

## Information Management Déploiement d'une GED

**Un guide technique et organisationnel à l'usage des entreprises suisses – de l'état des lieux au lancement opérationnel d'un système de gestion documentaire. Dans bon nombre de PME suisses, les documents se dispersent entre lecteurs réseau, boîtes de messagerie, disques durs locaux et dossiers papier. Conséquences directes: recherches fastidieuses, absence de gestion des différentes versions, responsabilités mal définies et risques tangibles de non-conformité – en particulier lorsqu'il s'agit de respecter les délais de conservation imposés par l'art. 958f CO ou par l'ordonnance sur la conservation des livres de comptes (Olico).**

Une GED (gestion électronique des documents) ne centralise efficacement les informations relatives aux documents que si le modèle de métadonnées, les autorisations et les processus d'archivage sont définis de manière contraignante. Sa valeur ajoutée s'exprime pleinement là où plusieurs services métiers travaillent sur les mêmes documents, là où les validations doivent être traçables, ou là où les obligations de conservation appellent un traitement systématique. L'outil centralise et structure les documents selon des règles définies qui empêchent toute modification, ou, à tout le moins, qui la rendent traçable de bout en bout. Les modifications et les étapes du processus sont consignées et traçables dès lors que la gestion des versions, les autorisations et la journalisation sont mises en œuvre avec cohérence. La GED permet ainsi d'accélérer les processus métier grâce à des workflows automatisés.

Sur le terrain, les projets achoppent rarement sur l'installation: les véritables points de friction tiennent à des responsabilités floues, à des métadonnées hétérogènes et à un manque d'engagement contraignant côté métiers – la démarche touche

aux pratiques de travail, aux responsabilités et à la culture d'entreprise. Cet exposé montre comment se structurer, sur les plans technique et organisationnel, la mise en place typique d'une GED.

### Phase 1 : analyse et recueil des besoins

Toute implémentation réussie d'une GED débute par un état des lieux structuré: quels types de documents existent? Sous quels formats se présentent-ils? Où sont-ils créés, traités, classés? Qui y accède, et quelles durées de conservation s'appliquent? Dans la pratique, il est généralement plus pertinent de structurer l'analyse autour des processus clés à forte intensité documentaire – tels que la réception des factures, la gestion des contrats ou les dossiers RH – plutôt que sur la structure de l'organigramme de l'entreprise.

Sur le plan technique, il est recommandé d'exporter l'arborescence existante du serveur de fichiers et d'analyser systématiquement la profondeur des répertoires, les types de fichiers et les droits d'accès. Et il est essentiel que les services représentant

les différents métiers de l'entreprise soient impliqués dès le début, simultanément à l'IT. Une erreur classique: restreindre la description des besoins à l'aspect technique du projet et reléguer la perspective utilisateur au second plan.

## **Phase 2: évaluation des solutions et conception**

L'évaluation de la GED idéale repose sur la description des besoins. Les critères incontournables regroupent le périmètre des fonctionnalités, la disponibilité des API, l'évolutivité de GED, le modèle d'exploitation (cloud, on-premises ou hybride) ainsi que le Total Cost of Ownership. Pour les entreprises suisses, la localisation des données entre également en ligne de compte: dans les environnements régulés ou particulièrement sensibles, un hébergement en Suisse est souvent un critère différenciateur. Toutefois, c'est rarement le facteur décisif. La sous-traitance des données, la protection des accès, le chiffrement, la modélisation de rôles et la gestion des flux transfrontaliers de données pèsent davantage dans la balance.

Vient ensuite un concept de solution comprenant l'architecture technique, le plan de classement, la logique d'autorisations et la stratégie de migration. Le plan de classement mérite une attention particulière: véritable colonne vertébrale de la GED, il doit s'aligner sur les processus métiers de l'entreprise – et non sur la logique de dossiers existante. Conseil pratique: anticipez dès le départ la GED comme une composante intégrale de votre paysage applicatif. La question des systèmes tiers de référence et des points d'intégration des documents, métadonnées ou workflows doit être abordée dès la phase de conception, et non à l'étape de mise en œuvre.

## **Étape 3: mise en œuvre technique et configuration**

La mise en œuvre technique comprend plusieurs lots à implémenter en parallèle: installation de la plateforme GED, mise en place des structures de classement et des métadonnées, configuration des droits d'accès ainsi que raccordement aux systèmes tiers via des API REST ou des connecteurs dédiés.

Dans de nombreux projets, ce sont les métadonnées qui déterminent si une GED est acceptée comme outil de travail ou si elle est finalement contournée, car considérée comme une obligation de classement supplémentaire. Alors qu'une arborescence de dossiers classique perd en lisibilité à partir du quatrième niveau, des métadonnées bien définies permettent une recherche flexible et contextualisée. Les champs obligatoires comme ceux de recherche habituelle regroupent le type de document, l'objet métier, l'unité organisationnelle responsable, le numéro de contrat ou de pièce, ainsi que la catégorie de conservation du document. Il est essentiel de ne rendre obligatoires que les champs qui seront effectivement nécessaires ultérieurement pour la recherche, l'autorisation ou la conservation. Il faut également garder à l'esprit que le concept d'autorisations et le nettoyage des données génèrent habituellement plus de charges de travail que l'installation technique elle-même.

Dans les projets impliquant 100 à 500 collaborateurs, la part la plus importante de l'effort réside souvent non pas dans l'installation, mais dans le nettoyage des données historiques, la définition des rôles et le choix des métadonnées obligatoires. La migration des données s'effectue en parallèle. Les documents existants doivent être examinés, assainis et transférés dans la nouvelle structure. Le principe est le suivant: dans de nombreux projets, il suffit de migrer les documents actifs et les documents soumis à archivage obligatoire alors que les contenus historiques peuvent demeurer accessibles via une archive historique ou un référentiel en lecture seule. Une date butoir assortie d'une migration sélective a souvent fait ses preuves: les dossiers actifs, les contenus soumis à conservation obligatoire et les processus en cours sont repris. Les contenus anciens restent quant à eux accessibles via une archive en lecture seule, encadrée. La condition préalable est que le chemin de recherche, la responsabilité et la logique de suppression du contenu historique soient définis en amont. Pour le concept d'autorisations, une approche basée sur les rôles (RBAC) est recommandée: des rôles tels que «Gestionnaire achats» ou «Réviseur (lecture seule)» sont définis et attribués

aux catégories de documents correspondantes.

### **Intégrations: la GED au cœur du paysage applicatif**

L'utilité opérationnelle d'une GED augmente nettement lorsque les données relatives aux documents, aux contrats et à la correspondance sont consultables directement depuis l'ERP, le CRM et les environnements M365.

- **ERP:** la connexion avec l'ERP (p. ex. SAP, Abacus, Microsoft Dynamics) constitue généralement le principal levier. Les factures et les commandes sont classées directement dans le contexte ERP et consultées d'un simple clic, sans changement de système.
- **E-mail et collaboration :** l'intégration à Microsoft 365 ou à Outlook permet l'archivage automatique des e-mails professionnels dans la GED. Grâce à un add-in Outlook, les e-mails peuvent être directement rattachés à un dossier. Les environnements SharePoint et Teams peuvent également être connectés.
- **Traitement des factures:** ce domaine présente un potentiel d'automatisation considérable. Un composant OCR capture le texte pertinent, qui est traité de manière structurée par une logique d'extraction ou IDP, afin d'identifier ensuite automatiquement des champs tels que créancier, date de facture, montant, numéro de référence ou IBAN.
- **Système CRM:** les documents liés au client tels que les offres, les contrats et la correspondance sont disponibles directement dans la fiche client, de la première offre à la dernière réclamation.
- **Solutions de numérisation et multifonctions:** la connexion directe d'équipements multifonctions (MFP) permet de numériser les documents physiques d'une simple pression sur une touche. Les workflows de numérisation modernes reconnaissent les codes-barres, classifient automatiquement les documents et les classent avec les métadonnées appropriées.

### **Phase 4 : tests, formation et déploiement**

Le passage en production est précédé d'une phase de tests systématique. Celle-ci permet non seule-

ment de vérifier les fonctions techniques, mais surtout de tester de bout en bout les processus configurés – idéalement par les Key Users des services métier. Pour chaque processus clé, des scénarios de test simulant l'ensemble du cycle de vie documentaire sont définis. La formation des utilisateurs et utilisatrices est une étape clé.

L'expérience montre que les projets GED échouent rarement pour des raisons techniques, mais bien par manque d'adhésion. Les formations ont un impact dès lors qu'elles s'appuient sur des cas réels de l'équipe métier, par exemple les validations fournisseurs, les classements de contrats ou les dossiers du personnel. En outre, les Power Users au sein des services métiers font office de premiers interlocuteurs au quotidien. Pour le déploiement lui-même, il est recommandé de procéder par étapes: dans un premier temps, un pilote est lancé, et les retours d'expérience qui en découlent alimentent la suite du déploiement.

### **Potentiels souvent négligés: ce qu'une GED peut vous offrir en plus**

De nombreuses entreprises limitent principalement l'utilisation de leur GED à un classement numérique et passent ainsi à côté de son vrai potentiel. Voici quatre opportunités souvent négligées:

- **Signatures numériques et gestion des contrats:** une GED peut couvrir l'ensemble du cycle de vie d'un contrat – de la création à la signature électronique qualifiée (SEQ) selon la SCSE, jusqu'au contrôle automatique des échéances.
- **Classification assistée par l'IA:** les solutions GED modernes catégorisent automatiquement les documents par machine learning et les enrichissent en métadonnées – avec un taux de reconnaissance élevé après à une phase d'apprentissage initiale.
- **Conformité et sécurité d'audits:** une GED peut renforcer l'auditabilité en rendant traçables les accès, les versions et les validations. Toutefois, des processus conformes aux exigences de révision et au cadre légal ne deviennent possibles que par les interactions entre la configuration

système, la documentation des procédures, la modélisation des rôles et le contrôle organisationnel. Associée aux Retention Policies, elle soutient le respect des directives internes et des exigences réglementaires, mais ne saurait remplacer le concept fonctionnel, la gouvernance, ou l'examen juridique.

- **Accès mobile:** une GED dotée d'un client web ou d'une application permet l'accès aux documents et aux workflows également en déplacement ou en télétravail – les validations ne doivent plus rester sur le bureau d'une personne absente.  
Écueils courants:
- **Manque de soutien de la direction:** sans engagement clair de la direction générale, l'appui nécessaire pour mener les changements et mobiliser les ressources fait défaut.
- **Périmètre trop ambitieux:** une approche itérative – démarrer par un processus pilote, puis étendre progressivement – a fait ses preuves face à une approche Big Bang.
- **Nettoyage des données négligé:** migrer des documents sans les assainir revient à importer le chaos existant. Dans les projets impliquant des serveurs de fichiers qui se sont développés au fil du temps, le nettoyage des données constitue souvent une phase distincte et peut, selon la situation de départ, représenter une part considérable de l'effort global du projet.
- **Gestion du changement insuffisante:** une communication précoce, des formations axées sur la pratique et des Quick Wins visibles sont décisifs pour éviter que le système ne soit contourné.
- **Absence de gouvernance:** sans règles claires concernant la responsabilité des documents, les métadonnées et les autorisations, même la

meilleure GED finit par sombrer dans le chaos. Une structure de gouvernance avec des GED Owners désignés et des revues régulières est indispensable.

### Le jeu en vaut la chandelle

La mise en place d'une GED est exigeante, mais tout à fait gérable avec une gouvernance claire, un périmètre limité et un concept fonctionnel solide. Une démarche structurée, l'implication en amont des services métiers et un cadrage de projet réaliste permettent d'obtenir rapidement des améliorations tangibles: des temps de recherche plus courts, des workflows automatisés, une conformité sans faille et un allègement des tâches de classement répétitives. L'essentiel est de ne pas considérer la GED comme un simple projet IT, mais comme une transformation organisationnelle qui façonne conjointement l'architecture technique, la conception des processus et les responsabilités. La pratique le montre: les entreprises qui ont emprunté cette voie obtiennent généralement des améliorations mesurables en termes de temps de recherche, de transparence et de délais d'exécution des processus.

### L'auteur

Ulrich Heiniger est Business Consultant chez Graphax, spécialisé dans les projets GED et ECM (Enterprise content management). Il accompagne des entreprises de tous secteurs, de l'analyse à la mise en œuvre, en passant par la conception de solutions numériques de gestion documentaire et de gestion de l'information.

#### Graphax SA

Ru du Grand-Pré 4  
1007 Lausanne

058 551 11 11  
info@graphax.ch  
www.graphax.ch

Graphax SA, dont le siège est situé à Spreitenbach près de Zurich, compte huit succursales en Suisse allemande et en Suisse romande, et emploie environ 190 personnes. Grâce à sa large gamme de services, l'entreprise est l'un des principaux fournisseurs de technologies innovantes dans les domaines de la gestion de l'information, de la gestion de parc d'imprimantes et de solutions complètes pour le flux de documents numériques et papier dans l'environnement B2B en Suisse.