

En pratique

Mettre en place une démarche de dématérialisation dans votre organisation

Comment mettre en place une démarche de dématérialisation efficace dans son organisation ? Qui contacter ? Comment mener à terme un projet concernant l'ensemble des salariés ? Et surtout quels écueils éviter ? Gh. Chaumont partage son expérience et quelques bonnes pratiques pour conduire un projet avec succès.

L'obsession dans les organisations, c'est la réduction des coûts ! Elle est devenue dans ce contexte économique un sujet sensible. La rationalisation des coûts est une préoccupation constante et la dématérialisation s'inscrit dans cet objectif. Non essentielle de prime abord, la perception de la dématérialisation a bien évolué dans notre environnement, au point de devenir un levier fort de gains tangibles, mais encore faut-il réussir son projet.

Un document dématérialisé à valeur probatoire se considère comme tel si le processus est en adéquation avec le cadre légal. Dans ce domaine, le législateur a produit de nombreux textes. Selon Markess International, 71% des décideurs ont été convaincus de l'intérêt de la dématérialisation sous l'impulsion de l'évolution du cadre légal 1 et plus d'un tiers par l'évolution du cadre normatif.

Se poser les bonnes questions

Différents aspects sont à prendre en compte avant de commencer à modifier les habitudes de travail d'une organisation et nécessitent de se poser les bonnes questions : que se passe-t-il dans mon organisation ? Quelles sont ses forces et faiblesses ? Comment sont gérés les documents et quels moyens sont mis en œuvre actuellement pour délivrer le bon document au bon endroit à la bonne personne ? Comment serait-il possible d'optimiser les processus métiers ? Qui sera impacté, à quel niveau ? Quels sont les bénéfices attendus par cette démarche ? Qu'est-ce que je recherche ?

Le but principal peut être financier (diminution des coûts) mais aussi organisationnel (une restructuration ou une fusion de services), identitaire (valoriser son image pour communiquer à ses clients, fournisseurs ou actionnaires), juridique (mise en conformité), stratégique (changement d'orientation) etc. A vous de définir quelle ligne de conduite à suivre pour valoriser au mieux le projet.

Les éléments clés d'une démarche efficace

Plusieurs solutions se présentent alors : audits internes, retours d'expérience, études de marché. Démontrez l'apport réel à votre organisation sera l'élément clé pour présenter des arguments solides devant vos collaborateurs et/ou dirigeants. Il vous faudra aussi faire valider la démarche.

Après avoir pris la décision (le « go/no go »), évaluez le nombre de personnes concernées par ce projet, estimez de quelle façon elles seront impactées et anticipez leurs possibles réactions. En moyenne, 15% des salariés adhèrent au projet lors de l'annonce. Évaluez également le coût financier du montage du projet et son coût annuel. Un chargé de projet, personne unique référente, devra également rédiger un cahier des charges, pouvoir présenter des spécifications fonctionnelles et être capable d'expliquer l'architecture retenue.

Les partenaires de votre projet

A présent, définissez l'acteur à qui vous allez vous adresser ? Est-il préférable de faire

appel à un éditeur, un prestataire ou à un opérateur ? Plusieurs choix sont possibles...

- Un éditeur : capable de fournir des solutions en licences ou hébergées, l'éditeur vous accompagne dans votre projet pour intégrer sa solution dans votre structure.
- Un intégrateur : il aide à construire un système sur mesure totalement intégré (c'est l'intégration des solutions informatiques dans l'existant).
- Un opérateur : il propose des solutions basées sur une plate-forme d'échanges et une gestion externalisée des process clients.

Le choix du prestataire dépend de ce que vous privilégiez : une intégration parfaite mais pas de compatibilité ascendante garantie, la garantie de la qualité des prestations (dans le cas d'un éditeur mais celui-ci n'aura pas forcément la plate-forme externalisée d'un opérateur), etc. Un conseil, choisissez une solution qui va grandir avec votre projet et vous accompagner vers son intégralité.

Gérer le déroulement du projet

Il est indispensable de suivre un planning comme dans toute gestion de projet et il peut être intéressant de le découper par étape pour permettre d'avoir une visibilité complète et de fixer des dates limites. La

(1) Loi du 12 mai 2009 concernant les bulletins de paie, loi du 13 juillet 2012 sur la facture électronique, le dossier agent...

(2) FNCT-PFFE, AFNOR, GSI, cabinet juridiques...

réalisation via un découpage en une succession de projets succins avec des objectifs clairs permet une meilleure maîtrise et l'implication de l'ensemble des acteurs. Il vous permet à tout moment de présenter une vision d'ensemble de l'avancement du projet et de répondre à chaque interlocuteur. En mettant en place briques par briques le projet de façon modulaire, vous diminuez les risques, réduisez le prix de la solution retenue et profitez plus rapidement des premiers retours sur investissement.

Il faut d'abord définir le *workflow* principal (c'est à dire le chemin principal du document à travers l'organisation et notamment ses actions récurrentes) tout en étant conscient que de nombreux cas particuliers seront à traiter dans un second temps. Faire participer les utilisateurs à l'élaboration de ces sous projets est alors un élément clé car leur connaissance des particularismes permet de les intégrer au bon moment dans le processus global.

En interne, avoir une personne chargée de faire l'interface entre les divers intervenants dans le projet, se révèle incontournable.

Convaincre et faire adhérer l'ensemble des interlocuteurs

En les sensibilisant, en créant des groupes projets ou par l'intervention d'un formateur externe. Dans le cas de la dématérialisation des factures, il faut également convaincre les fournisseurs. La communication et l'implication des intervenants à tous les échelons sont essentielles.

Elles passent par des arguments simples pour les individus à chaque niveau (facilité technologique pour le DSI, sécurité et pérennité des documents assurée pour les utilisateurs finaux etc.).

N'oublions pas enfin que le papier existera toujours, même si c'est de manière plus réduite. Il faut donc l'intégrer et le prévoir dans le *workflow* ■

Ghislain Chaumont*

*PDG de Data Syscom, « architecte en solutions logicielles d'édition et de dématérialisation ».

solutions
LiNux
Open Source



Le salon européen dédié à Linux
et aux logiciels libres

19-20-21
JUIN
2012

CNIT - Paris La Défense
www.solutionslinux.fr



Toutes les solutions et nouveautés
informatiques en Open Source...
Pour encore plus de libre
au service de l'entreprise !

Un événement

Tarsus
FRANCE
GROUPE MÉDIA B TO B

Partenaire officiel

monANNUAIRE
pro.com

TENUE CONJOINTE
LES ASSISES
DU LIBRE ET DE
L'OPEN SOURCE
NOUVEAUTÉ 2012