

# Passer à l'ère Flexi

L'expérience du Mouvement  
Desjardins

Direction Gouvernance et Gestion de l'actif  
documentaire

17 mai 2023



# Plan de la conférence

1. Présentation de Desjardins

2. Présentation de la Direction Gouvernance et Gestion de l'actif documentaire (DGGAD)

3. Flexi quoi?

- Principaux objectifs
- Visite guidée
- Échelle du temps

4. Conclusion

# Présentation de Desjardins

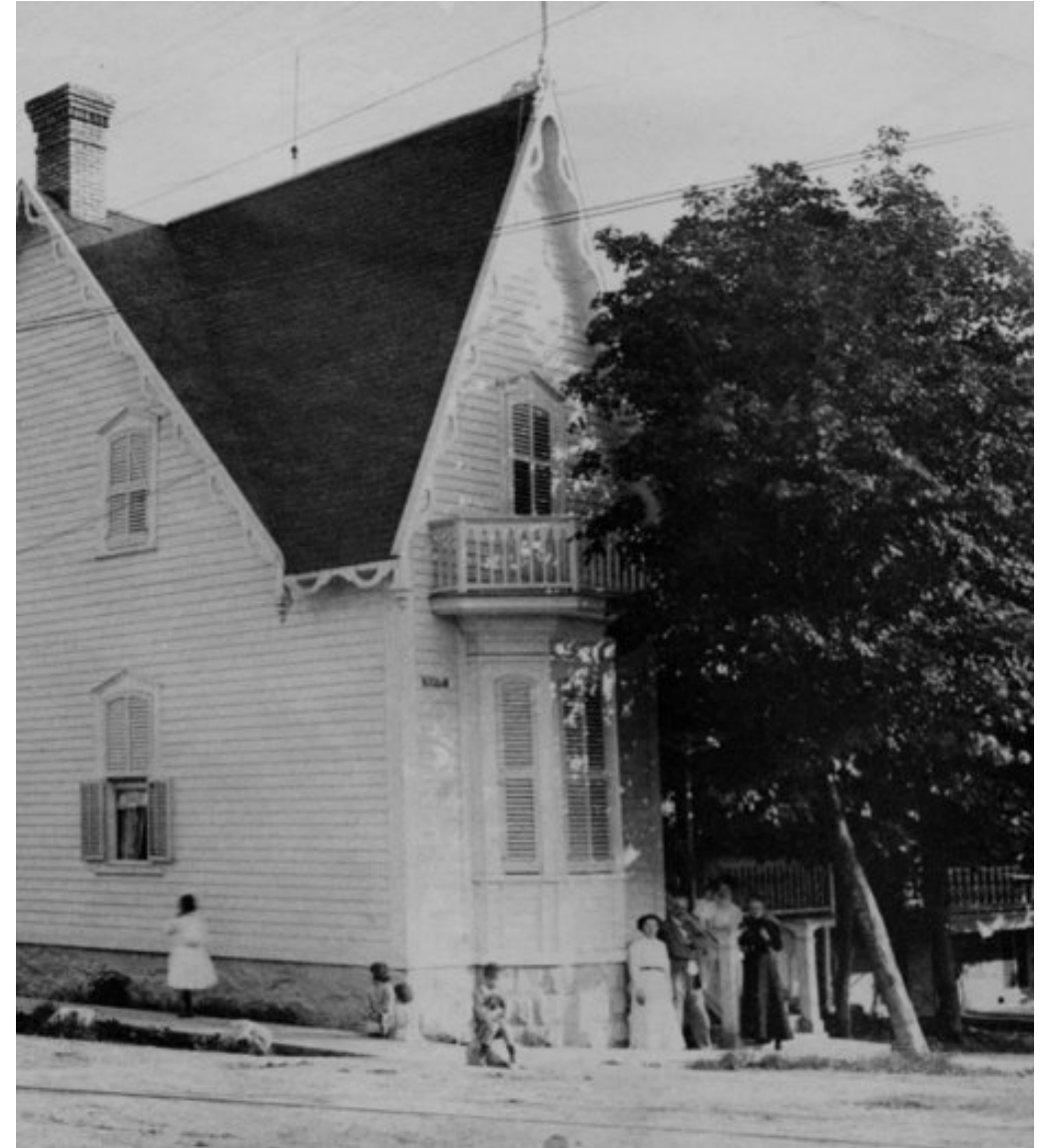
## Le plus important employeur privé du Québec

- 58 774 employés dans le monde, dont 48 000 au Québec
- Plus de 37 000 dans les secteurs d'affaires et fonctions de soutien

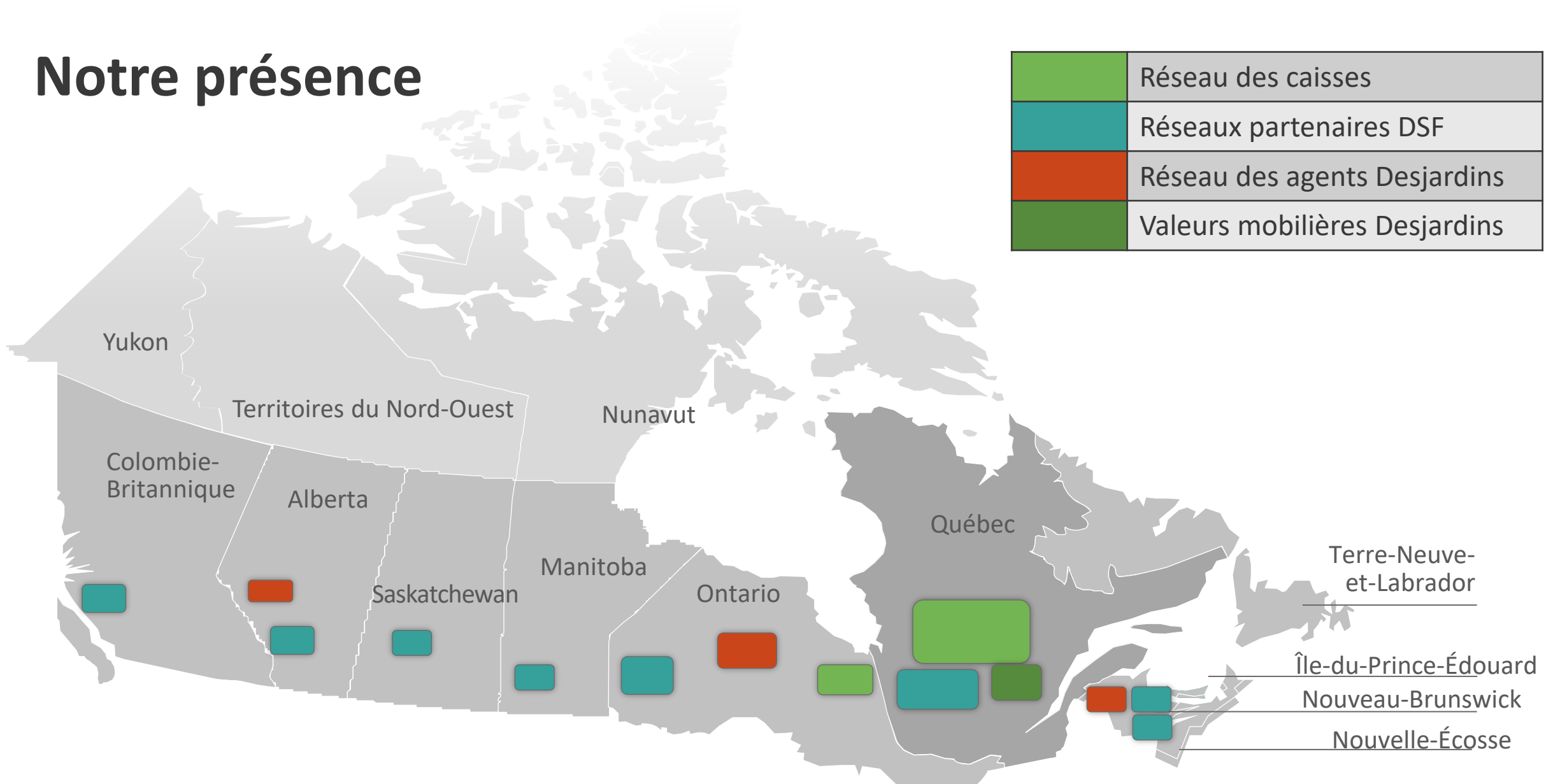
## Qu'est-ce que le Mouvement Desjardins?

- Réseau des caisses
- Services aux Particuliers et aux Entreprises
- Assurance de dommages et de personnes
- Gestion de patrimoine
- Fonctions de soutien

Source : <https://www.desjardins.com/a-propos/desjardins/qui-nous-sommes/en-chiffres/index.jsp>



# Notre présence





# Plan de la conférence

1. Présentation de Desjardins

2. Présentation de la Direction Gouvernance et Gestion de l'actif documentaire (DGGAD)

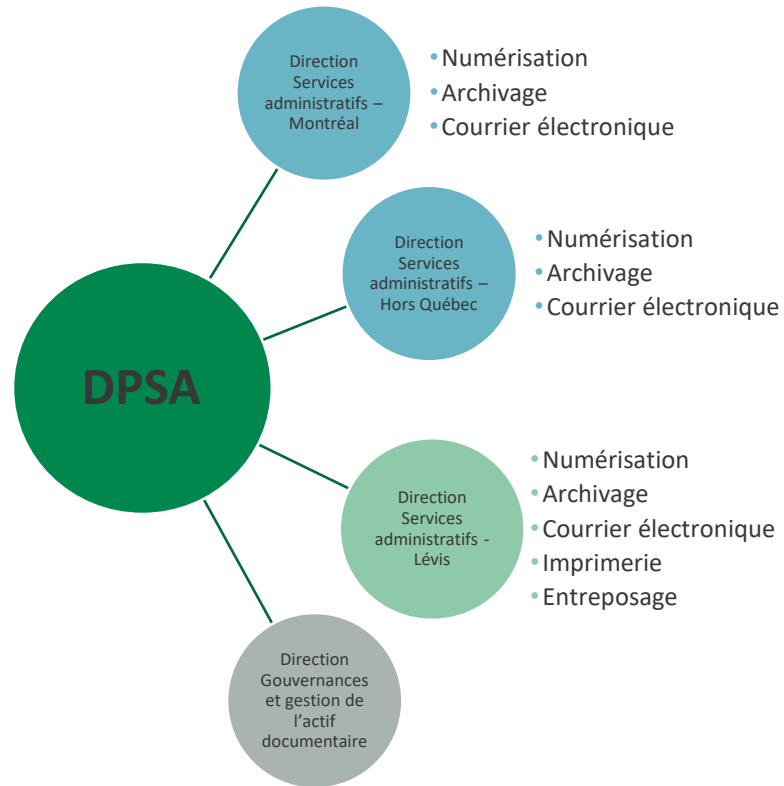
3. Flexi quoi?

- Principaux objectifs
- Visite guidée
- Échelle du temps

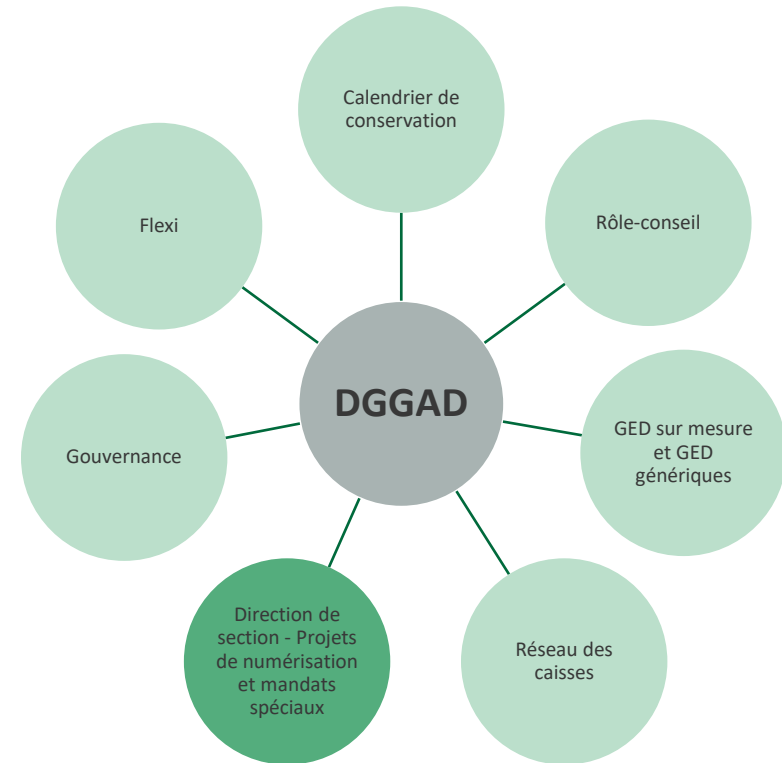
4. Conclusion

# Et nous, là-dedans?

## Direction principale Services administratifs



## Direction Gouvernance et gestion de l'actif documentaire



# Plan de la conférence

1. Présentation de Desjardins
2. Présentation de la Direction Gouvernance et Gestion de l'actif documentaire (DGGAD)
3. Flexi quoi?
  - Principaux objectifs
  - Visite guidée
  - Échelle du temps
4. Conclusion

# FlexiTravail - Principaux objectifs



**Définition:** Anonymiser les espaces de travail afin de donner accès à des zones selon le besoin

- Donner aux employés un **espace de travail adéquat en fonction de leurs tâches** et non de leur poste/niveau d'emploi
- **Rapprocher** les gestionnaires des employés
- **Augmenter le nombre de salles de rencontres**
- Atteindre le **zéro papier**



# Visite guidée

## Zone - Concentration



## Zone - Collaboration



# Visite guidée

Zone - Transition



Zone - Transition



Zone - Collaboration

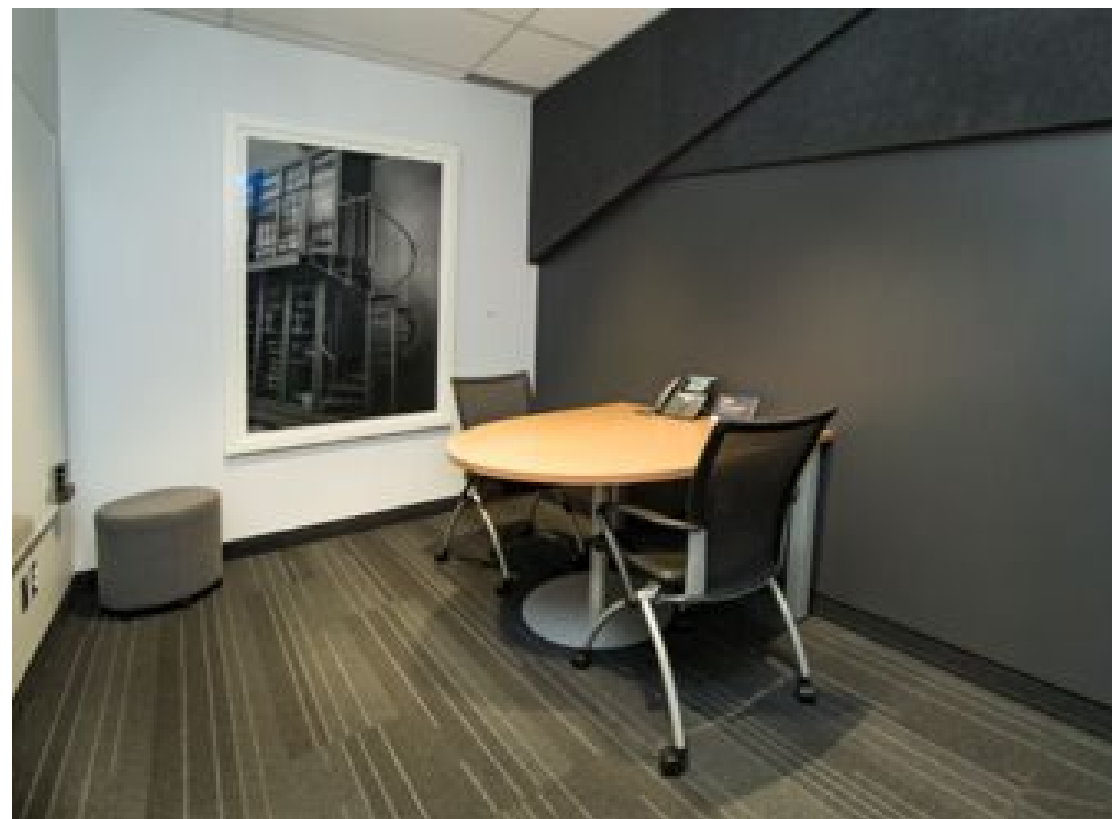


# Visite guidée

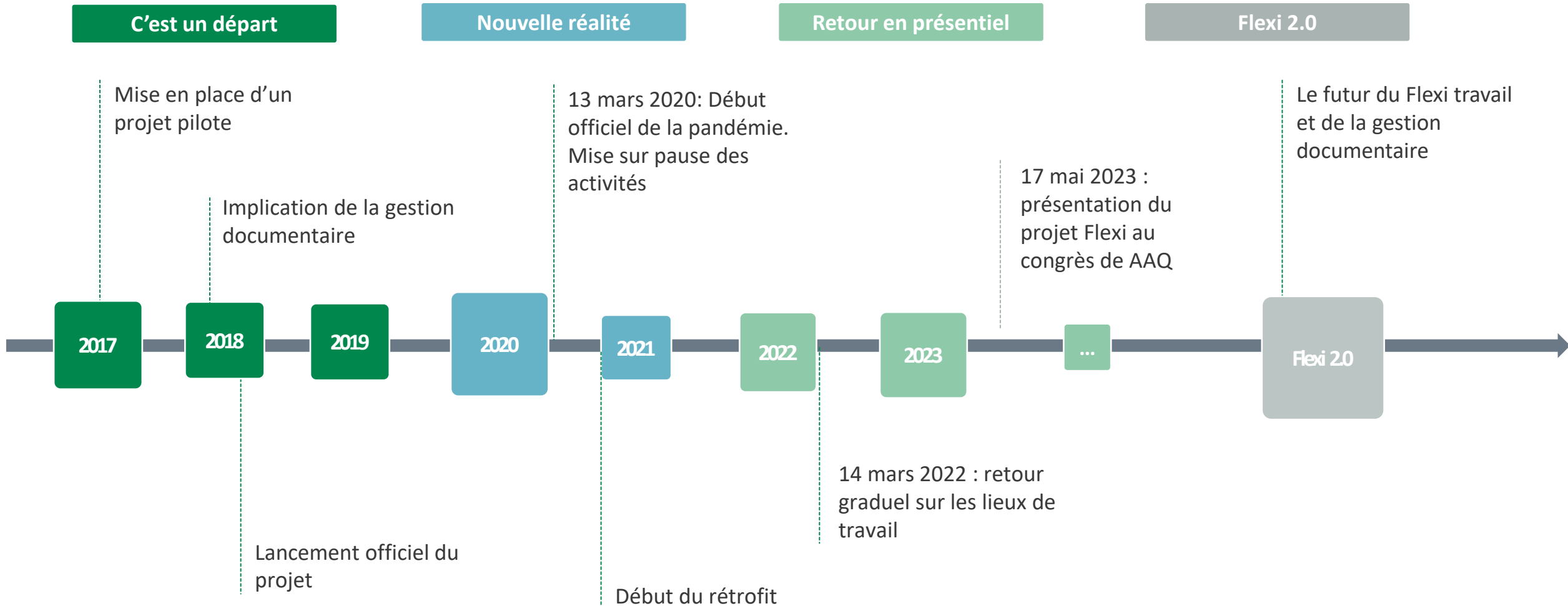
## Salles réservables



## Salles non réservables



# Évolution du projet Flexi - Évolution de notre rôle

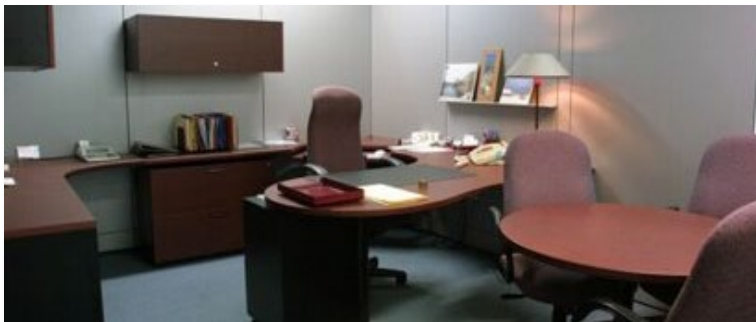


# 2017-2020 : C'est un départ! – Mise en contexte

Standards datant de 1996



Nouveaux bâtiments – Nouveaux standards



Virage débuté dans les secteurs privés





# Portée initiale du projet



**Porteur du projet:** Vice-Présidence Immobilière

**Principaux collaborateurs:** Ressources humaines, Technologies de l'information

## Grands projets

- **Montréal:** étage modèle pour l'été 2020 et 30 étages subséquents au Complexe Desjardins
- **Lévis:** 5 bâtiments

## Hors des grands projets

- **Montréal :** 1150 Beaver Hall, 1253 McGill
- **Québec :** 1250 Claire-Fontaine, 6655 Pierre-Bertrand

# Mise en place du Flexi



PHOTO : RADIO-CANADA / JEAN-SÉBASTIEN CLOUTIER

## Modalités de base

- Rangement requis uniquement
- 1 tiroir individuel par employé
- Bureaux non-assignés
- 3 contraintes acceptées :
  - TI
  - ergonomique
  - Adjoints.es

## Point de départ

- Aménagement de la Tour de Montréal en 2018
- Projet-pilote avec les Ressources humaines (10<sup>e</sup> étage du Complexe Desjardins)

# Et la DGGAD dans tout ça?

**Rôle initial** : Implication 4 semaines avant le déménagement  
Déplacement physique sur les étages pour accompagner les équipes

**Constats** : Délais trop courts pour avoir un réel impact  
Incapacité à mettre en place des soutions d'envergure

Démontrer notre valeur ajoutée dans l'atteinte des objectifs du projet  
Flexi auprès de l'équipe projet

# Rôles et responsabilités – volet gestion documentaire

## Équipe Flexi (Équipe immobilière)

Présenter le projet et **promouvoir les avantages** du flexi/zéro papier

Faire compléter aux équipes touchées une **compilation de besoins**

S'assurer de **prévoir les rangements qui ont été confirmés** par la GAD, sur les étages Flexi.

## Clients (secteurs touchés)

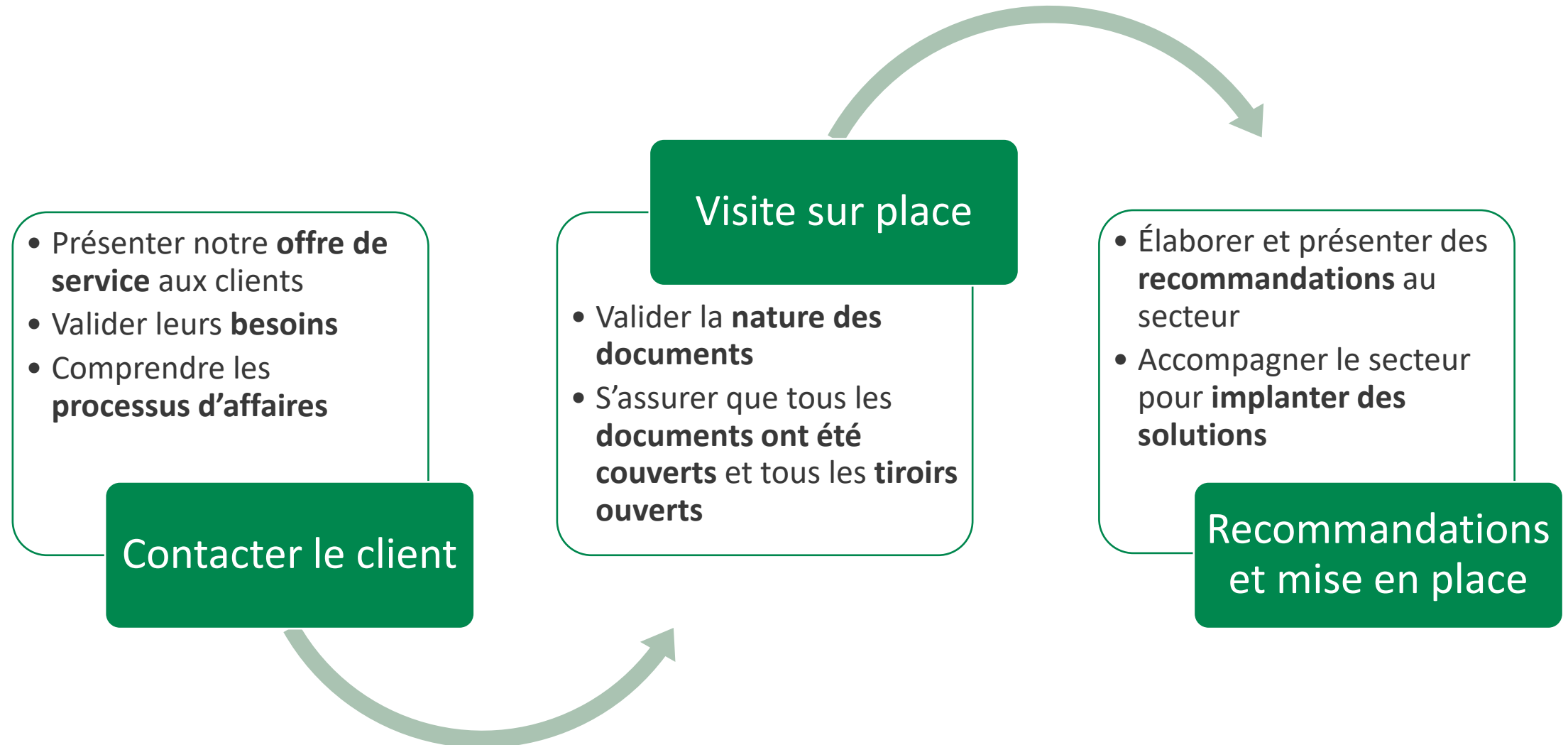
Identifier un **coordonnateur**

Émettre une **compilation de besoins** en fonction du **besoin réel**

Fournir les **informations nécessaires à notre équipe** pour leur permettre de faire des recommandations pertinentes

**Appliquer les recommandations**

# Rôles et responsabilités de notre équipe





# Outils de travail

## Leviers



- Exigences concernant la gestion des documents électroniques
- Arbre décisionnel – Entreposage et partage de l'information
- Calendrier de conservation
- Etc.

## Collaborateurs



- Coordonnateurs des différentes équipes
- Direction principale
- Collègues
- Société historique Alphonse-Desjardins

## Solutions



- Office 365
- Documentum (Opentext)
- Numérisation
- Archivage
- Destruction

# Recommandations – Gestion documentaire - Exemple

## Mise en contexte

UNITÉ D'AFFAIRES	
Secteur d'affaires	Direction
Contacts affaires	
Contact(s) DGGAD	Marie-Claude Therrien, Conseillère en gestion documentaire
CONTACTS - AUTRES	

OBJECTIF
<p>Offrir à la direction XXXXX des pistes de solutions alignées sur les bonnes pratiques en gestion documentaire en prévision du passage en mobilité proposé par le programme Flexi travail qui viendra toucher les équipes de Lévis prochainement. Ce qui implique de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place une gestion documentaire uniforme basée sur la gestion électronique des documents ;</li> <li>- Favoriser l'adoption de bonnes pratiques de gestion des documents et éviter la conservation de documents qui ont atteint la limite de leur vie active.</li> </ul>

## État de la situation

ÉTAT DE LA SITUATION
<p>Lors de la rencontre préliminaire avec XXXXXX et lors des rencontres avec les divers intervenants identifiés dans la section « Contacts » du document, plusieurs éléments nécessitant une amélioration ont été soulevés :</p> <p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grande quantité de documents imprimés et, par conséquent, plusieurs classeurs et bibliothèques sur les différents sites;</li> <li>• Beaucoup de documents annotés manuellement et/ou électroniquement ;</li> <li>• Une prolifération des versions de travail des documents ;</li> <li>• Une conservation de documents qui ont atteint leur fin de vie utile et/ou qui ne sont plus utiles aux activités de la direction ;</li> <li>• Un modèle de classification différent pour chaque série documentaire et pour chaque entité ;</li> <li>• Documents classés à différents endroits pour chaque série documentaire et pour chaque entité ;</li> <li>• Des documents papier numérisés et conservés en format papier et électronique ;</li> <li>• Une difficulté à repérer les documents papier et une difficulté à repérer les documents électroniques qui sont classés selon d'anciennes méthodes.</li> </ul> <p>[REDACTED]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappel du besoin du client</li> <li>• Contexte de la démarche (accompagnement – délestage – contribution dans un projet)</li> <li>• Contexte d'utilisation des documents (ex. impression de rapports, numérisation, stockage de documents papier chez Iron Mountain, etc.)</li> <li>• Lieux de stockage actuels</li> <li>• Volumétrie des documents</li> <li>• Besoin de diffusion / gestion des accès</li> <li>• Historique des initiatives passées (avec motifs d'abandon ou de rejet de la solution, le cas échéant)</li> <li>• Évaluation des documents concernés</li> <li>• Toutes autres informations pertinentes permettant de mieux appuyer les recommandations</li> </ul>

# Recommandations – Gestion documentaires - Exemple

## Encadrement

### ENCADREMENT GESTION DOCUMENTAIRE EN APPUI À LA RECOMMANDATION

Les dispositions de la *Directive Mouvement sur la gestion des documents* exigent que :

- [Texte flouté]
- [Texte flouté]
- [Texte flouté]
- [Texte flouté]

## Recommandations générales et spécifiques

### RECOMMANDATIONS - GÉNÉRALITÉS

Les recommandations doivent tenir compte du contexte, des encadrements, des besoins, des échéanciers, des variables et des contraintes. Il faut doser nos recommandations pour respecter à la fois les exigences, mais aussi pour faire en sorte que l'utilisateur adhère à la solution, et ce, dans les temps impartis.

### RECOMMANDATIONS – DOCUMENTS PAPIER

- Procéder à une épuración des documents physiques en détruisant les dossiers qui ne sont plus à jour et/ou qui ont atteint la date limite établie par les délais de conservation\* ;
- Procéder annuellement au déclassé des documents selon les normes de gestion documentaires établies par le calendrier de conservation ;
  - Procéder à l'entreposage des documents qui ont atteint le niveau de vie semi-actif basé sur les délais de conservation.
- Procéder à la numérisation des documents à conserver de manière permanente et détruire les copies papier une fois la numérisation faite ;
- Verser à la Société Historique Alphonse Desjardins les documents identifiés par les délais de conservation comme ayant une conservation permanente à valeur historique.

\* Pour plus de précisions sur les délais de conservation applicables à votre unité, consulter l'annexe *Délais de conservation*.

### RECOMMANDATIONS – DOCUMENTS ÉLECTRONIQUES

- [Texte flouté]
- Les réseaux communs sont sauvegardés automatiquement par les TI.
- [Texte flouté] ;
- Centraliser les documents qui sont produits selon le même processus d'affaires dans une solution de gestion électronique des documents qui aura été identifiée par le comité de travail de la [Texte flouté]

La solution peut être différente selon le besoin du processus. Des documents en travail collaboratif peuvent être sur une plateforme tandis que les documents finaux et officiels sont sur une autre plateforme. Les prochains ateliers de travail avec les intervenants permettront d'approfondir et d'identifier les outils idéaux pour le travail effectué.

# Recommandations – Gestion documentaires - Exemple

## Prochaines étapes

### PROCHAINES ÉTAPES

- Contacter les contacts identifiés pour procéder à l'épuration des documents papier afin de diminuer l'inventaire physique ;
- Déterminer les modalités de consultation des documents restants afin de déterminer s'ils seront numérisés ou entreposés ;
- Implanter l'outil de consolidation des documents électroniques qui aura été retenu par le comité de travail de la Vice-Présidence.

## Conclusion

### CONCLUSION

Il est à noter que l'état de la situation ainsi que les pistes de solutions s'appuient sur les réponses préliminaires obtenues lors de rencontres avec les membres de l'équipe mandatés [REDACTED] et l'historique connu par l'équipe de Gestion documentaire dans le cadre de ses activités (projets, interventions, etc.) De plus, la démarche avec la [REDACTED] s'effectue en complément de la démarche en cours pour la gestion documentaire au niveau de la [REDACTED]

L'équipe de gestion documentaire est disponible pour vous aider à mettre en place ces recommandations et pour accompagner les utilisateurs lors de l'implantation des changements en offrant du support et une formation sur les bonnes pratiques. De plus, il est à noter que les priorités et les échéanciers seront à prévoir en collaboration entre le client et l'équipe de gestion documentaire.

Pour en savoir davantage sur nos services, consulter notre page au Portail :

# Les différents clients : 2017-2020

## Le bon élève



Veut vivre l'expérience Flexi.

Remet en question ses propres processus.

Applique les recommandations.

Est déjà Zéro papier!

## Le réfractaire

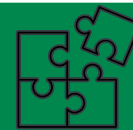


Ne veut pas perdre son espace individuel.

Remet en question le changement, ne croit pas que ce sera applicable à son équipe.

Amplifie son besoin afin d'obtenir plus d'espaces de rangements... juste au cas!

## Le braqué



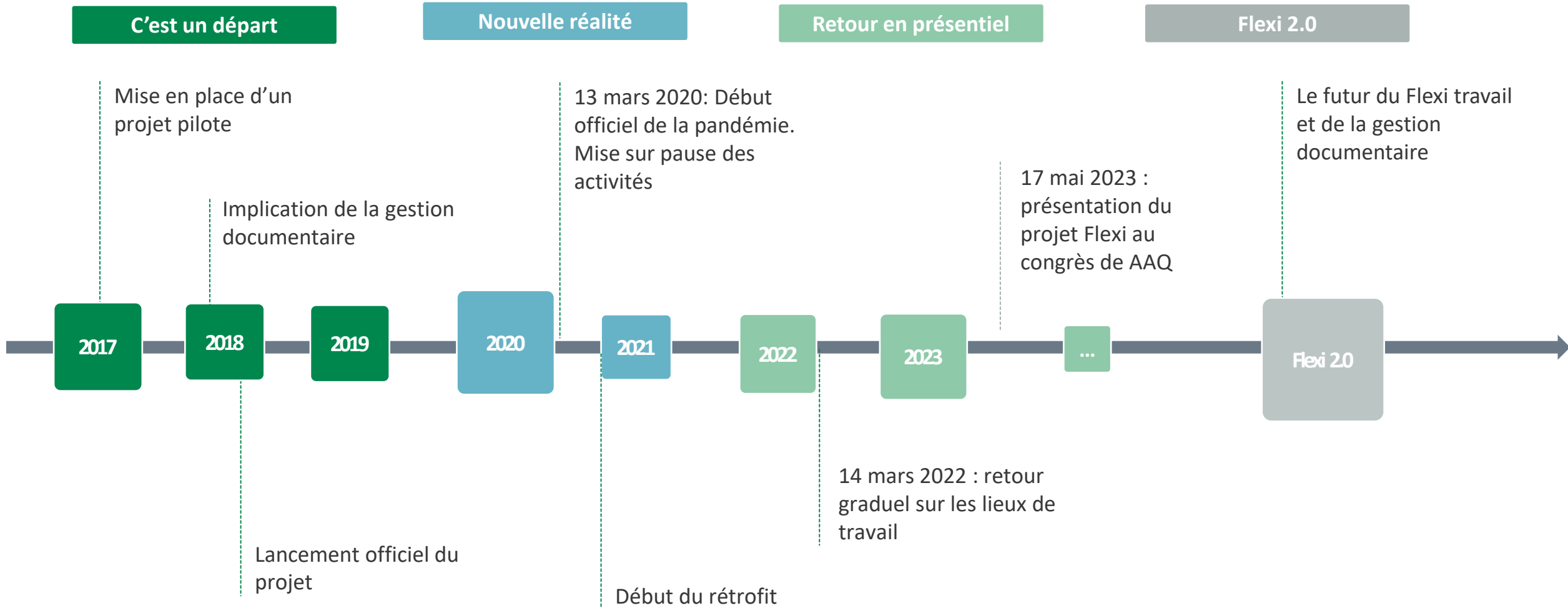
Ne répond pas à nos courriels ou nous dit qu'il n'a pas besoin de nos services.

Demande du rangement sans vouloir en discuter.

Exige des places assignées pour différentes raisons.



# Évolution du projet Flexi - Évolution de notre rôle



# 13 mars 2020

## Le choc



# Reprise des activités



Reprise des projets de construction en cours



Changement dans la méthode d'accompagnement



Mesures sanitaires à appliquer



# 2020-2022 : Changement de cap

**Retrofit – tirer  
avantage de la situation  
(2021)**

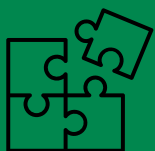
**Remise en question  
des modalités de  
base (avant 2020)**

## Projets en accéléré (4 mois)

- Accompagnement **majoritairement à distance**
  - Miser sur **l'expérience du télétravail** pour **favoriser le virage zéro papier**
    - **Numérisation, archivage et destruction**
  - **Aucune obligation** des équipes à se déplacer pour faire du ménage ou mettre en boîte, mais la possibilité est là
- 
- Le tiroir individuel devient **superflu**
  - Retrait des **bureaux assignés** aux adjoints.es

# Les différents clients : 2020-2022

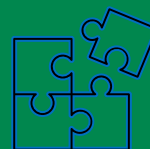
## Le volontaire



Vient chercher notre contribution pour l'aider à vivre le travail à distance efficacement.

Gestion de changement forcée, mais acceptée!

## L'essentiel



Doit se déplacer chaque jour pour travailler en présentiel, faute de processus permettant le travail à distance.

## L'entêté



S'attache à ses documents papier  
Espère ardemment les retrouver dès que possible!

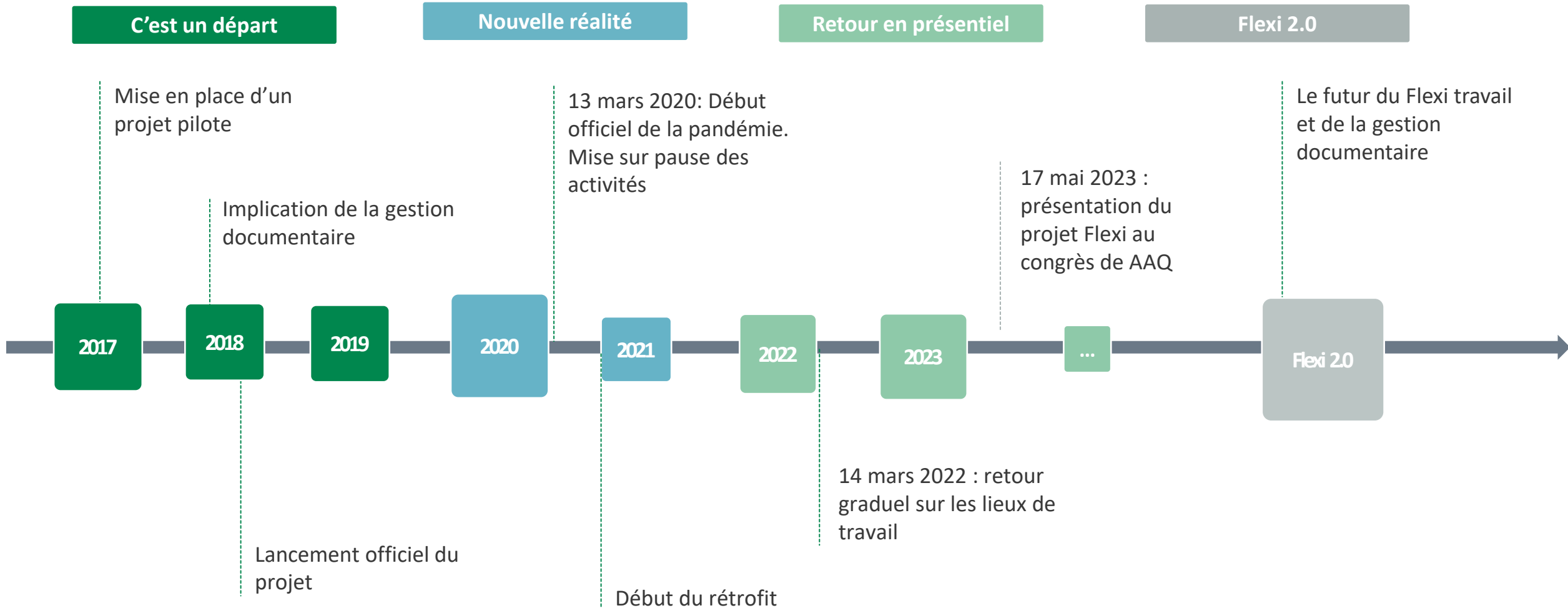
## L'inquiet



Démontre de l'inquiétude à l'idée de retourner au bureau pour gérer ses documents.

A besoin d'être rassuré régulièrement.

# Évolution du projet Flexi - Évolution de notre rôle



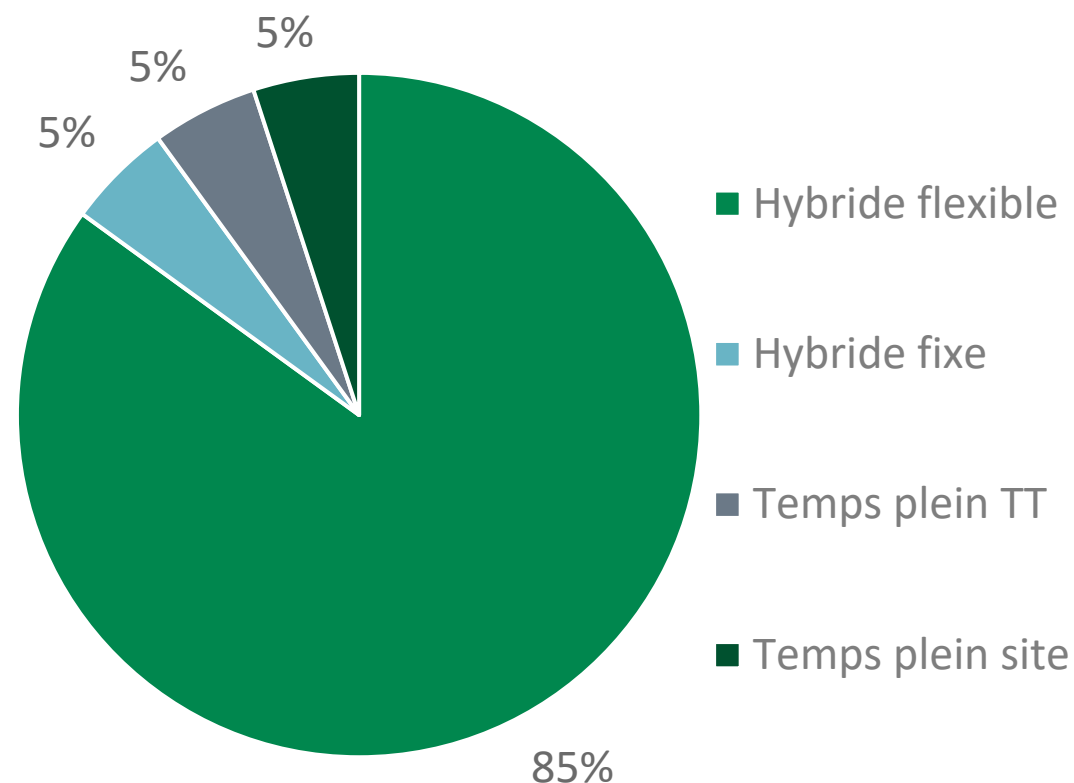


# 2022 – aujourd’hui : Nouvelle réalité

Volonté d’offrir des espaces zéro papier afin de vivre pleinement le Flexi et les nouveaux modes de travail

**La gestion documentaire devient essentielle pour vivre la nouvelle réalité**

- Importance accrue du **courrier numérique**
- Augmentation des projets de **numérisation et d’archivage**
- Accroissement de mise en place de **GED génériques et de GED sur mesure**
- **Accélérateur** de projets de **transformation numérique**



# Les différents clients : 2022-...

## Le volontaire motivé

Veut optimiser son environnement et gérer le résiduel papier (réalise que les documents qui n'ont pas été utilisés depuis 2 ans ne sont plus nécessaires).

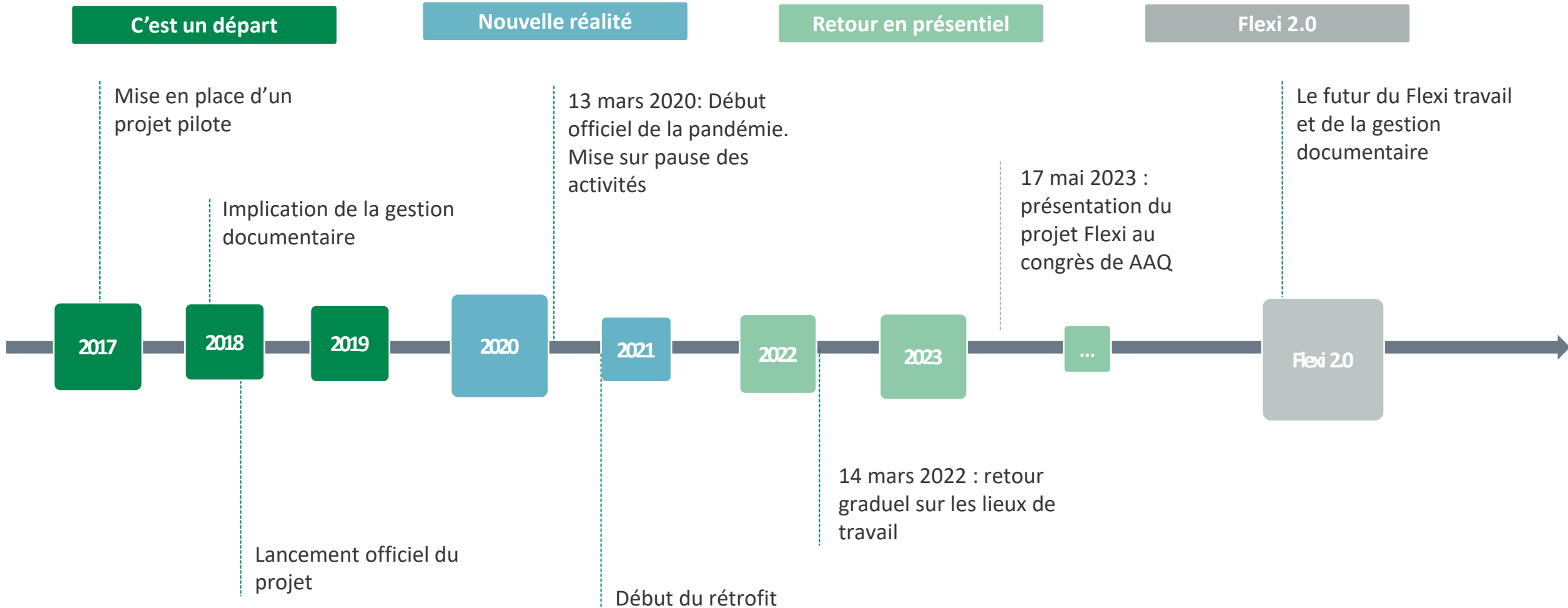
Accepte le changement, car passe plus de temps à la maison qu'au bureau.

## Le résilient

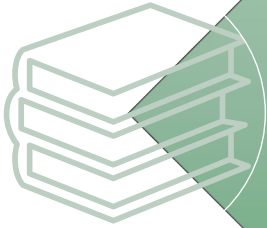
Des contraintes hors de son contrôle ou de sa portée nuisent au virage zéro papier (besoins technologiques intégrés pour prendre le virage).



# Évolution du projet Flexi - Évolution de notre rôle



# Flexi 2.0 : Futur de la gestion documentaire



Gestion documentaire électronique plus mature



Parc immobilier



Utilisation du temps au bureau



# Plan de la conférence

1. **Présentation de Desjardins**
2. **Présentation de la Direction Gouvernance et Gestion de l'actif documentaire (DGGAD)**
3. **Flexi quoi?**
  - Principaux objectifs
  - Visite guidée
  - Échelle du temps
4. **Conclusion**

# Conclusion



- Positionner notre équipe dans le **Mouvement Desjardins** en contribuant sur un projet porteur d'entreprise
  - Développer des **relations positives** avec les clients
  - Démontrer notre **crédibilité** et notre **importance**
  - Rendre les équipes **imputables** en les sensibilisant sur la **saine gestion de leurs documents**



**MERCI!**



# QUESTIONS?

