

Le zéro papier: un véritable enjeu dans les administrations

Si toutes les administrations sont sensibles à la problématique environnementale, rares sont celles qui osent franchir le pas du «zéro papier». Pourtant, les systèmes proposant la gestion des documents et de l'information de manière informatique sont matures et deviennent accessibles à toutes les administrations, pas seulement aux quelques grandes villes du pays, aux cantons et à la Confédération.

Frédéric MATTHEY – Digitech SA
<http://www.digitech-sa.ch>

Les outils progressent de jour en jour et même les administrations déjà équipées devront se poser certaines questions pour ne plus garder toutes les informations de manière dédoublée (papier et électronique), et ne conserver que les documents papier qui ont une «vraie» valeur historique. D'autre part, les outils actuels permettent de visionner de manière correcte à l'écran les documents sans devoir les imprimer.

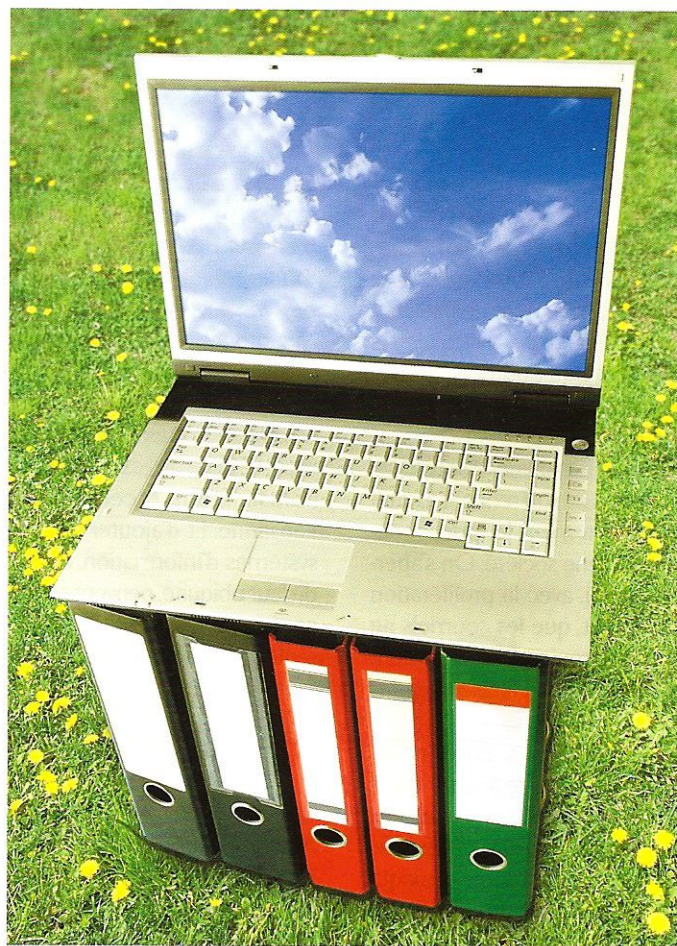
Le zéro papier, comment ça marche?

Chaque type de document papier est identifié et indexé par une plateforme de dématérialisation de façon centralisée (en un seul endroit, par exemple

après de la personne chargée de recevoir le courrier. Celle-ci ouvre le courrier, le numérise et peut stocker les documents numérisés en vu d'une destruction). Les documents de nature numérique, quant à eux, sont directement insérés par les personnes traitant les documents dans l'application. Chaque document, en fonction de sa nature, suit un processus de traitement tracé dans le système d'information jusqu'à son archivage.

Retour sur investissement

Dans la plupart des cas, une simple étude permet de montrer l'utilité d'une telle solution. Une estimation du retour sur investissement montre le béné-



A grande échelle, la dématérialisation peut avoir un véritable impact sur l'environnement.

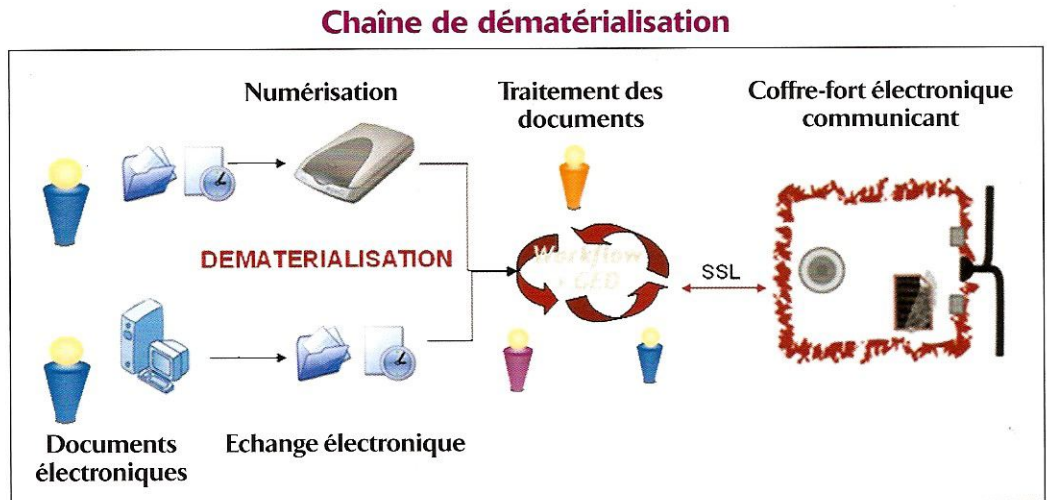
ficie rapide qu'on est en droit d'attendre (amélioration de la circulation de l'information, traitement plus rapide, recherches optimisées, amélioration de la qualité du flux d'opération, plus d'impression, plus de transport). Plusieurs solutions logicielles existent sur le marché, dont certaines «packagées». C'est-à-dire que les délais et les coûts d'intégration sont de plus en plus fai-

bles, pour autant que l'on ne demande pas de personnalisation poussée. Parfois, des investissements conséquents ont déjà été faits en matière de GED, et l'administration souhaite garder le logiciel mis en œuvre, même s'il est basé sur des technologies déjà dépassées. Certains outils peuvent alors être envisagés comme des compléments fonctionnels. Si le

projet est soutenu et accepté de tous, la réussite est au rendez-vous et le retour sur investissement est encore optimisé.

Aspects environnementaux

La dématérialisation, qui autorise le remplacement du papier par l'écrit électronique, devrait, logiquement, favoriser une réduction de l'usage du papier, donc contribuer à la préservation des espaces forestiers. La formule «dématérialisation = moins de papier = moins d'arbres abattus = écologie» a toutes les apparences du bon sens. En premier lieu, la protection de l'environnement par la mise en œuvre de la dématérialisation doit, pour être effective, prendre en considération les pratiques des utilisateurs en matière d'impression décentralisée. Bien souvent, la mise en œuvre d'un projet de dématérialisation permet une réduction drastique, voire une suppression complète de l'impression centralisée. En revanche, les utilisateurs de l'application peuvent, pour de bonnes ou de mauvaises raisons, être incités à imprimer ce qu'ils reçoivent sur leurs écrans. La dématérialisation favorisera, à



moyen terme, une diminution importante et significative de l'usage du papier, mais les personnes en place doivent faire l'effort de s'obliger à lire à l'écran les informations. D'autres bénéfices sont encore à prendre en compte, comme la diminution du nombre d'imprimantes et de leurs consommables, la diminution des transports physiques autorisée par la transmission numérique.

Retour d'expérience

Mettre en place un tel système n'est possible que si tout le monde s'implique et change totalement ses habitudes. Le

travail quotidien peut, quelque fois, ressembler à cela, transport des documents qui nous sont adressés – devis, demandes de congés, bons de commande, dossiers, rapports – et aussi, tous ceux envoyés «pour information», autrement dit, destinés à la poubelle après une brève lecture!

Tout ceci à un coût, tant en transport qu'en papier et en encre, mais également un impact écologique non négligeable. Le déploiement de la messagerie et la vulgarisation des mails ont déjà contribué à endiguer le flot de notes internes. Cela n'est malheureusement pas suffisant: seul un projet de GED ambitieux visant le zéro papier permettrait d'atteindre un résultat notable. Mais voilà, une GED se met en place si, et seulement si, tout le monde s'implique et change totalement ses habitudes de travail. C'est techniquement réalisable, et économiquement rentable à moyen terme.

La logistique actuelle du tri du courrier deviendra obsolète et la diffusion de documents sera informatisée suivant un schéma prédéfini (workflow), des solutions modernes (telle que AIRS 3 de Digitech) existent et sont déjà mises en œuvre. La problématique étant souvent psychologique, il faut avancer pas à pas afin que ce projet puisse être une réussite et que

nous puissions en mesurer les bénéfices.

Gain de productivité

L'utilisation d'un système de gestion électronique de documents de manière globale (dématérialisation, workflow, GED et archivage «légal») permet une gestion plus rapide des dossiers qui peut engendrer un gain de temps jusqu'à 50% dans certaines utilisations. La GED permet d'utiliser beaucoup moins de papier qu'auparavant (en espérant tendre vers le zéro papier), offre des outils ergonomiques et un confort supplémentaire. Le gain de productivité est non négligeable, tous ces avantages ajoutés à l'impact écologique devraient, lors des prochaines années, pousser les administrations à faire ce pas, mais il est important de noter qu'il faut s'entourer de spécialistes pour mener à bien ce genre de projet qui ne se résume pas uniquement à l'installation d'une solution informatique, mais qui engendre un changement dans la manière de travailler et de gérer les documents et les dossiers. Et c'est seulement en prenant ce genre de précautions et en impliquant chaque collaborateur au projet que tout le monde pourra tirer avantage de la mise en place d'un système de traitement de documents électroniques. ■

Les définitions de la gestion électronique des documents

La dématérialisation, est la transformation d'un traitement de documents réels (papier) en traitement numérique tout en conservant la même validité qu'un échange sous forme papier.

La gestion électronique de document (GED), permet de gérer tous les documents en les classant, en les partageant, en les copiant, en les traitants, en les envoyant par courriel, en pouvant également les rechercher.

Le workflow, permet de déterminer le flux (chemin) que doit emprunter le document électronique (par exemple: visualisations par un responsable de département, traitement du dossier par un gestionnaire, validation par un chef de service, avant d'être, à proprement parler, archivé).

L'archivage, permet de conserver les documents de manière «légal» pour ceux-ci ayant ce besoin durant une période fixée par la loi suivant les types de document (cela correspond à l'archivage physique qui est encore le standard dans beaucoup d'administration).