequis techniques attendus pour les périphériques d'acquisition sont-ils respectés (caractéristiques, capacités...) ?

Quelles sont les capacités d'ajout d'informations complémentaires à partir du périphérique de capture ?

- Index
- Autre(s) information(s), lesquelles :

2.1.2. Gestion des sécurités

Les périphériques d'acquisitions disposent-ils de possibilités de gestion de l'authentification (confidentialité, dimension légale du projet...) ?

- Non
- Oui

Si Oui, comment ?

- Lecteur de badge
- Mot de passe
- Autre(s) :

2.1.3. Module de numérisation intégré

Le périphérique permet-il de gérer les besoins d'encryption de données lors de leur transfert ?

La solution permet-elle d'extraire une partie d'une image ?

- Non
- Oui

La solution permet-elle d'oblitérer une partie d'une image (zone confidentielle) ?

- Non
- Oui

Peut-on effectuer d'autres manipulations ?

- Non
- Oui

Si Oui, lesquelles :

3.1.3. API

Existe-t-il une API pour réaliser une application de traitement des images ad hoc ?

- Non
- Oui

Quelle est la forme de cette API ?

- Bibliothèques de fonctions
- Modèle objet
- Web services
- Autre(s) :

Avec quel langage cette API peut-elle être utilisée ?

- VB
- C++
- C
- Java
- .NET
- Autre(s) :

3.2. Annotations

3.2.1. Fonctions

Quels sont les types d'annotations possibles ?

- Texte
- Tampon
- Surlignage
- Dessin (rectangle...)
- Autre(s) :

A vertical dashed line runs down the right side of the page. To its right, there are 15 horizontal lines spaced evenly, providing a space for handwritten notes or answers to the questions on the page.

Les annotations sont-elles datées ?

- Non
- Oui

Si Oui, cette date est-elle affichable/masquable ?

- Non
- Oui

Peut-on choisir de désactiver la fonction annotation ?

- Non
- Oui

Si Oui, peut-on émettre un duplicata sans annotations ?

- Non
- Oui

3.2.2. API

Peut-on gérer automatiquement les annotations par API ?

- Non
- Oui

Si Oui, pour quel mode ?

- Lecture
- Création
- Modification
- Suppression

Quelle est la forme de cette API ?

- Librairies de fonctions
- Modèle objet
- Web services
- Autre(s) :

3.3. Travail collaboratif

L'application intègre-t-elle un module de travail collaboratif ?

- Non
- Oui

Peut-on interfacier la solution avec des outils de groupware ?

- Non
- Oui

Si Oui, lesquels ?

- Lotus/Notes
- Exchange/Outlook
- MS SharePoint Portal Server
- Novell
- Autre(s) :

Peut-on gérer les familles de documents de manière différente ?

- Non
- Oui

Quel est le type de stockage des documents utilisé ?

- Permanent
- Temporaire
- Magnétique
- Optique
- Autre(s) :

Les familles de documents peuvent-elles utiliser différents paramètres de sécurité ?

- Non
- Oui

Les familles de documents peuvent-elles porter des paramètres applicatifs ?

- Non
- Oui

Si Oui, lesquels ?

- Réglage scanner
- Traitements d'image à effectuer
- Interdiction de mettre des commentaires
- Autre(s) :

Peut-on récupérer des documents supprimés (en cas d'erreur notamment) ?

- Non
- Oui

Si Oui, peut-on spécifier un délai au-delà duquel la récupération de documents est irréversible ?

- Non
- Oui

4. Mode « déconnecté »

4.1. Réplication locale

La base peut-elle être répliquée ?

- Non
- Oui

Si Oui, sur quel support ?

- CD/DVD
- Fichiers sur disque magnétique
- Format propriétaire
- Autre(s) :

Vertical dashed line on the right side of the page, with horizontal lines extending from it across the page width, serving as a guide for answers.

5. Gestion des points de sortie

5.1. Gestion des points de sortie « papier »

Peut-on utiliser des « overlays » (fusion de données avec un masque de document pour l'impression - exemple : documents avec mention « duplicata », « confidentiel »...)?

- Non
- Oui

Si Oui, peut-on paramétrer les « overlays » à utiliser en fonction des données affichées ?

- Non
- Oui

Peut-on lancer une impression centralisée ?

- Non
- Oui

Peut-on interdire des impressions ?

- Non
- Oui

5.2. Gestion des points de sortie numériques

Peut-on effectuer des transformations à la volée ?

- Non
- Oui

Si Oui, comment ?

- Changement de format (Word vers PDF, etc.)
- Fusion de contenus
- Utilisation de feuilles de style
- Autre(s) :

Dans le cas d'une consultation Web, y a-t-il un ou des visualisateur(s) spécifique(s) à utiliser ?

- Non
- Oui, le(s)quel(s) ?

Si Oui, le visualisateur est-il téléchargeable directement depuis la page d'accueil de l'outil de GED ?

- Non
- Oui

5.3. Publication

Peut-on alimenter automatiquement un intranet/extranet/portail ?

- Non
- Oui

Si Oui, comment ?

Peut-on annuler un document et le remplacer par une nouvelle publication de ce même document ?

- Non
- Oui

5.4. Rapports

Existe-t-il un module standard de génération de rapports ?

- Non
- Oui

Peut-on interfacier un outil tiers de génération de rapports ?

- Non
- Oui

Si Oui, le(s)quel(s) ?

Sur quels critères peut-on générer un rapport ?

- Nombre de documents
- Temps entre différentes étapes d'un travail collaboratif
- Autre(s) :

Sur quels paramètres peut-on générer un rapport ?

- Famille de documents
- Valeur d'un index
- Type d'accès au document (création, consultation, impression...)
- Type d'étapes dans le cadre du travail collaboratif (création, modification, validation, refus...)
- Autre(s) :

6. Sécurité

6.1. Administration

Quelles sont les fonctionnalités d'administration disponibles dans la solution ?

L'administration est-elle segmentée en différents outils ?

- Non
- Oui

Si Oui, quelles en sont les différentes parties ?

- Gestion des utilisateurs
- Gestion des familles de documents
- Gestion des droits d'accès
- Autre(s) :

L'administration de la solution nécessite-t-elle l'installation des outils d'administration sur les postes de travail ?

- Non
- Oui, détailler :

Les accès concurrents aux outils d'administration sont-ils possibles ?

- Non
- Oui

L'ergonomie et les fonctionnalités du module d'administration rendent-elles possible à des utilisateurs non spécialistes, l'accès aux outils d'administration ?

- Non
- Oui

Si Oui, comment ?

- Localisation de l'application dans la langue de l'utilisateur et terminologie accessible
- Apparence connue
- Absence de risque majeur en cas d'erreur de manipulation
- Autre(s) :

Existe-t-il une API pour réaliser une application ad hoc ?

- Non
- Oui

Si Oui, quelle est la forme de cette API ?

- Librairies de fonctions
- Modèle objet
- Web services
- Autre(s) :

Si Oui, avec quel langage cette API peut-elle être utilisée ?

- VB
- ODBC
- C++
- C
- Java
- .NET
- Autre(s) :

6.2. Authentification

La solution intègre-t-elle un annuaire ?

- Non
- Oui

Si Oui, faut-il déclarer les utilisateurs dans une base propre ?

- Non
- Oui

Peut-on utiliser un système d'authentification tiers ?

- Non
- Oui

Si Oui, le(s)quel(s) ?

Quelle est la nature de l'annuaire utilisé ?

- Global
- Local avec des mécanismes de réplication
- Autre(s) :

Quel est le type d'annuaire utilisé ?

- Propriétaire
- LDAP (Open Source)
- Microsoft
- Sun
- Oracle
- Novell
- Autre(s) :

Dans le cas où l'annuaire est-il compatible avec le protocole LDAP, à quel niveau l'est-il ?

- En accès
- En réplication
- En API
- Autre(s) :

6.3. Restrictions d'accès

La solution gère-t-elle les accès restreints ?

- Non
- Oui

Si Oui, pour quelle restriction ?

- Impression
- Consultation
- Annotation

Peut-on utiliser un jukebox de disques optiques ?

Non

Oui

Si Non, quel(s) autre(s) support(s) peut-on utiliser ?

7.3.2. Ajout de supports de stockage

Peut-on ajouter des supports de stockage pour augmenter la capacité du système ?

Non

Oui

Si Oui, dans quelle limite ?

7.4. Plans de secours

7.4.1. Backup

Quels éléments doivent faire l'objet d'une sauvegarde (fichiers, répertoires...) ?

Quel volume cela représente-t-il une fois intégré en fonction du nombre de documents/du volume de documents ?

Peut-on archiver les données stockées par la solution ?

Non

Oui

Si Oui, par quel mode de sauvegarde ?

Complète

Incrémentale

Synchronisée

Autre(s) :

La solution est-elle associée à des logiciels de sauvegarde standards ?

Non

Oui

Si Oui, par quel mode de sauvegarde ?

7.4.2. Restauration

Comment la solution permet-elle de restaurer une configuration ?

Comment s'effectue la restauration des données ?

Quel est le mode de calcul pour prévoir le temps nécessaire à la restauration du système ?

Y a-t-il des risques de perte de documents ?

Non

Oui

Si Oui, dans quel contexte ?

Y a-t-il des risques de perte de modifications sur des documents ?

Non

Oui

Si Oui, dans quel contexte ?

7.5. Gestion des incidents

Quels sont les systèmes d’alerte en cas d’incident ?

Email

SMS

Fax

Autre(s) :

Quels sont les mécanismes en place pour la reprise sur incident ?

Peut-on répartir la charge sur les machines opérationnelles dans le cas d’un incident sur l’un des serveurs dans une configuration multi-serveurs ?

Non

Oui

7.6. Mise à jour

La solution permet-elle d’automatiser les mises à jour ?

Non

Oui

La solution permet-elle d’effectuer une mise à jour à chaud ?

Non

Oui

L’éditeur de la solution met-il à disposition des patches ?

Non

Oui

Si Oui, à quelle fréquence ?

Comment se mettent en place les patches ?

De manière standard

De manière propriétaire

Autre(s) :

Vertical dashed line separator with horizontal lines for answers.

Utiliser les guides

Les guides proposés en téléchargement sont des introductions aux principales fonctionnalités des solutions technologiques. La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour la prise en main de ce sujet et pour disposer d'une base solide pour préparer un cahier des charges ou un comparatif.

Ce guide a pour principale vocation de faciliter l'appropriation d'une telle démarche par les acteurs du projet. Il représente le meilleur compromis entre une démarche standardisée et une démarche personnalisée de choix.

Un projet de choix et de mise en œuvre d'une solution s'appuie sur une démarche d'analyse, de compréhension et de modélisation des besoins. Chaque critère présenté se doit d'être qualifié, personnalisé et soumis à une évaluation comparative, au plus près des spécificités de l'entreprise. En fonction de ces analyses, il sera possible de sélectionner et pondérer les critères du guide pour bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture conduiront aux choix technologiques. En résumé, un projet de choix et de mise en œuvre d'une application de gestion intégrée s'appuie sur une démarche d'analyse, de compréhension et de modélisation des métiers de l'entreprise et de leurs interactions : ce guide a pour principale vocation de faciliter l'appropriation d'une telle démarche.

Notations et classements d'offres

Les guides n'intègrent pas de notation, classement ou jugement de valeur sur les offres.

En matière de projet d'entreprise, tout classement universel est inadapté et faux : une offre est parfois plus adaptée que d'autres au contexte d'un projet ou d'une entreprise. Cette même offre sera peut-être moins adaptée que les autres pour un projet différent.

C'est en ce sens que les guides ont été conçus. Sélectionner et pondérer les critères du guide en fonction de chaque projet permet de bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture orienteront les choix technologiques.

Il n'y a donc volontairement aucune note ni classement dans les documents, comme on peut en trouver dans les comparateurs d'appareils numériques, caméscopes, matériels électroménagers...

Reprendre les textes des documents

La société enjeuxdaf.com autorise toute personne physique ou morale, à

