



La gestion électronique de l'information
et des documents entreprise

Présentation

Dossier réalisé en novembre 2014

Version 1

Références GF/100110 – V2



SOMMAIRE

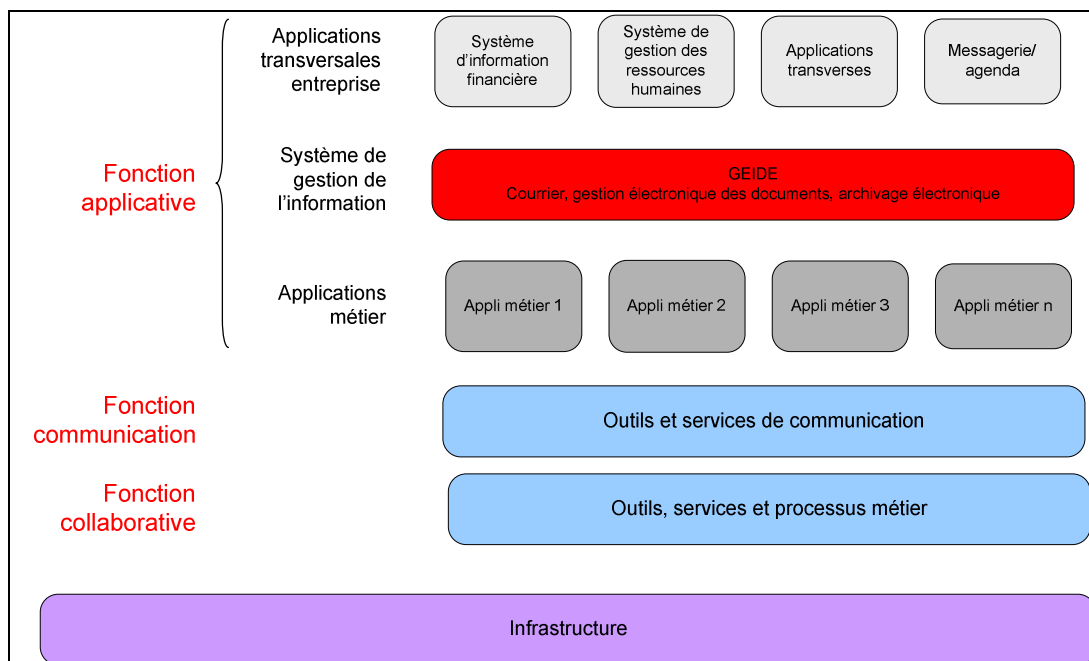
1. PRESENTATION.....	3
2. TERMINOLOGIE	5
2.1. Cigles et acronymes	5
2.2. lexique	5
3. CONTRAINTES JURIDIQUE ET NORMATIVES	7
4. LA GESTION DES CONTENUS : UN DEFI A RELEVER	8
5. REFERENTIEL, TRAÇABILITE, SECURITE	11
6. CONCLUSION.....	12



1. PRESENTATION

La **gestion de l'information documentaire** est aujourd'hui une fonction cruciale de l'administration et des entreprises modernes. Elle relie, par les flux qu'elle contrôle et organise, l'ensemble des structures, que celles-ci soient « métiers » ou « support », qu'elles produisent ou consomment de la donnée électronique.

Naguère « GED¹ », ce vaste périmètre fonctionnel répond aujourd'hui plus volontiers au terme de **GEIDE** (« gestion électronique d'informations et de documents de l'entreprise »), qu'il est ainsi important de situer au sein du système d'information de l'entreprise.



Ainsi que l'illustre le schéma ci-dessus, la GEIDE offre le service transversal par excellence : alimenté par des contenus de provenances très diverses, proposant ses fonctionnalités (classement, stockage, recherche, etc.) à l'ensemble des directions utilisatrices, la GEIDE peut être considérée aujourd'hui comme un opérateur de **gestion des contenus**.

¹ Gestion électronique documentaire : constituant à l'époque un réel progrès, la notion apparaît aujourd'hui réductrice et doit céder le pas au concept actuel, plus large, d'organisation et de gestion des flux d'information de l'entreprise.



On voit par exemple que la GEIDE d'une entreprise ou d'une administration devra être capable de recevoir les données de toute origine et de tout sujet : Ressources Humaines ou financières, bureau d'étude ou de maintenance, données de production ou informations clientèle, etc. pour les mettre à disposition d'autres entités « consommatrices », ou plus généralement, les stocker ou les faire circuler et ultérieurement de les intégrer dans un système de capitalisation des connaissances avant leur versement dans le SAE.



2. TERMINOLOGIE

2.1. CIGLES ET ACRONYMES

GED	Gestion électronique documentaire
GEIDE	Gestion électronique de l'information et des documents existants
SAE	Système d'archivage électronique

2.2. LEXIQUE

Archivage : Conservation de documents de référence ou probants. Conçu pour conserver des documents de référence ou probants avec garantie de la conformité à la réglementation.

Archivage électronique : ensemble des actions, outils et méthodes mises en œuvre pour conserver à moyen et long terme des informations dans le but de les exploiter (origine : dictionnaire du multimédia, AFNOR 1995)

Compétences : Capacité que possède une personne de porter un jugement de valeur dans un domaine dont elle a une connaissance approfondie (Dictionnaire de l'Académie). G. de Terssac [1995] définit la compétence comme « une notion intermédiaire qui permet de penser les relations entre le travail et les savoirs détenus par les individus ».

Connaissance : Idée, notion que l'on a d'une personne ou d'une chose, représentation que l'on s'en fait (Dictionnaire de l'Académie). Sur un support matériel on peut stocker de la connaissance explicite alors que la connaissance implicite se trouve dans la tête des individus. Une partie de celle-ci (tacite) ne peut être explicitée.

Donnée : Ensemble des indications enregistrées en machine pour permettre l'analyse et/ou la recherche automatique des informations`` (CROS-GARDIN 1964). *Banque de données ; données documentaires, données lexicales* (Dictionnaire de l'académie)

Gestion des compétences : La gestion des compétences vérifie l'adéquation entre les savoir, savoir-faire et savoir-être du collaborateur et la définition de son poste, présent et futur. Elle relève du domaine de la Direction des Ressources Humaines [Laurent, 2005].

Information : Élément de connaissance susceptible d'être représenté à l'aide de conventions pour être conservé, traité ou communiqué (Dictionnaire de l'académie)

Mémoire d'entreprise : matérialisation explicite et persistante des connaissances et des informations cruciales d'une organisation pour faciliter leur accès, partage et réutilisation par les membres de l'organisation dans leurs tâches individuelles et collectives. [Balmissé, 2005]



Sauvegarde : Opération qui consiste à recopier un ensemble de données pour éviter leur perte systématique ou accidentelle. Outil conçu pour remettre en activité un système informatique après une destruction

Savoir : Ensemble de connaissances acquises, d'expériences vécues dans un domaine, dans une discipline, dans une science, dans une profession (Dictionnaire de l'Académie)

Savoir-faire : Qualité d'une personne qui manifeste de l'habileté à réussir ce qu'elle entreprend, dans divers domaines, surtout pratiques : affaires, relations, vie sociale. (Dictionnaire de l'Académie).

Stockage : Rangement et conservation d'informations en mémoire, sur un support magnétique, en vue d'une utilisation ultérieure par un ordinateur. Système qui permet de rechercher un document (au sens large) ou une information dans un système électronique.

Support : Dispositif ou milieu matériel dans ou sur lequel l'information est enregistrée (sous une forme physique conventionnelle convenant à son traitement par des moyens automatiques), véhiculée, conservée ou restituée (Dictionnaire de l'académie)



3. CONTRAINTES JURIDIQUE ET NORMATIVES

Or, si l'acquisition d'un système de GEIDE était hier une décision stratégique du dirigeant éclairé, ce dernier n'a aujourd'hui plus le choix. **Gérer les contenus électroniques de l'entreprise est devenu aujourd'hui une obligation juridique.** Plusieurs entreprises ou administrations ont fait l'expérience de ces nouvelles contraintes dans des circonstances dramatiques, lors de procès. Ayant pu produire la preuve d'échanges électronique, elles ont défait avec succès l'accusation de responsabilité individuelle qui était avancé par les plaignants.

Un autre aspect de la gestion des contenus est la **conformité réglementaire de la gestion des risques**. Les contenus numériques sont de plus en plus utilisés devant les tribunaux² pendant les procédures, et les pouvoirs publics imposent constamment de nouvelles réglementations et obligations.

Mais cette exigence va plus loin que la seule conservation de la preuve ou l'archivage réglementaire : de nombreuses administrations françaises sont membre d'une organisation européenne dont les processus sont fondées sur des méthodes répondant elles-mêmes à des normes précises. Dans le cas de la gestion des documents, spécialement lorsque ceux-ci procèdent d'un engagement de responsabilité, chaque opérateur du domaine de l'entreprise est aujourd'hui juridiquement tenu par ses **obligations en termes de conservation des données**. Il en est de même pour les entreprises privées ou publiques et leurs partenaires qui doivent assurer aux acteurs toute possibilité de preuve vis-à-vis d'un concurrent ou d'un plaignant. Le contexte international des affaires impose de plus en plus l'obligation de la conservation de l'information.

Outre ces aspects légaux, les échanges (de données métiers notamment) doivent s'opérer sous des formats et des protocoles précis : la Gestion de contenus documentaire doit, ici encore, répondre à ses obligations envers les partenaires.

² Ainsi, la totalité des documents produits lors du procès de la catastrophe maritime de l'Érica l'ont été – y compris en séance – sous format électronique.



4. LA GESTION DES CONTENUS : UN DEFI A RELEVER

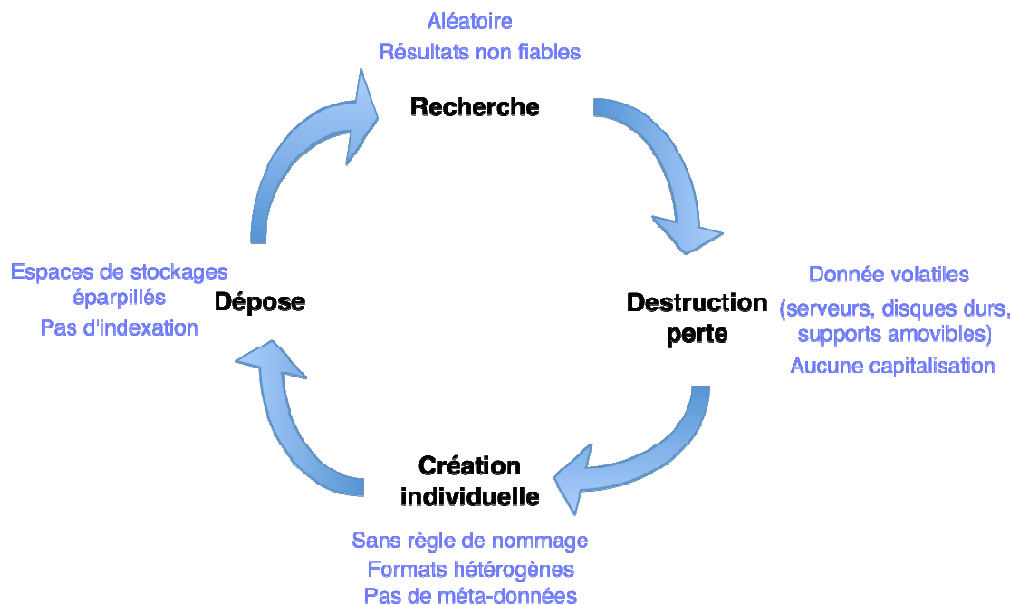
« 80% des informations numérisées dans une administration classique sont constituées par des données non structurées telles que documents, e-mails et images. Ces contenus augmentent de 50% par an. »

(Source : revue InformationWeek)

L'un des défis majeurs d'un système de GEIDE est de pouvoir **gérer des contenus non structurés**. En effet, comme dans la majorité des entreprises et des administrations, l'organisation comporte de nombreuses entités qui utilisent des systèmes hétérogènes pour héberger les contenus non structurés créés au cours de leurs activités quotidiennes. Ces documents peuvent être des fichiers Microsoft PowerPoint, des images numérisées, des feuilles de calcul, des graphiques, des vidéos, des e-mails et des fichiers ZIP.

De plus, ces documents ou données sont habituellement stockés sur des disques serveurs partagés (serveurs de fichiers), des sites Web, des portables personnels, des applications spécifiques, des sites FTP ou encore sur des serveurs ou des applications hébergés.

Ces systèmes disparates entraînent la duplication des contenus et du travail et en rendent quasiment impossible toute réutilisation efficace pour d'autres usages. De plus, la dispersion de ces contenus dans plusieurs sites et serveurs les rend très difficiles à partager à travers l'ensemble de l'entreprise ou même à l'extérieur de son réseau interne, avec ses clients, partenaires ou fournisseurs.



*Une gestion documentaire non maîtrisée.
Chaque étape du cycle comporte un risque*

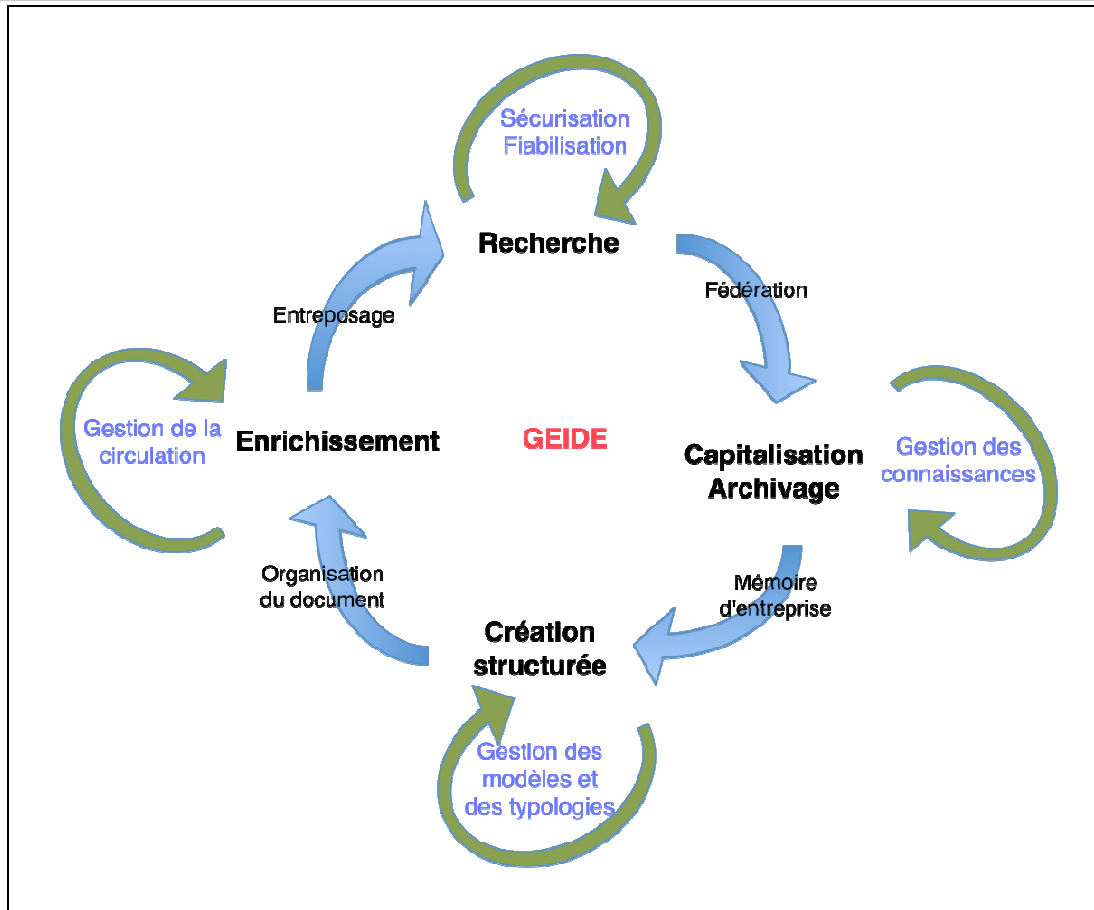


Les coûts d'impression, de diffusion et d'expédition et représentent un autre défi de la gestion des contenus. Au sein des entreprises et des administrations, des milliers de pages de factures, de manuels, de spécifications techniques et de rapports, sont imprimés, puis expédiés ensuite vers de multiples services ou partenaires, qu'ils soient interne ou externes. Avec les partenariats internationaux cette problématique accède à une nouvelle dimension.

On le voit ici, les principaux enjeux liés à la mise en place d'un système de GEIDE sont les suivants :

- maîtriser les flux de documents papiers et électroniques,
- améliorer la fluidité en matière de circulation et de traitement de l'information,
- augmenter les gains de productivité en réduisant le temps consacré au traitement des processus et réduire les coûts de stockage,
- soutenir et développer le partage et la mutualisation d'informations,
- permettre la traçabilité de l'information et garantir la pérennité, l'intégrité et la sécurité des documents et de leur contenu, tout au long de leur cycle de vie,
- répondre aux contraintes légales (fonction de preuve),
- répondre aux exigences en matière de normes de qualité (processus / données).

En somme, une GEIDE répondant à ces exigences pourrait être illustrée de la façon suivante :



*Une gestion des contenus unifiée :
chaque étape de la vie du document
est elle-même un cycle maîtrisé*



5. REFERENTIEL, TRAÇABILITE, SECURITE

Pour compléter la description d'un futur système de gestion documentaire dans une entreprise ou une administration, on doit enfin citer certaines de ses « briques », ou, pour le formuler autrement, certains des services qu'il sera en mesure d'apporter aux entités utilisatrices :

- le système de GEIDE assurera la gestion de ses **référentiels** (Thésaurus, plan de classement, base de connaissance, etc.). Ceux-ci doivent répondre à des normes précises, pour que le système qu'y s'y réfère soit lui-même homologué,
- la **traçabilité** des documents gérés dans ce système de GEIDE est également un besoin fort. Si cet aspect paraît évident dans les applications de courrier, il est moins apparent, mais tout aussi utile, dans les fonctions d'archivage, de contrôle d'accès,
- la **sécurité** est sous-jacente à toute les fonctionnalités de la GEIDE : la consultation des documents doit obéir aux règles d'accès en vigueur ; les documents dont la conservation est une obligation légale doivent donc être entourés des mesures garantissant leur disponibilité, face aux différentes menaces : naturelles (incendie, perte, etc.) mais aussi malveillantes (vol, destruction).

Ce dernier aspect, la sécurité, est désormais fortement structuré par les contraintes juridiques évoquées au début de ce document : la GEIDE doit comporter les mécanismes irréfutables (en termes techniques autant que légaux) **garantissant l'intégrité des documents détenus**. De nombreux domaines sont désormais concernés par ces aspects : ressources humaines (certificats, déclarations, attestations électroniques), signature et authentification, activités budgétaires et financières (factures, marchés publics ...) ou encore métiers (normes documentaire, licences, visas, etc.).



6. CONCLUSION

En résumé, le système de GEIDE, composant crucial d'un système d'information intégré, est donc l'un des principaux enjeux de la modernisation des fonctions supports en œuvre dans les entreprises et les administrations.