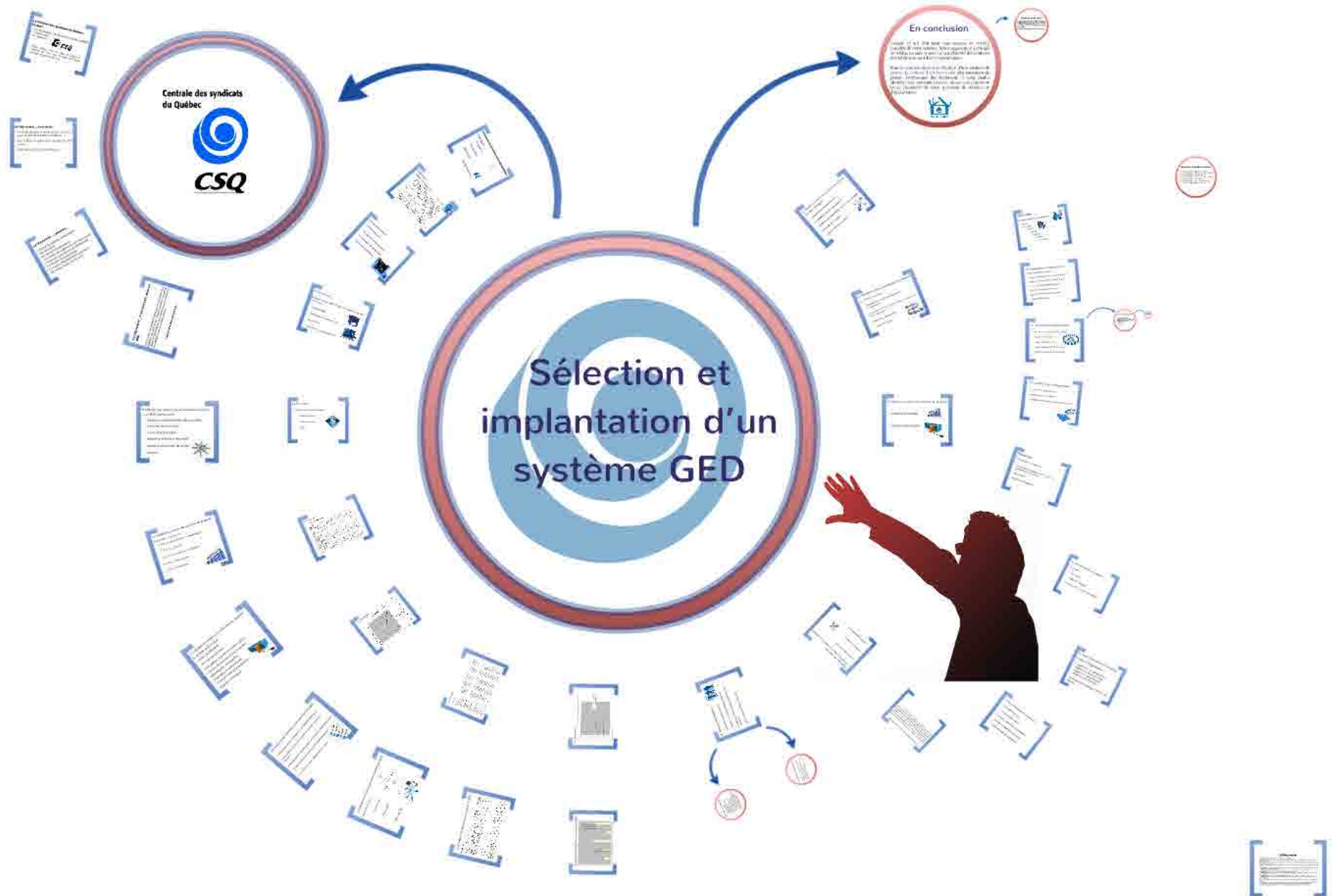


# Merci de votre attention et bon projet!





# Sélection et implantation d'un système GED

3.1 Établir les critères de sélection  
A. Définir les critères de sélection  
• Définir les critères de sélection  
• Définir les critères de sélection  
• Définir les critères de sélection  
• Définir les critères de sélection

Québec  
ation et services publics  
**CEQ**  
pris sa forme de  
nom CEQ pour

936 à nos  
de 2500

ussi...  
numériques  
ormation  
aitement des transactions  
ur le travail intellectuel  
e bureautique  
ormation de gestion  
décision



• Équ  
• Équeme  
• Personnel info

## **La Centrale des syndicats du Québec en bref...**

- 190 000 membres en éducation et services publics
- 11 fédérations
- 240 syndicats



Existe depuis 1936 et a pris sa forme de centrale en 1974 sous le nom CEQ pour devenir en juin 2000 la CSQ

## **La CSQ en bref... c'est aussi...**

- Un fonds d'archives syndicales de 1936 à nos jours de plus de 300 mètres linéaires;
- Une collection audio-video de plus de 2500 heures;
- 49000 photos d'activités militantes

## **La CSQ en bref... c'est aussi...**

- 250 000 documents numériques
- 100 sites web
- 6 systèmes d'information
- 5 systèmes de traitement des transactions
- 4 systèmes pour le travail intellectuel
- 2 systèmes de bureautique
- 1 système d'information de gestion
- 1 système d'aide à la décision

## **La CSQ en bref... c'est tout cela, mais en 2003...**

Aucun système de gestion électronique des documents pour chercher, consulter, traiter, acquérir, encadrer, diffuser et conserver l'ensemble des documents produits ou reçus par les différents systèmes de l'organisation.

**Nous avons donc dû faire la...**



# Sélection et implantation d'un système GED

3.1 Établir les critères de sélection  
A. Définir les critères de sélection  
• Définir les critères de sélection  
• Définir les critères de sélection  
• Définir les critères de sélection  
• Définir les critères de sélection



# Processus de sélection et d'implantation

## 3 phases

- Cognition
- Production
- Utilisation



En 8 étapes

# Cognition

## Analyse du système actuel

Grille de Sylvain Sénécal



Matrice d'analyse du système documentaire mis en place

| Activité         | Qui gère?  | Qui utilise ?  | Quoi ?  | Comment ?  |
|------------------|--|--|---|--|
| <b>Chercher</b>  | Qui effectue les recherches ?  | Qui sont les chercheurs ?  | Qu'est-ce qu'ils recherchent et quels sont les types de recherche ?   | Comment la recherche est-elle effectuée ?  |
| <b>Consulter</b> | Qui décide des autorisations d'accès et pourquoi eux ? Qui les gère ?  | Quelles catégories particulières d'utilisateurs peuvent accéder aux documents ?  | Quelles sont les types de documents auxquels on peut accéder ? Pourquoi ? En vertu de quels principes ?   | Comment peuvent-ils y accéder ? Décrire le processus d'accès aux documents.  |
| <b>Traiter</b>   | Qui décrit et organise les documents ? Est-ce un service spécialisé ?<br>Qui gère le plan de classification ? Qui décide des changements de la classification et comment ? | Décrivez les usagers visés par la classification utilisée et celle de la description ? Est-ce que ce sont les mêmes groupes ?  | Quels sont les éléments de description ? Pourquoi ces éléments ? Utilisez-vous des normes particulières (profil de description, listes d'autorité, etc.)                          | Décrivez brièvement la classification utilisée (par sujet, activité, type de documents, nombres de niveaux, etc.) Est-ce que la description est un service spécialisé ?  |
| <b>Acquérir</b>  | Qui est-ce qui acquiert les documents ? Un centre, un individu, un groupe, etc.  | En fonction de qui et de quels besoins particuliers les documents sont-ils acquis ?  | Quels types de documents sont acquis ? Pour quelles raisons ? Est-ce que ce sont des copies, des documents authentiques ? Comment savoir que ce sont des documents authentiques ? | Quels sont les moyens utilisés afin d'acquérir les documents dans le système ?<br>Est-ce que les documents sont donnés, achetés, prêtés ? Y a-t-il un programme d'acquisition ? En vertu de quels critères sont-ils acquis ? |
| <b>Produire</b>  | Qui sont les producteurs des documents gérés par le système ? Est-ce des individus ou des groupes ? Quelles sont les principales fonctions de ces producteurs ?            | Quels sont les problèmes particuliers associés à la production des documents ? (travail en groupe, révision, versions différentes, documents complexes, etc.)<br>Ces problèmes sont reliés à quelles activités particulières de production ? | Quels sont les types de documents produits ? Est-ce que ce sont des documents composites, des photographies, des documents hypertextes, etc. ?                                    | Comment les documents gérés par le système sont-ils produits ? Est-ce que le système aide les producteurs à produire des documents ? Si oui, comment ?   |
| <b>Diffuser</b>  | Y a-t-il une personne qui est chargée d'informer sur les changements dans le système ?   | Est-ce que les utilisateurs ont besoin d'être informés des nouveautés dans le système.   | De quoi doivent-ils être informés ? (Nouveaux documents, nouvelles versions, nouveaux usagers, etc.)  | Comment l'information circule-t-elle ? Verbalement, par téléphone, par courriel, par des rencontres, par envoi de listes etc. ?  |
| <b>Conserver</b> | Qui est le gardien des documents ? Qui est responsable de la conservation à long terme des documents ?   | Décrivez brièvement la nature des besoins de conservation à court, moyen et long terme des documents. Pour qui et en vertu de quelles raisons particulières ?  | Quels sont les types de documents qui sont conservés à court, moyen et long terme ?   | Sous quelle forme les documents sont-ils conservés ? Sur quels supports ? Croyez-vous nécessaire d'effectuer un changement de support à un certain moment ?  |

# 1. Étude de faisabilité

## 1.1 Technologique :

- Équipement de bureautique
- Équipement de réseautique
- Personnel informatique



## 1.2 Économique :

### Évaluation des coûts actuels et planification des économies

- Entreposage
- Indexation et classement
- Recherche
- Expédition et reproduction



## 1.2 Économique :

### Prévision de l'amortissement

- Coûts initiaux
- Frais courants
- Gains



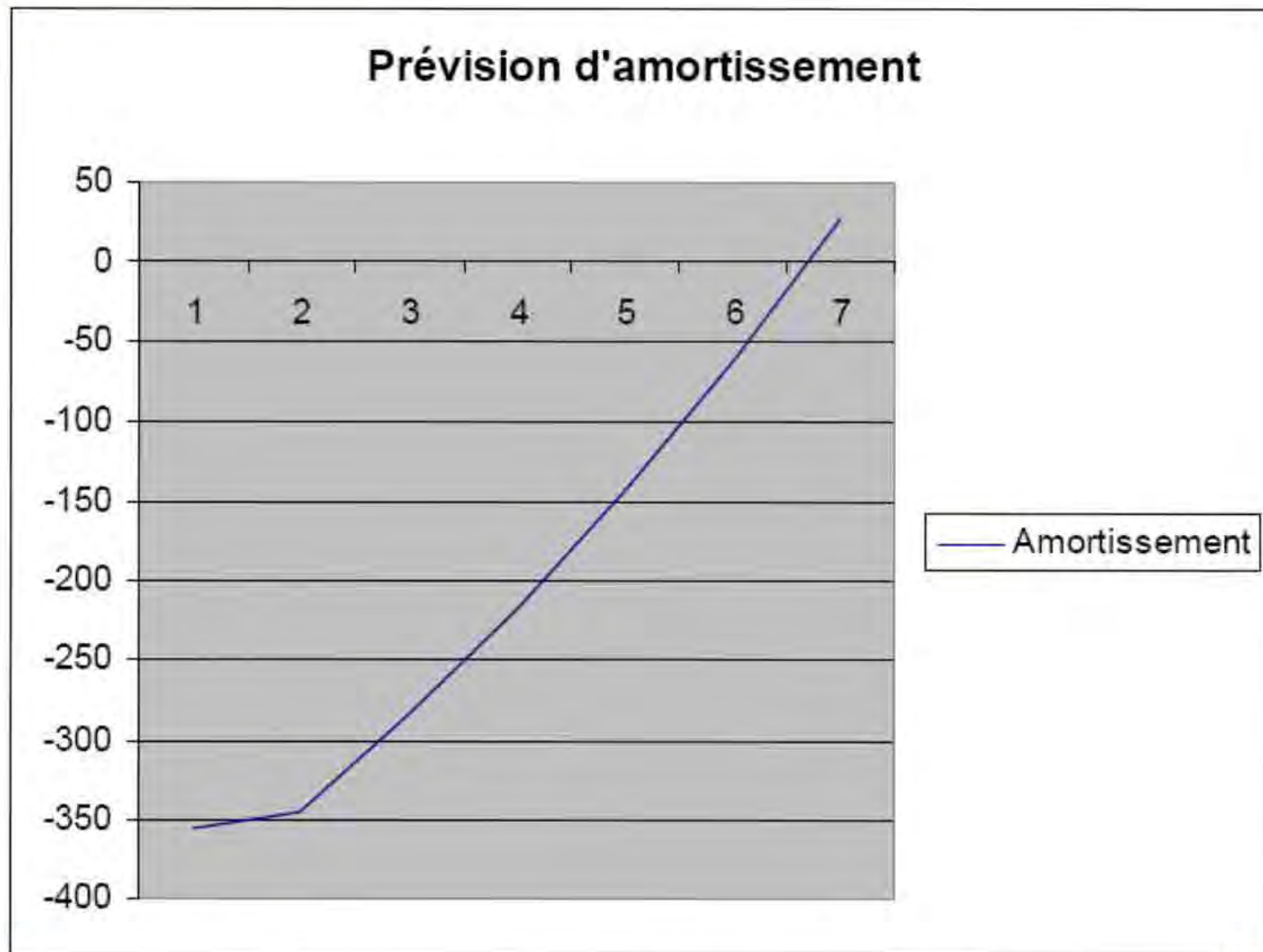
## 1.2 Économique :

### Prévision d'amortissement

X1000\$

| Descriptif                                   | 1 an | 2 ans | 3 ans | 4 ans | 5 ans | 6 ans | 7 ans |
|--|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Solde à reporter                             |      | -355  | -345  | -284  | -217  | -143  | -62   |
| Coûts Acquisition<br>GED                     | -150 |       |       |       |       |       |       |
| Coûts Implantation<br>GED                    | -85  |       |       |       |       |       |       |
| Coûts Numérisation                           | -120 |       |       |       |       |       |       |
| Frais Entretien                              |      | -35   | -35   | -35   | -35   | -35   | -35   |
| Frais financiers                             |      | -35   | -34   | -28   | -21   | -14   | -6    |
| Gains Entreposage                            |      | +10   | +10   | +10   | +10   | +10   | +10   |
| Gains Salaire direct<br>classement/recherche |      | +50   | +50   | +50   | +50   | +50   | +50   |
| Gains Expédition                             |      | +70   | +70   | +70   | +70   | +70   | +70   |
| Réorganisation                               |      | -50   |       |       |       |       |       |
|  | -355 | -345  | -284  | -217  | -143  | -62   | +27   |

## 1.2 Économique :



## 1.2 Économique :

### Systeme actuel

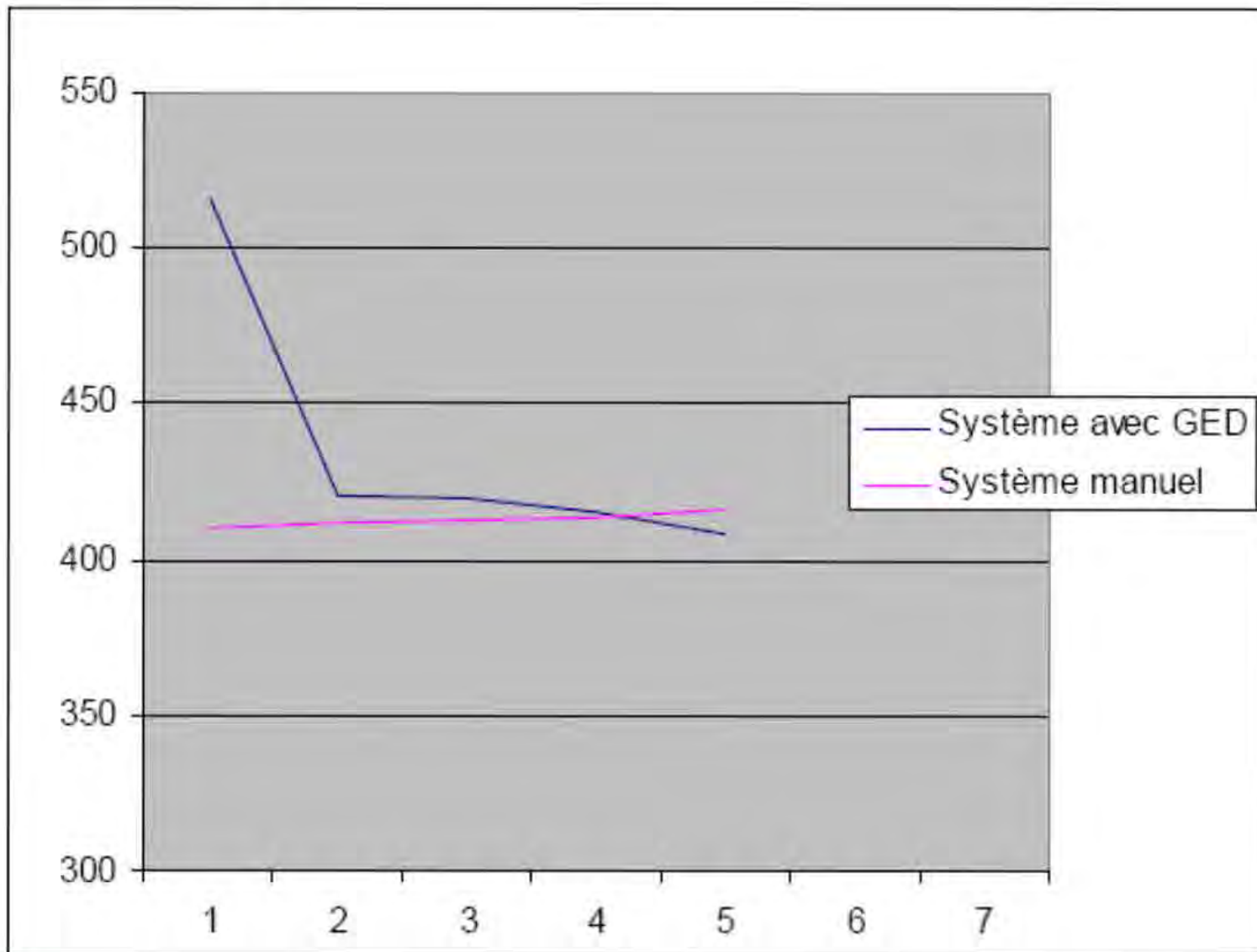
|                            | 1             | 2             | 3             | 4             | 5             |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Entreposage                | 12 000,00 \$  | 13 500,00 \$  | 15 000,00 \$  | 16 500,00 \$  | 18 000,00 \$  |
| Indexation et classement   | 100 000,00 \$ | 100 000,00 \$ | 100 000,00 \$ | 100 000,00 \$ | 100 000,00 \$ |
| Recherche                  | 100 000,00 \$ | 100 000,00 \$ | 100 000,00 \$ | 100 000,00 \$ | 100 000,00 \$ |
| Expédition et reproduction | 198 000,00 \$ | 198 000,00 \$ | 198 000,00 \$ | 198 000,00 \$ | 198 000,00 \$ |
| Coût ancien système        | 410 001,00 \$ | 411 500,00 \$ | 413 000,00 \$ | 414 500,00 \$ | 416 000,00 \$ |

### Systeme avec GED

|                            |               |               |               |               |               |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Entreposage                | 12 000,00 \$  | 2 400,00 \$   | 2 700,00 \$   | 3 000,00 \$   | 3 300,00 \$   |
| Indexation et classement   | 100 000,00 \$ | 75 000,00 \$  | 75 000,00 \$  | 75 000,00 \$  | 75 000,00 \$  |
| Recherche                  | 100 000,00 \$ | 75 000,00 \$  | 75 000,00 \$  | 75 000,00 \$  | 75 000,00 \$  |
| Expédition et reproduction | 198 000,00 \$ | 128 000,00 \$ | 128 000,00 \$ | 128 000,00 \$ | 128 000,00 \$ |
| Entretien GED              | 35 000,00 \$  | 35 000,00 \$  | 35 000,00 \$  | 35 000,00 \$  | 35 000,00 \$  |
|                            | 445 000,00 \$ | 315 400,00 \$ | 315 700,00 \$ | 316 000,00 \$ | 316 300,00 \$ |
| Amortissement acquisition  | 20 000,00 \$  | 20 000,00 \$  | 20 000,00 \$  | 20 000,00 \$  | 20 000,00 \$  |
| Amortissement numérisation | 24 000,00 \$  | 24 000,00 \$  | 24 000,00 \$  | 24 000,00 \$  | 24 000,00 \$  |
| Serveur                    | 5 000,00 \$   | 5 000,00 \$   | 5 000,00 \$   | 5 000,00 \$   | 5 000,00 \$   |
| Dev + paramétrage          | 12 000,00 \$  | 12 000,00 \$  | 12 000,00 \$  | 12 000,00 \$  | 12 000,00 \$  |
| Formation                  | 5 000,00 \$   | 5 000,00 \$   | 5 000,00 \$   | 5 000,00 \$   | 5 000,00 \$   |
| Installation               | 5 000,00 \$   | 5 000,00 \$   | 5 000,00 \$   | 5 000,00 \$   | 5 000,00 \$   |
| Emprunt                    |               | 35 000,00 \$  | 34 000,00 \$  | 28 000,00 \$  | 21 000,00 \$  |
| Amortissement + Total      | 516 000,00 \$ | 421 400,00 \$ | 420 700,00 \$ | 415 000,00 \$ | 408 300,00 \$ |



## 1.2 Économique :



## 2. Analyse des besoins



- Établir le contexte du projet
- Former une équipe multidisciplinaire
- Établir les caractéristiques générales du progiciel
- Identifier les principaux besoins

# Former une équipe

- Haut dirigeant
- Responsable de projet
- Gestionnaire
- Employées et employés
- Service informatique
- Service documentaire
- Agent en ressources humaines
- Agent de communication
- Représentant syndical

## 2. Analyse des besoins



- Établir le contexte du projet
- Former une équipe multidisciplinaire
- Établir les caractéristiques générales du progiciel
- Identifier les principaux besoins

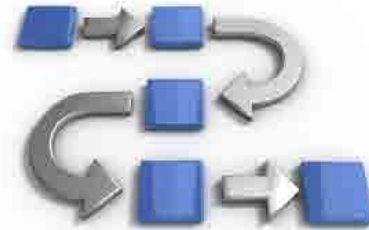
## Identifier les principaux besoins

- Gestion des documents électroniques
- Gestion des courriels
- Gestion du partage des connaissances
- Environnement de l'interface
- Gestion des documents papiers et des boîtes

## 3. Sélection du système

### 3.1 Établir les critères de sélection du progiciel

- Critères fonctionnels



- Critères techniques

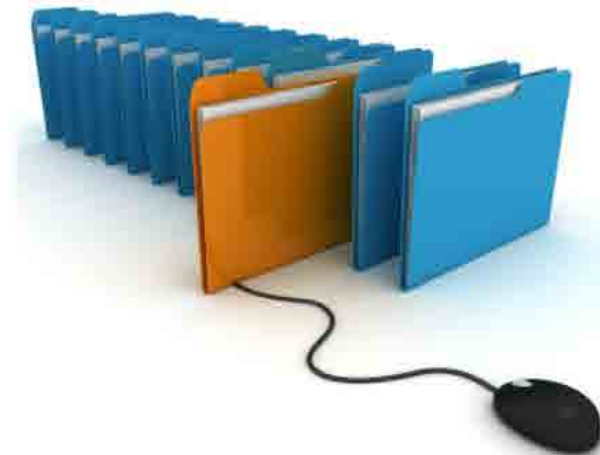


- Critères opérationnels



## 3.1 Établir les critères de sélection du progiciel

- Critères économiques
- Critères archivistiques



## 3.1 Établir les critères de sélection du progiciel

### A. Critères fonctionnels

- Adaptation au cadre administratif de l'organisation
- Souplesse d'évolution de la solution en fonction de l'organisation
- Aptitude au paramétrage
- Formation requise





## 3.1 Établir les critères de sélection du progiciel

### B. Critères techniques

- Adaptation aux infrastructures
- Fiabilité et robustesse du produit
- Aptitudes de connectivité avec les autres produits
- Maturité de la solution
- Obsolescence de la solution



## 3.1 Établir les critères de sélection du progiciel

### C. Critères opérationnels

- Adaptation aux spécificités opérationnelles
- Notoriétés du fournisseur
- Convivialité du produit
- Support à l'utilisation du produit
- Qualité et accessibilité du produit
- Sécurité



## 3.1 Établir les critères de sélection du progiciel

### D. Critères économiques

- Coûts d'exploitation et de maintenance
- Coûts d'acquisition
- Coûts des licences additionnelles
- Coûts de déploiement
- Coûts de formation



## 3.1 Établir les critères de sélection du progiciel

### E. Critères archivistiques

- Tables de référence
- Plan de classification
- Contrôle des dossiers et des documents
- Gestion des dossiers et des documents
- Métadonnées d'indexation
- Calendrier de conservation
- Listing et moteur de recherche
- Rapports statistiques



## 3.2 Analyse de sélection d'un produit de GED

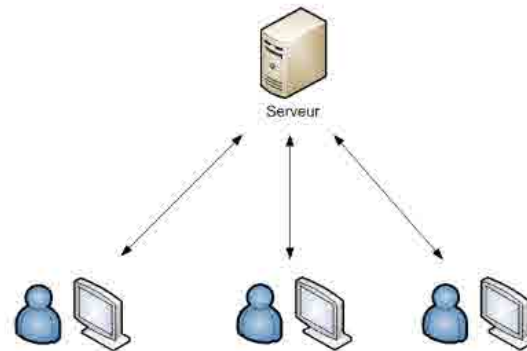
- Développer un questionnaire et une grille d'évaluation
- Sélectionner un groupe de produits en fonction de nos besoins
- Rencontrer les représentants, assister à des démonstrations
- Essayer le produit en version de démonstration
- Noter les produits, appliquer nos critères



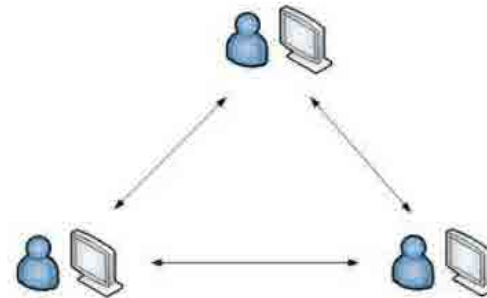
## 3.2 Analyse de sélection d'un produit de GED

Types de solution :

Client server



Peer to peer



Infonuagique



## 3.2 Analyse de sélection d'un produit de GED

### A. Critères fonctionnels

#### 1. Adaptation au cadre administratif de l'organisation

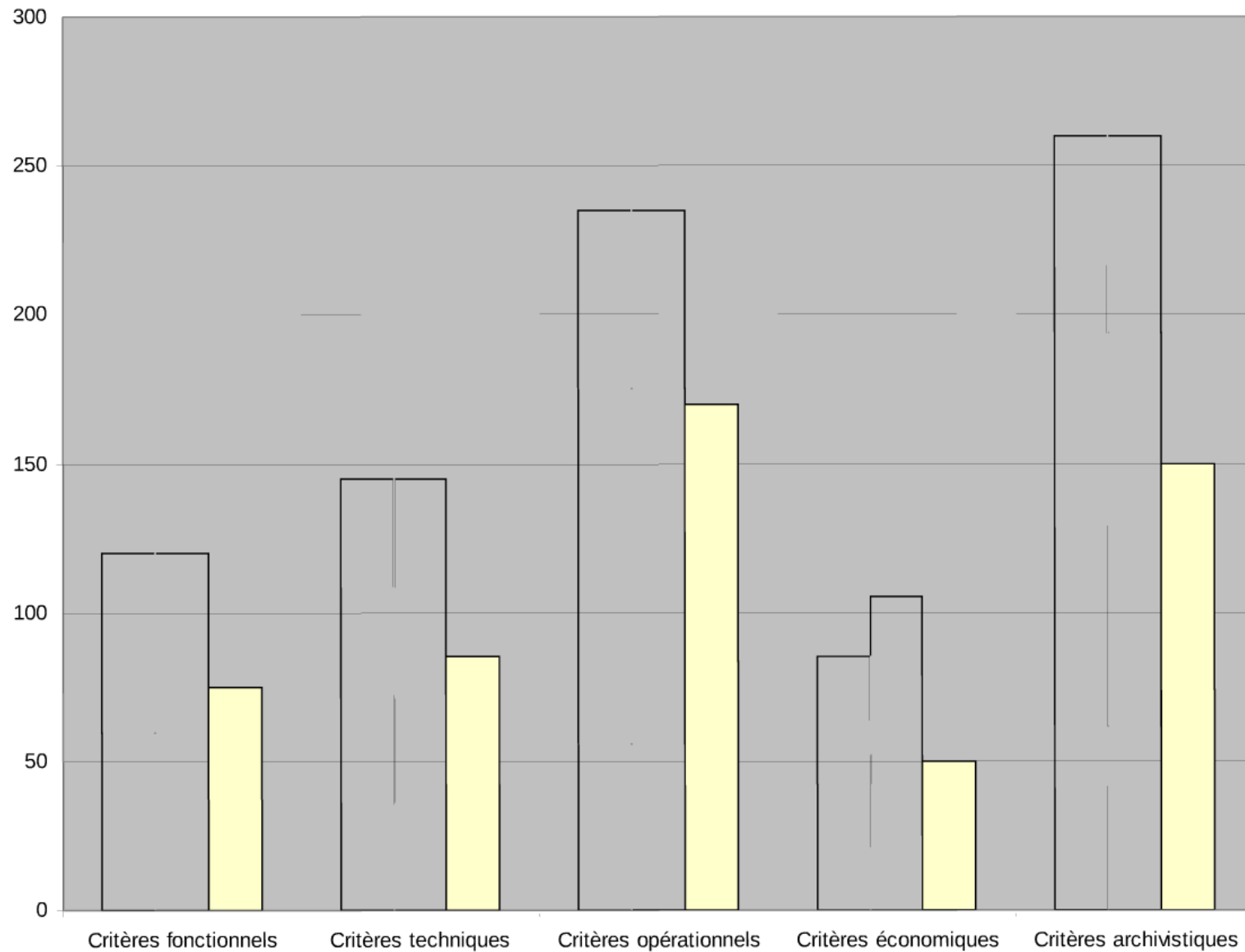
| Progiciel   | DM/RM<br>Hummingbird | Livlink,<br>Opentext | Work2gether,<br>KMtechnologie |
|---|----------------------|----------------------|-------------------------------|
| Les interfaces sont construites avec l'ensemble de la typographie et iconographie de l'organisation. (Logo, Couleur, Menu, etc.)    | /10                  | /10                  | /10                           |
| L'organisation de l'information s'adapte à la structure organisationnelle de l'organisation.  | /10                  | /10                  | /10                           |
| La circulation de l'information peut suivre des courants de transmission équivalents sinon semblables à ceux présentement en place. | /10                  | /10                  | /10                           |
| Totaux  | /30                  | /30                  | /30                           |

### E. Critères archivistiques

#### 1. Tables de références

| Progiciel                        | DM/RM<br>Hummingbird | Livlink,<br>Opentext | Work2gether,<br>KMtechnologie |
|----------------------------------|----------------------|----------------------|-------------------------------|
| Gestion de l'accès aux documents | /10                  | /10                  | /10                           |
| Description des documents        | /10                  | /10                  | /10                           |
| Gestion des documents physiques  | /10                  | /10                  | /10                           |
| Totaux                           | /30                  | /30                  | /30                           |

## 3.2 Analyse de sélection d'un produit de GED



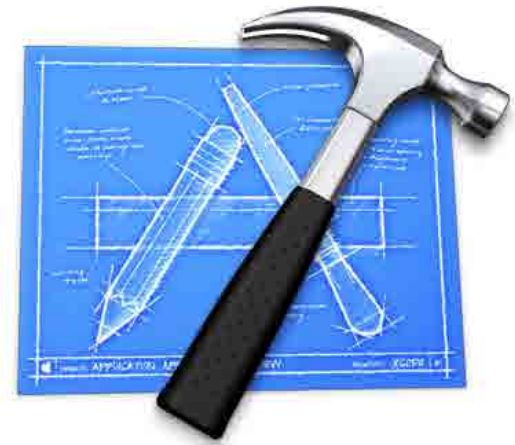


## 3.2 Analyse de sélection d'un produit de GED

Sélection d'un produit en fonction de nos besoins, de nos moyens et surtout suite à l'application de nos critères d'évaluation. On ne choisit pas un produit parce qu'il est le plus cher, qu'il offre plus de fonctions ou bien qu'il est le plus avancé, mais bien parce qu'il répond à nos besoins immédiats et anticipés.



# Production



## 4. Acquisition du système

- Présentation des conclusions de l'analyse à la direction de l'organisation
- Approbation
- Négociation et signature



## 5. Installation et développement

- Sélection des métadonnées
- Assignation de la sécurité
- Intégration des outils de gestion documentaire



## 6. Implantation et déploiement

### A. Implantation dans le groupe témoin

- Aspects techniques
- Aspects de formation
- Aspects de gestion du changement
- Rencontre avec le groupe témoin





# Gestion du changement

- Prioriser la dimension humaine
- Respecter et reconnaître les pratiques en place
- Définir une vision claire, stable et légitime
- Communication et transparence
- Leadership
- Se donner les moyens



## **Encore une petite chose...**

"Quand tu veux construire un bateau, ne commence pas par rassembler du bois, couper des planches et distribuer du travail, mais réveille au sein des hommes le désir de la mer grande et belle."

Antoine de Saint-Exupéry, Citadelle

# 6. Implantation et déploiement

## B. Déploiement dans un service

- Rencontrer la direction du service (1re semaine)
- Rencontrer le personnel du service (1re sem.)
- Former le personnel (2e et/ou 3e sem.)
- Implanter le système (2e et 3e sem.)
- Appuyer l'implantation (2e ou 3e sem.)
- Support et dépannage



# Utilisation

## 7. Documentation et formation

- Chercher
  - Consulter
    - Traiter
      - Acquérir
        - Produire
          - Diffuser
            - Conserver





## 8. Post-implantation et entretien

### A. Gestion des risques

- La qualité du système
- Le dépassement des coûts initiaux
- Le dépassement de l'échéancier
- L'insatisfaction des utilisateurs



## 8. Post-implantation et entretien

### B. Entretien

- Mises à jour
- Veille technologique
- Maintien de ressources informatiques



## 8. Post-implantation et entretien

### C. Bilan de l'implantation

- Impacts sur la conservation
- Impacts sur la production
- Impacts sur la recherche
- Impacts sur la diffusion



Toutefois notre système a atteint ses limites...

# En conclusion

Presque 10 ans plus tard nous sommes en refonte complète de notre système. Notre organisation a changé: les médias sociaux, le web 2.0, la portabilité des solutions et le télétravail sont des incontournables.

Nous en sommes donc à la sélection d'une solution de **gestion de contenu d'entreprise** non plus seulement de gestion électronique des documents. Il nous faudra identifier nos nouveaux besoins, réviser nos critères et revoir l'ensemble de notre processus de sélection et d'implantation.



## **Encore une petite chose...**

« Il ne faut pas se tromper de métier et imaginer qu'en se contentant de déplacer le problème "physique" des archives et en utilisant les "nouvelles technologies" ...on peut se transformer en archiviste, au sens réel du terme. Ce métier requiert des techniques, des méthodes et des compétences différentes qui nécessitent plusieurs années d'études spécialisées. »

Olivier Chicheportiche, journaliste du Figaro chroniqueur techno.

# Merci de votre attention et bon projet!

