

# Bonnes pratiques de la Gestion Electronique de Documents dans les Cabinets d'Expertise Comptable

---

## Partage d'expérience

Patrick MICHELS - Knowings

04/10/2010

## **Pourquoi ce document ?**

Il vise à partager des bonnes pratiques et des retours d'expérience basées sur des projets de GED et de collaboration réalisés au cours des années 1999 à 2010 par nos équipes au sein de Cabinets Comptables et d'entreprises de toutes tailles. Il ne présente pas des certitudes mais des réflexions, analyses et retours d'expérience sur des pratiques constatées. Notre objectif est que chaque lecteur puisse trouver des informations pour servir ses projets. Ainsi, Knowings aura contribué à enrichir les connaissances des Cabinets Comptables.

Ce document a été rédigé par Patrick MICHELS, PDG fondateur de Knowings. Avant de créer Knowings, il a été associé du Cabinet Ernst & Young.

## **Qui est Knowings ?**

Editeur de plates-formes collaboratives de gestion de contenus utilisées initialement par des grandes entreprises, Knowings a choisi en 2009 de mettre ses solutions à disposition des Cabinets Comptables dans le cadre d'une solution packagée, prête à l'usage.

« Pack GED Profession Comptable » s'adresse à tous les Cabinets désireux d'optimiser la gestion des documents et de l'information tant en interne qu'avec leurs Clients.

Cette solution réunit un ensemble de Logiciels et règles métier qui traitent les processus documentaires de tous les pôles d'activité du Cabinet et soutiennent son organisation.

Elle garantit sécurisation, bonne exploitation du capital information et des gains de productivité.

Elle participe à la relation entre le Cabinet et son Client et renforce sa capacité à lui proposer de nouvelles missions et services.

## **Diffusion du document :**

Ce document est en libre diffusion et libre copie, sous réserve d'en conserver la forme originale et de faire systématiquement référence à son auteur.

Les extraits et courtes citations sont possibles dans les mêmes conditions.

## **Retour d'expérience 1 : Se concentrer en priorité sur l'exploitation des documents plus que sur leur dépôt**

**Constat** : Un seul utilisateur classe un document, plusieurs utilisateurs le consulteront au cours des années suivantes. Se tromper de priorité c'est passer à côté d'un des gisements de productivité essentiel d'une GED.

**Bonne pratique** : Il conviendra donc de porter plus d'attention aux processus d'exploitation des contenus qu'au processus de classement/archivage.

**Pour aller plus loin** : Le mode d'accès à un document dépend de l'intention de l'utilisateur au moment où il le recherche, alors que le classement répond à la vision du producteur du document, qui est le plus souvent un spécialiste du domaine. Cette différence de point de vue impose de proposer des modes d'accès multiples lors des recherches.

## **Retour d'expérience 2 : Du stock vers le flux**

**Constat** : Les logiciels de GED se sont historiquement concentrés sur le stockage des documents. Or l'enjeu majeur est d'exploiter les documents stockés. Dans un Cabinet Comptable, la diffusion des documents produits peut dépasser une heure par jour pour certains collaborateurs (paie notamment).

La gestion des documents reçus dans les messageries représente également un temps significatif en croissance permanente et par conséquent un poste de coût important.

De plus la gestion d'un stock de documents coûte au Cabinet ! En revanche, le flux de documents permettra d'en exploiter le contenu, d'en extraire du sens, de lui donner de l'utilité. Finalement, plus un contenu circule « intelligemment » plus il prend de la valeur pour ceux qui l'utilisent (Client, collaborateur...).

**Bonne pratique** : Faire porter l'effort sur les processus de collaboration (entre les collaborateurs et les Clients et internes au Cabinet). Privilégier des solutions proposant des règles métier de collaboration, de diffusion.

Les gains de productivité peuvent dépasser 200 heures par an pour certains collaborateurs !

**Pour aller plus loin** : Les logiciels collaboratifs de gestion de contenus deviennent la norme et remplacent progressivement les logiciels de GED traditionnels conçus dans les années 1990 à 2007 environ. Les GED collaboratives permettent d'automatiser de nombreux processus d'échange : diffusion automatique des documents produits par le Cabinet : bulletins de paie, déclarations fiscales et sociales, liasses fiscales...).

La diffusion sélective d'informations à l'aide de systèmes de type « Push par mail » est un élément clé pour atteindre des gains de productivité importants. Attention cependant à ce que les mails générés regroupent bien l'ensemble des documents produits au cours d'une période afin de ne pas « spammer » les destinataires de ces flux automatisés.

## Retour d'expérience 3 : Le multiclassement devient la règle

**Constat** : Les logiques d'accès aux contenus varient en fonction du besoin du moment. Les modes de classement basés sur la gestion physique des archives (dossier, chemise...) ne permettent plus de répondre aux besoins des multiples utilisateurs des contenus gérés par le cabinet (Clients, collaborateurs...).

Un document nécessite d'être classé selon plusieurs axes pour permettre des recherches intuitives liées au besoin de l'utilisateur, sans être dupliqué. Nous passons d'une logique du « OU » à une logique du « ET ».

Les plans de classement hiérarchiques sont un mode de classement possible, pour autant il doit être possible de classer un même document dans plusieurs hiérarchies et selon des « points de vue » multiples non hiérarchiques et aussi avec des systèmes de « Tags » comme cela est à présent la norme dans le mode du Web 2.0.

**Bonne pratique** : Choisir des solutions permettant le multiclassement des contenus selon des axes hiérarchiques et non hiérarchiques, des Tags, des plans de classement évolutifs.

**Pour aller plus loin** : L'usage des axes de classement dans un système de recherche à « facettes » est actuellement le mode d'accès le plus abouti en terme d'ergonomie, de facilité d'usage, de qualité des recherches. Des plans de classement multi-axes avec recherches par Facettes sont proposés dans les GED les plus récentes destinées aux Cabinets Comptables.

## Retour d'expérience 4 : Privilégier le design, l'ergonomie et la facilité d'usage

**Constat** : « *La forme c'est le fond qui remonte à la surface* » disait Victor Hugo.

Les Clients et Collaborateurs sont habitués à utiliser des applications de type Web dans leurs pratiques personnelles. Leur proposer des applications avec un design ancien est un générateur de risque de rejet, de sous-utilisation. Lorsque l'usage concerne les Clients le risque majeur est lié à l'image donnée par le cabinet.

**Bonne pratique** : Privilégier le design, l'ergonomie et la facilité renforce l'usage de la GED collaborative par les Clients et les Collaborateurs, pour plus de productivité.

**Pour aller plus loin** : Les applications actuelles hors du marché des Cabinets Comptables sont de type Web/client léger, avec des interfaces homme machine qui s'adaptent au contexte et aux droits de l'utilisateur : navigation/recherches par facettes ou par intention, interfaces contextuelles deviennent la norme. Ce type de solution adapté au Cabinets Comptable a été introduit en 2010.

## Retour d'expérience 5 : Faire confiance à l'innovation

**Constat :** L'innovation technologique et donc logicielle suit des cycles avec des ruptures tous les 10 à 12 ans (durée moyenne d'usage d'une application).

Pour les Cabinets Comptables et le monde de la GED plus globalement, le précédent cycle a commencé en 1995 – 1997 qui a vu l'apparition de solution tournée vers le document et son stockage, l'objectif de l'époque était la dématérialisation.

Le cycle actuel a débuté en 2007- 2009 avec l'apparition des GED centrées sur l'utilisateur et la collaboration en complément du traitement du document. Pour les Cabinets Comptables, la première solution dédiée est apparue en 2009.

**Bonne pratique :** Adapter ses choix en fonction de la position de sa décision dans le cycle des innovations. Choisir à temps une innovation permettra d'en exploiter ses enjeux plus longtemps, choisir une technologie en fin de cycle c'est se priver de gains de productivité, de mobilisation des équipes et de gain d'image.

**Pour aller plus loin :** De nouvelles innovations sont attendues dans le futur pour les Cabinets Comptables, avec notamment le développement de fonctions prédictives ou encore l'usage des contenus pour en extraire du sens, de la connaissance. Certaines sont déjà opérationnelles dans d'autres secteurs d'activité et leurs transpositions sont en cours.

## Retour d'expérience 6 : Exploiter les vrais gisements de productivité

**Constat :** Un important travail a déjà été fait dans les Cabinets pour gagner en productivité sur les activités internes de production notamment. A présent les Collaborateurs consacrent une part grandissante de leur temps à des tâches d'interface avec les Clients : gestion des emails, classement, diffusion de documents, renvoi de documents n fois aux mêmes Clients, réponses à des sollicitations multiples, etc.)

Par ailleurs certaines tâches sont faites par les Clients puis refaites au Cabinet : production et numérisation de documents, classement physique, impression, etc.

Un travail sur ces actions « aux interfaces » entre le Cabinet et le Client est parmi les plus porteurs de gisements de productivité.

L'enjeu se situe dans le domaine de la collaboration. Certaines tâches peuvent être automatisées, partagées, transférées vers les Clients sans surcharge pour eux. Clients et Cabinet en tireront profit.

**Bonne pratique :** Utiliser des fonctions collaboratives pour gérer et partager les contenus génère des gains de productivité pour le Cabinet et les Clients.

**Pour aller plus loin :** Des outils proposent des fonctions facilitant ces collaborations : dépôt de documents par email directement par le Client dans la GED (le cas échéant par un scanner), moteurs de rangement pour automatiser le classement de emails et documents, formulaires de dépôts de documents en ligne avec assistant de classement, etc.

Les fonctions collaboratives peuvent aussi être génératrices de nouvelles sources de revenus pour le Cabinet. Par exemple en permettant aux Clients de déposer, retrouver, classer les documents dans la GED Collaborative du Cabinet et d'y accéder en tous temps et tous lieux, le Cabinet dispose d'un excellent moyen de valoriser ce service. Certains Cabinets proposent en complément un service de classement « normalisé » pour le compte de leurs Clients.

## **Retour d'expérience 7 : Penser gestion du cycle de vie du document,**

**Constat :** Au cours de sa vie un document subira de nombreuses étapes et traitements. Il ne s'agit plus seulement de stocker, mais de gérer le cycle de vie du document pour en exploiter le contenu. De nouvelles problématiques sont à prendre en compte, si l'on ne veut pas que les solutions mises en place aujourd'hui deviennent les problèmes de demain. Un document électronique se crée une fois puis est exploité n fois. Au terme de son « utilité » il devient une charge inutile et il convient de le détruire. Pour gérer ce cycle de vie, le document doit donc devenir plus riche et porter des informations (métadonnées) de nature à permettre la gestion de ce cycle de vie.

**Bonne pratique :** Penser gestion du cycle de vie du document, intégrer dans le processus de GED toutes les étapes acquisition, classement, stockage, recherche, consultation, diffusion, reclassement, archivage, destruction.

**Pour aller plus loin :** Les logiciels de GED Collaborative intègrent généralement une gestion de processus permettant de définir des règles applicables automatiquement aux contenus. Des métadonnées renseignées lors de la création du document permettront au logiciel d'assurer automatiquement aux dates prévues, l'archivage des documents, leur destruction (ou proposition de destruction).

Il faut s'assurer que la gestion de ces métadonnées soit possible dans le logiciel.

## **Retour d'expérience 8 : Ne pas réinventer sans cesse**

**Constat :** L'exercice professionnel se déroule dans un cadre normatif selon des règles et des pratiques relativement homogènes. Vouloir imaginer l'organisation de son processus de gestion des contenus est un exercice intellectuellement intéressant, mais long et coûteux, qui nécessite de nombreux essais et adaptations.

Ce travail a déjà été fait par des Cabinets. Il est inutile de le réinventer. En revanche un travail de personnalisation en fonction du contexte et des missions du Cabinet garde tout son sens et sera beaucoup plus facile à réaliser.

**Bonne pratique :** Privilégier des solutions qui « embarquent » des plans de classement et des règles du jeu métier dédiées aux Cabinets Comptables, afin de se consacrer à l'analyse des différences plutôt qu'à imaginer son propre plan de classement

**Pour aller plus loin :** Les solutions logicielles proposées sur le marché se centrent généralement sur la GED Clients. Certaines proposent aussi des plans de classement pour la GED interne (administratif, comptabilité Cabinet, modèles de documents, gestion des connaissances, normes et méthodes, relation entre associés, communication, système d'information...). Les enjeux de cette GED interne sont de plus en plus forts si l'on veut assurer un partage de l'information interne, une diffusion interne des pratiques métiers et des évolutions réglementaires.

Dans le futur la collaboration et le partage des connaissances devrait prendre de plus en plus d'importance.

## **Retour d'expérience 9 : Les reprises des archives sont un frein aux projets de GED**

**Constat :** Les reprises sont tellement complexes et lourdes que certains Cabinets renoncent à se lancer dans un projet de GED ou le diffèrent d'année en année.

D'autres consacrent un important budget et temps à des reprises de données.

Enfin une troisième approche consiste à reprendre au fil de l'eau les données d'un ancien système, soit en fonction du besoin, ou sur une sélection de Clients.

Si aucune approche n'est idéale, en revanche, il est dommage de se priver de GED pour le motif que les reprises sont trop longues et coûteuses. Le report de projet ne faisant que repousser le problème.

**Bonne pratique** : Commencer par traiter le flux courant de documents permet de démarrer simplement. Après deux ou trois années le stock constitué sera tel que le niveau de service sera proche de celui qui aurait été atteint avec une reprise. De plus le Cabinet aura réalisé des gains de productivité au cours de ces années.

**Pour aller plus loin** : Certains logiciels proposent des automates d'aide aux reprises de données. En revanche, il faut s'assurer que ces reprises ne conduisent pas à reproduire dans une GED « nouvelle » une organisation sous forme de répertoires hiérarchiques. La valeur ajoutée serait bien faible... il faudra porter une attention particulière à la possibilité de réorganiser les données et à les enrichir en métadonnées.

Un des critères de choix d'une GED pourrait également être la capacité d'extraire les contenus de ce logiciel le jour où le Cabinet décidera de changer de solution. Une dépendance trop forte à un éditeur est un risque évident pour le Cabinet.

## **Retour d'expérience 10 : KISS (keep it simple and stupid)**

**Constat** : « *La simplicité est la sophistication suprême* » soutenait Léonard de Vinci.

Trop souvent les détails dominent et la recherche de l'excellence conduit à imaginer des solutions complexes. Les demandes les plus contraignantes se situent souvent dans le domaine des droits d'accès. Trop de droits restreints induisent soit des coûts de gestion internes importants, soit au final l'ouverture de tous les droits à tous les utilisateurs (ou presque...).

La mise en place de plans de classement trop détaillés génère des rejets et des remises en cause dans le temps.

La complexité doit être gérée par l'application, mais l'usage doit rester simple pour l'utilisateur.

Cette simplicité doit également être jugée après une période d'utilisation suffisante, car le travail des ergonomes consistera à rendre une application performante pour des usagers réguliers plus que pour un premier usage.

**Bonne pratique** : Commencer simple et introduire de nouvelles fonctions au fur et à mesure de l'usage, si c'est réellement nécessaire. Juger la facilité d'usage après une période suffisante de prise en main.

**Pour aller plus loin** : intégrer la culture informatique des collaborateurs dans les choix de mise en œuvre permet de réduire le risque de complexité voire de rejet. Des applications ne nécessitant que peu de formation et dont les logiques d'usage sont proches d'Internet sont plus rapidement intégrées par les utilisateurs.

Les applications les plus récentes proposent des adaptations automatiques d'interfaces en fonction du contexte et des droits d'un utilisateur.

**Conclusion** : Ces bonnes pratiques sont une base de réflexion qui reste à enrichir au cours de prochains projets. Knowings espère permettre aux Cabinets Comptables, d'exploiter au mieux les potentialités d'une GED si possible collaborative.

A poursuivre et enrichir par vos propres réflexions !

Ce document vous est offert par



Dans le cadre du



Knowings est l'éditeur du



La solution de GED Collaborative en mode SaaS  
et licence dédiée aux Cabinets d'expertise  
comptable