

ATELIER 4

La gestion des documents électroniques : l'expérience concrète et pratique d'une petite organisation

M^E HÉLÈNE DAVID
Conseillère, Affaires juridiques, SOQUIJ



PLAN DE LA PRÉSENTATION

Gestion électronique des documents



PLAN DE LA PRÉSENTATION

- * Introduction
- * Objectifs du projet
- * Étapes du projet
- * Faits marquants
- * Leçons apprises
- * Questions

Gestion électronique des documents



INTRODUCTION

Gestion électronique des documents

*SOQUIJ

INTRODUCTION

- * Classification et archivage des documents papier depuis 1985
- * *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (RLRQ, c. C-1.1)
- * Échecs de deux projets précédents
 - * Trop compliqués
 - * Classement par les employés
- * Nouvelle tentative simplifiée

Gestion électronique des documents

*SOQUIJ

OBJECTIFS DU PROJET

Gestion électronique des documents



OBJECTIFS DU PROJET

- * Classification des documents électroniques
- * Gestion des accès à ces documents
- * Application du calendrier de conservation aux documents électroniques

Gestion électronique des documents



OBJECTIFS DU PROJET

- * Environnement de travail structuré, flexible et cohérent
- * Faciliter le stockage, l'organisation et la localisation des documents
- * Augmenter l'efficacité des utilisateurs lors de la recherche d'un document

Gestion électronique des documents



OBJECTIFS DU PROJET

- * Partager des documents dans un environnement contrôlé (éviter les copies inutiles)
- * Faciliter le processus des demandes d'accès à l'information
- * Faciliter la réutilisation des documents

Gestion électronique des documents



ÉTAPES DU PROJET

Gestion électronique des documents

*SOQUIJ

ÉTAPES DU PROJET

* Structure de découpage (lots du projet)

- * Gestion du projet
- * Choix technologique
- * Arborescence et gestion des accès
- * Gestion documentaire
- * Gestion du changement
- * Prototypage
- * Formation
- * Implantation
- * Post-implantation

Gestion électronique des documents

LOT : GESTION DE PROJET

- * Bien définir ce que le projet fait et ce qu'il ne fait pas
- * Être à l'écoute et bien comprendre les besoins des utilisateurs du nouveau système
- * Faire un pilote avec une petite équipe
- * Procéder par étape, par secteur afin d'éviter le chaos et conserver l'agilité des équipes

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

LOT : GESTION DE PROJET

- * Avoir un chargé de lot positif pour la gestion du changement et être en contact constant avec lui tout au long du projet
- * Rencontres de projet avec tous les chargés de lot avant et après chaque implantation
- * Documenter chaque implantation pour les leçons apprises afin d'éviter de commettre les mêmes erreurs chaque fois

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

LOT : GESTION DE PROJET

* **Grandes étapes de l'échéancier :**

- * Définir l'arborescence du secteur
- * Génération du pilote
- * Application du calendrier de conservation et du plan de classification
- * Gestion des accès
- * Création de la nouvelle arborescence dans le G: du secteur (ancien environnement)
- * Rencontre de lancement pour chaque secteur

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

LOT : GESTION DE PROJET

* **Grandes étapes de l'échéancier :**

- * Ménage et transfert des documents dans la nouvelle arborescence (étaier dans le temps)
- * Préparation de la formation et du matériel didactique (Guide de l'utilisateur)
- * Implantation en test
- * Formation des champions
- * Formation des employés du secteur
- * Implantation
- * Soutien post-implantation

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

LOT : GESTION DE PROJET

* L'échéancier :

- * Minimum de trois mois par secteur
- * Flexibilité d'interchanger un secteur avec un autre
- * Flexibilité de repousser certains échéanciers afin de s'adapter aux réalités quotidiennes des secteurs

Gestion électronique des documents

* SOQUIJ

LOT : GESTION DE PROJET

* Prévoir un lancement pour chaque secteur

* Expliquer :

- * les objectifs du projet
- * ce qu'on attendait des employés
- * ce qu'est un document d'entreprise
- * l'échéancier pour chaque secteur

* Répondre aux questions (gérer le changement)

Gestion électronique des documents

* SOQUIJ

LOT : GESTION DE PROJET

- * **Former tous les employés**
 - * d'un même secteur ensemble
 - * dans leur nouvel environnement (prototype)
 - * une semaine avant l'implantation
- * **Permettre aux gens de se familiariser avec leur nouvel environnement**
 - * en donnant accès au prototype de leur secteur dès leur formation
- * **Offrir aux gens le temps de faire du ménage dans leurs documents électroniques**

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

LOT : CHOIX TECHNOLOGIQUE

- * **Trouver un logiciel facile d'utilisation qui permet de gérer les documents électroniques et les courriels**
- * **Choix de SOQUIJ : Sharepoint**
 - * Compatible avec la suite Office
 - * Permet la gestion des courriels avec Colligo pour Sharepoint
 - * Solution Web
 - * Permet de gérer les accès, d'appliquer et de gérer le calendrier de conservation
 - * Permet de classer les documents
 - * Permet un accès à distance (VPN)
- * **Choix qui nous permettait d'atteindre nos objectifs**

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

LOT : ARBORESCENCE

- * Définir les besoins des utilisateurs du système
 - * Identifier les champions
 - * Valider avec les gestionnaires
 - * Confirmer avec la direction
- * Définir les bibliothèques communes et les bibliothèques du secteur
- * Identifier qui aura accès à quoi dans le cadre de son travail
- * Identifier les documents d'entreprise

Gestion électronique des documents

* SOQUIJ

LOT : ARBORESCENCE

Documents d'entreprise :

Un document d'entreprise contient habituellement une information :

- Utilisée dans une transaction
- Consigne ou documentant une décision ou une mesure adoptée par SOQUIJ
- Concernant une position officielle de SOQUIJ
- Concernant une action entreprise
- Documentant la manière dont SOQUIJ conduit ses affaires, ses opérations
(techniques, liées aux produits et services, financières, commerciales, administratives, etc.)

Il s'agit d'un document dont l'entreprise peut avoir besoin pour justifier de son activité.

Gestion électronique des documents

* SOQUIJ

LOT : ARBORESCENCE

* Exemples :

- * Documents préparés pour les réunions du comité de direction ou du conseil d'administration
- * Procès-verbaux, ordres du jour et comptes rendus de réunion
- * Lettres, communiqués, etc.
- * Accusés de réception (rapport, information en vertu d'une loi, etc.)
- * Plans (ex. : aménagement, sécurité, développement durable, etc.)
- * Contrats, appels d'offres et offres de service ou soumissions reçues (tout échange avec les fournisseurs)
- * Procédures et processus de travail

Gestion électronique des documents

* SOQUIJ

LOT : ARBORESCENCE

* Exemples :

- * Rapports et études (enquête, consultation, etc.)
- * Rapport annuel, gestion des risques, plans d'affaires, sondages, programmes, etc.
- * Politiques internes
- * Conditions de travail des employés
- * Dossiers client (courriels, télécopies, courrier, contrats, factures, etc.)
- * Dossier de l'employé
- * Projets (documents)
- * Etc.

Gestion électronique des documents

* SOQUIJ

LOT : ARBORESCENCE

- * **Exemples de documents non visés par le projet :**
 - * Notes personnelles;
 - * Esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature;
 - * Documents inachevés;
 - * Documents personnels même s'ils sont au bureau (correspondance, communiqué syndical, etc.);
- * Prévoir une bibliothèque Employés dans chaque secteur pour ces documents.

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

LOT : ARBORESCENCE

- * **SHAREPOINT**
 - * Bibliothèques communes
 - * Accès entre secteurs
 - * Identification des personnes (accès)
 - * Bibliothèques réservées
 - * Accès du secteur
 - * Identification des personnes (accès)
- * Application du plan de classification par bibliothèque

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

LOT : GESTION DOCUMENTAIRE

- * Révision du calendrier de conservation
- * Révision du plan de classification
- * Approbation BANQ
- * Gestion des accès
 - * Pour chaque mouvement de personnel (arrivée, départ, mutation temporaire, mutation permanente, etc.)
 - * Activer ou désactiver les accès aux bibliothèques
- * Livrable : Rédaction d'une procédure

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

LOT : GESTION DOCUMENTAIRE

- * **Processus d'archivage**
 - * Bibliothèque Archives dans tous les secteurs (documents semi-actifs)
 - * Bibliothèque partagée
- * Accès :
 - * responsable de la gestion documentaire et directeur du secteur

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

LOT : GESTION DOCUMENTAIRE

* Résultat

* <http://srviismoss01:8089/collection/dg/default.aspx>

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

LOT : GESTION DU CHANGEMENT

* Leader positif du projet

- * Grande disponibilité
- * Soutien aux équipes avant et après les implantations
 - * Prévient les dérapages
 - * Offre un support post-implantation
- * Maîtrise la technologie utilisée
- * En contact constant avec le chargé de projet

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

LOT : PROTOTYPAGE

- * Résultat du travail du lot arborescence
- * Permet aux futurs utilisateurs de se familiariser avec le nouvel environnement avant l'implantation
- * Permet de vérifier si les gens ont les bons accès, s'il manque des bibliothèques, etc.

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

LOT : FORMATION

- * Faire donner la formation par une personne qui maîtrise l'utilisation de la technologie choisie
- * Faire donner la formation par une personne qui est un bon orateur, un bon vulgarisateur
- * Préparer un guide de l'utilisateur qui est mis à jour après chaque implantation (leçons apprises)
- * Définir ce qu'est un document d'entreprise, document qui doit être classé dans les bibliothèques

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

LOT : IMPLANTATION

- * Transfert des documents du répertoire Sharepoint créé dans l'ancien environnement au nouveau répertoire Sharepoint
- * Identifier la date du transfert de ce répertoire dans Sharepoint
- * Destruction de l'ancien environnement

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

LOT : IMPLANTATION

- * Toujours la fin de semaine
- * Support disponible (équipe technique, gestionnaire du changement, et équipe de projet) le lundi matin pour le retour des employés
 - * Validation des accès
- * Procédure simple pour demander des accès supplémentaires (demandes pré-autorisées par le gestionnaire)

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

LOT : POST-IMPLANTATION

- * Support toujours disponible (équipe technique, gestionnaire du changement, et équipe de projet)
- * Vérifications au hasard tous les mois la première année du classement des documents
- * Ajustements

Gestion électronique des documents

*SOQUIJ

FAITS MARQUANTS DU PROJET

Gestion électronique des documents

*SOQUIJ



FAITS MARQUANTS DU PROJET

- * Leadership participatif, de type Top-Down :
 - * décision de haut niveau invitant chaque échelon de l'organisation à participer et donc appuyer la finalité du projet
- * Les Parties prenantes impactées sont fortement impliquées dans le projet.
 - * intégration des avis et positions des parties prenantes impactées
 - * démarche et solutions choisies construites en accord avec les futurs utilisateurs en tenant compte des latitudes permises
 - * implication des intervenants par la formation aux nouveaux outils et la prise en compte des changements individuels

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

FAITS MARQUANTS DU PROJET

- * L'importance des communications :
 - * Via les moyens de diffusion organisationnels et le plan de gestion des communications du projet :
 - * nombreuses réunions de l'équipe de projet
 - * information et formation aux intervenants
 - * rétrospections formelles et informelles
 - * rencontres avec les champions, les gestionnaires et les employés de chaque secteur
- * Gestion serrée des incidents et des crises :
 - * Prises en charge des incidents rencontrés durant le projet
- * Faiblesse du projet : Attention jalon final extensible

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

LEÇONS APPRISSES

Gestion électronique des documents

*SOQUIJ

LEÇONS APPRISSES

- * Pilote avec une petite équipe
- * Découpage par secteur
- * Prototypage
- * Formation de tous les employés
 - * S'assurer des disponibilités des formateurs et des salles lorsqu'il y a modification aux échéanciers
- * Appui indispensable de l'équipe de direction
- * Bonne analyse des besoins en faisant participer les personnes visées ainsi que le gestionnaire

Gestion électronique des documents

*SOQUIJ

LEÇONS APPRISSES

- * Bien recenser les outils technologiques utilisés par les secteurs afin de s'assurer que le choix technologique répond à la majorité des besoins
- * Bien documenter après chaque implantation afin de ne pas répéter les mêmes erreurs
- * Avoir un lot Gestion du changement
- * Avoir un leader positif comme chargé de lot de la Gestion du changement
- * Avoir un excellent vulgarisateur comme formateur

Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**

QUESTIONS



Gestion électronique des documents

* **SOQUIJ**



MERCI DE VOTRE ATTENTION

