

---

# Abandonner le papier en 90 jours

Un guide détaillé



# Introduction

Ces 20 dernières années, les dirigeants d'entreprise ont mis l'accent sur l'efficacité. Les techniques de Lean Management sont donc à l'ordre du jour, avec l'objectif d'optimiser les processus pour réduire les coûts et optimiser la qualité. Mais la réduction des budgets a ses limites. Dernièrement, les managers et les employés se sont recentrés sur une question bien plus pertinente : au lieu d'en faire autant avec moins (efficacité), comment en faire plus avec autant (productivité) ?

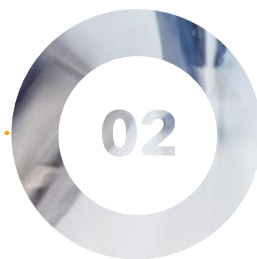
Les processus papier nuisent sérieusement à l'efficacité comme à la productivité. Selon une étude mondiale réalisée par IDC, les problèmes de gestion des documents

papier représentent une perte de 21 % de la productivité organisationnelle. Il s'agit là d'un fait largement reconnu. Les entreprises en font l'expérience au quotidien.

D'innombrables technologies (de messagerie électronique, de comptabilité, de gestion intégrée, d'édition numérique, etc.) promettent d'éliminer le papier et d'inaugurer une nouvelle ère numérique. Cependant, la mise en place du zéro papier a ses limites. Quel est le meilleur moyen de passer à un environnement entièrement numérique sans perdre de données ? Et comment le faire rapidement ?



Avantages d'un  
environnement numérique



3 étapes vers  
la dématérialisation



Mise en place d'un  
plan sur 90 jours

# 01

## Avantages d'un environnement numérique

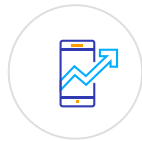
- Gain de place
- Workflows simplifiés
- Agilité améliorée
- Réduction des risques
- Meilleures relations client
- Visibilité accrue
- Impact environnemental positif

## Voici quelques-unes des raisons pour lesquelles les entreprises s'emploient à faire du bureau sans papier une réalité :



### Gain de place

Imaginez votre bureau sans meubles de rangement, avec moins d'imprimantes, et des étagères sans papier. Imaginez un monde avec moins d'envois par la poste, moins de photocopies, moins de classement et de recherche dans des dossiers physiques. C'est le premier avantage d'un environnement numérique : un lieu de travail mieux rangé, plus lumineux et plus spacieux.



### Agilité améliorée

Vos concurrents n'ont cessé d'innover et l'agilité qu'offre un environnement sans papier est essentielle pour rester compétitif.



### Workflows simplifiés

L'automatisation du workflow rend le contenu accessible via un simple bouton, à tout moment. Il ne faut que quelques secondes pour acheminer et partager des documents entre plusieurs services et systèmes.



### Réduction des risques

La personnalisation des accès et de la sécurité des données numériques facilite le respect des normes en vigueur. Elle permet également de réduire les coûts et les risques liés aux documents manquants, amendes ou pertes de revenus.



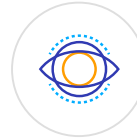
### Meilleures relations client

Une recherche rapide permet d'accéder aux données en quelques secondes seulement. Inutile, donc, de mettre vos interlocuteurs en attente pour aller fouiller dans des dossiers. Offrez à vos clients et à vos collaborateurs la rapidité et la qualité qu'ils méritent.



### Impact environnemental positif

Si vous avez mis en place une initiative écologique, l'un des moyens les plus simples de réduire votre empreinte carbone consiste à moins imprimer, moins expédier et moins stocker de papier.



### Visibilité accrue

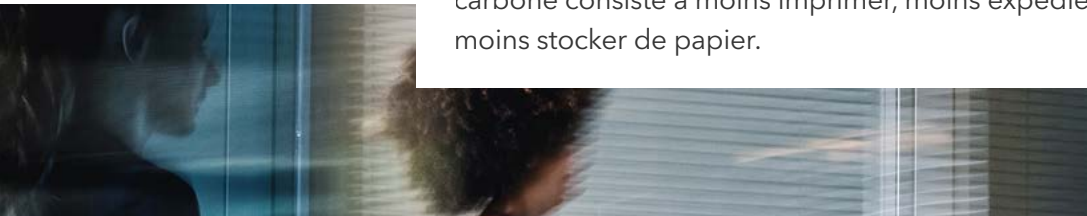
Le remplacement du papier par des workflows numériques offre plus de transparence, et permet à la direction de prendre des décisions plus rapidement.



Nous avons réduit nos consommations de papier de moitié pendant une période de forte croissance. Avec des revenus en hausse de 26 %, la gestion d'une telle croissance n'est plus un problème et nous avons déjà réalisé notre retour sur investissement en un peu moins d'un an.

Pam Naslund

Office Manager, PEER Bearing



# 02

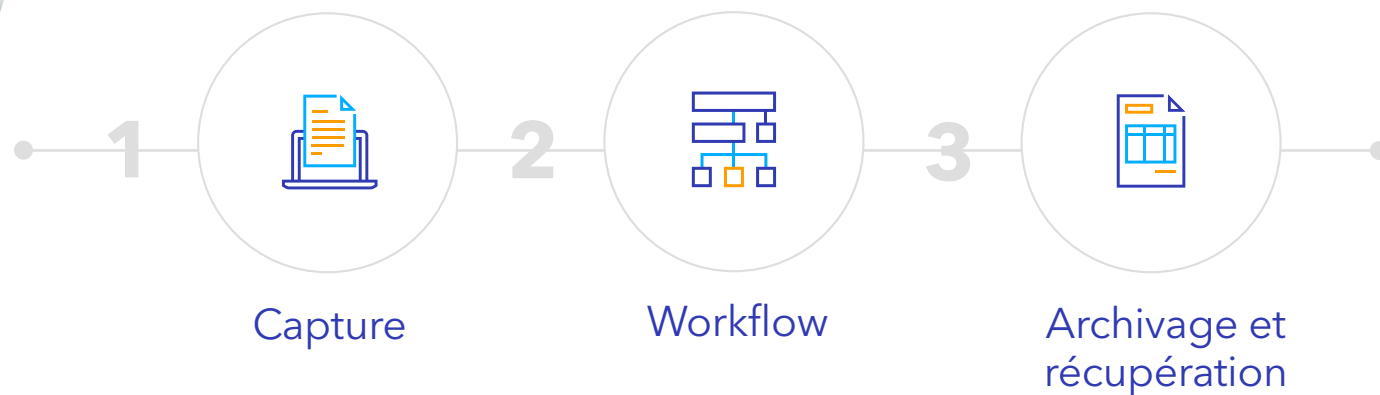
## 3 étapes vers la dématérialisation

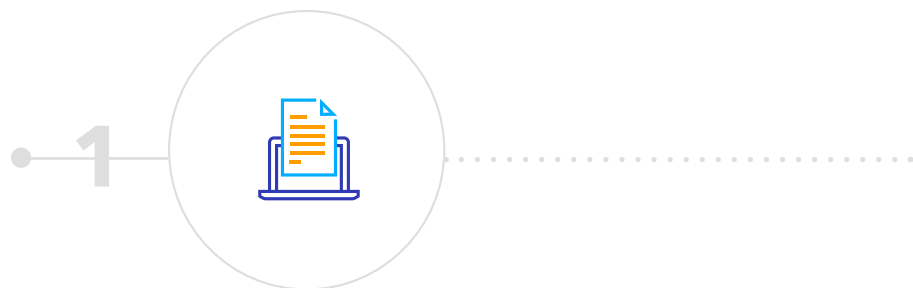
Si l'abandon du papier est votre objectif, il convient de définir un plan de transition. Abandonner le papier en 90 jours est un objectif réalisable et permet à votre équipe d'atteindre un objectif commun. Cette approche revient en outre à se fixer un objectif trimestriel atteignable.

## Éradication du papier en 90 jours

# 3 étapes vers la dématérialisation

Avant de vous lancer dans votre projet de dématérialisation en 90 jours, réfléchissez aux trois étapes clés de votre processus : la capture, le workflow, l'archivage numérique et la récupération. Chacune de ces étapes vous apportera des bénéfices. Pour que l'initiative soit un succès, il suffit de se fixer des objectifs pour la dématérialisation de trois domaines :





## Capture

Les informations proviennent de sources variées. E-mails, fax, courriers, formulaires Web et documents papier n'en constituent que quelques exemples. Tous vous offrent la possibilité de capturer intelligemment des informations afin de pouvoir les retrouver au sein de futurs processus métier. Il est même possible d'automatiser le scan de documents et l'indexation de leurs données.

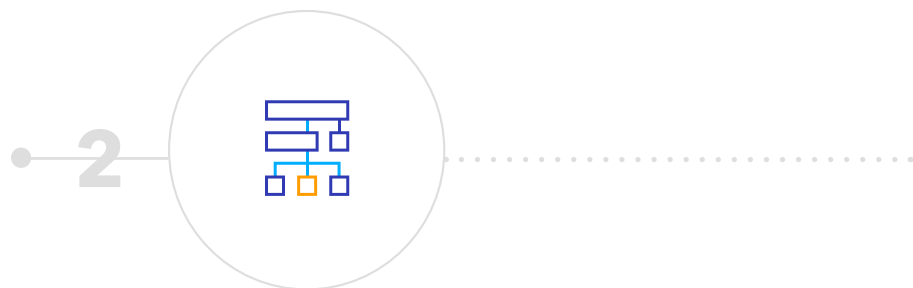
L'indexation constitue une étape essentielle qui permet de transformer des documents en informations gérables via la lecture de notions clés et le stockage de chaque point de données sous forme de valeur d'index. Ces valeurs décrivent l'objectif et le contenu du document, et optimisent la recherche et l'organisation.

Il est possible d'améliorer considérablement le processus d'indexation à l'aide d'un logiciel d'apprentissage automatique. Cette technologie garde en mémoire la structure de chaque document, ainsi que vos corrections d'indexation. Ainsi, la vitesse, la précision et la fiabilité du processus augmentent avec chaque capture. Plus l'apprentissage automatique est sollicité, moins on passe de temps à saisir manuellement des données.

Les formulaires Web sont un autre outil permettant de simplifier, d'améliorer et d'accélérer la collecte des données. En plus d'être instantanément accessibles par tous depuis n'importe quel appareil mobile, ils permettent de structurer les données afin que celles-ci puissent être utilisées pour automatiser les opérations.

Il est également important de pouvoir capturer les données pertinentes au niveau de votre application ERP, CRM ou autre. Votre logiciel de gestion des documents et autres systèmes doivent pouvoir communiquer entre eux, récupérer des données et renseigner des enregistrements afin de synchroniser les informations.





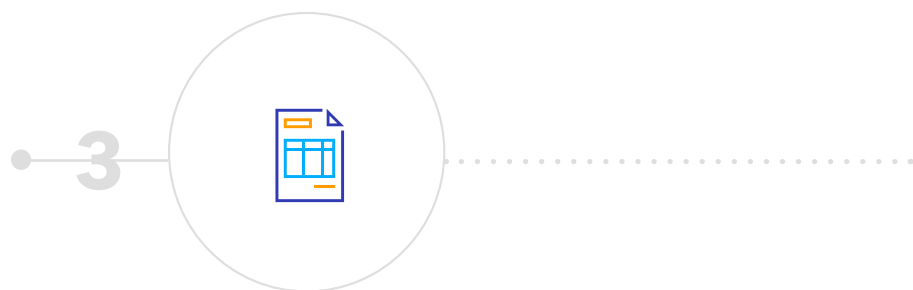
## Workflow

Notre objectif est de remplacer la gestion des documents papier par des workflow numériques simplifiés, avec des processus prédéfinis pour l'acheminement, la révision et l'approbation de documents. L'automatisation permet de partager des informations avec tout membre de votre équipe requérant une visibilité accrue au niveau d'un workflow. Chaque employé responsable de l'exécution d'une tâche peut la visualiser au sein de la solution d'automatisation. Des mises à jour via e-mail peuvent être envoyées pour avertir les employés des nouvelles tâches leur étant attribuées. Les exceptions et signalements peuvent être facilement configurés. Les managers peuvent

voir en un coup d'oeil quelles étapes sont terminées et ce qu'il reste à accomplir. Décrire clairement chaque processus en partant du principe que tout se passe comme prévu permet de concevoir des workflow numériques plus efficaces dans votre système de documents.

Tirez parti des fonctionnalités suivantes :

1. Le logiciel de flux de travail numérique comprend un outil de **mappage des processus** qui permet de visualiser ces derniers. Il s'agit d'une fonction utile, optimisant la compréhension, le consensus, les plans et les processus.
2. La capacité à intégrer des **formulaires Web** pour limiter l'usage du papier peut constituer une amélioration importante de l'expérience utilisateur et accélérer la dématérialisation.
3. Les fonctionnalités **mobiles** permettent de capturer, d'acheminer et d'approuver des documents où que vous soyez. Vous maintenez ainsi les télétravailleurs informés et vous vous assurez qu'ils respectent les délais.



## Archivage et récupération

Une fois les informations acheminées à l'aide d'un flux de travail automatisé, elles doivent être archivées pour être aisément trouvables de sorte que l'accès à celles-ci soit contrôlable. Si vous avez suivi les recommandations en matière d'indexation des données, vos documents numériques seront clairement organisés, facilement récupérables et utilisables.

La sécurité constitue une préoccupation majeure pour l'archivage des documents. Des mesures de sécurité et de sauvegarde strictes garantissent la récupération des informations en cas de sinistre, empêchent les utilisateurs non autorisés de consulter les données et aident à respecter les normes de conformité (HIPAA, RGPD, etc.).



Grâce à notre solution de gestion des documents, nous économisons beaucoup de temps normalement consacré à la recherche et au stockage de documents. Cela nous a permis de consacrer environ 85 heures par mois à d'autres tâches, ce qui représente le temps de travail d'un employé à temps partiel. En d'autres termes, nous avons pu jouir d'une croissance conséquente sans apporter de changements à nos ressources existantes.

Ralph Farrow, IT Manager,  
Smithfield Food, Ltd.



# 03

## Mise en place d'un plan sur 90 jours

Commencez par rassembler les remarques de votre équipe de direction et des utilisateurs finaux. Prenez le temps d'étudier sérieusement les processus dépendant du papier. Après tout, il est impossible d'apporter une solution à un problème si on ne le comprend pas.



# Plan de 90 jours





### Étape 1 : Développement de l'équipe de direction

Le succès d'une telle initiative dépend du degré d'implication de votre équipe de direction. Les diverses parties prenantes doivent pouvoir encourager l'abandon du papier.

N'ignorez pas l'importance des commentaires des utilisateurs finaux, qui en savent souvent plus que leurs supérieurs en ce qui concerne les tâches quotidiennes. Il peut s'avérer utile d'intégrer un expert de l'automatisation externe à l'équipe de direction (voire un consultant ou fournisseur tiers) pour mieux orienter les débats sur ce qui est réalisable à court ou long terme.

### Étape 2 : Étudiez vos processus métier

Le processus de découverte est essentiel et nécessite un mappage réfléchi des processus. Identifiez les étapes clés, les goulots d'étranglement et les frustrations existantes en demandant à vos collègues de vous donner leur avis.

Pour évaluer le cycle de vie d'un document ou processus spécifique, posez les questions suivantes :

- Quel est l'élément déclencheur du processus (e-mail, formulaire électronique, formulaire papier, appel téléphonique, lettre, etc.) ?
- Comment les informations sont-elles capturées ?
- Quelle est la première action entreprise avec ces dernières ?
- Où les informations sont-elles stockées ?
- Qui est impliqué dans le processus ? Le document nécessite-t-il un examen ou une approbation ?
- Quand une intégration avec un autre système ou un logiciel ERP est-elle nécessaire ?
- Avez-vous besoin d'accéder à des documents et d'approuver des processus à partir d'un appareil mobile ?





## Principaux avantages de l'informatique dans le cloud

TPE	PME/ETI	Grandes entreprises et administrations
Mise en oeuvre rapide avec faible coût des services	Modernisation des environnements informatiques existants	Modernisation des environnements informatiques existants
Coût initial réduit	Évolutivité facile	Sécurité maximale et redondance des données
Indépendance des unités opérationnelles	Possibilité d'ajouter de nouvelles capacités ou fonctionnalités	Suppression des frais de licence et de mise à niveau

### Étape 3 : Conception de la solution

Une fois que l'équipe dispose d'une bonne visibilité sur vos processus métier, vous pouvez mettre en place une solution numérique répondant aux préoccupations de la direction. Cette phase de conception permet de déterminer les composants logiciels et les fonctionnalités nécessaires.

Choisissez entre une solution cloud ou On-Premise. Vos décisions doivent dépendre de nombreux facteurs, notamment de votre infrastructure informatique, du coût potentiel de la mise à niveau de votre matériel, de votre bande passante et des compétences de votre équipe informatique.

Si vous avez suivi les trois étapes précédentes et impliqué les utilisateurs finaux, ces derniers devraient vous demander quand la solution sera disponible lors de la phase de conception, car votre vision commence à les intriguer.

#### Étape 4 : Sensibilisation et communication du plan

Vous avez conçu la solution. Vous devez maintenant vous assurer que la vision de l'équipe correspond à celle des chefs de service et utilisateurs finaux. Cela est essentiel à la gestion efficace du changement. Même ceux qui hésitent ou qui refusent de s'éloigner des processus familiers basés sur papier finiront par être convaincus.

Le partage de vidéos donnant une vue d'ensemble de la solution constitue un bon moyen de communication. Il ne s'agit pas de vanter les mérites de fonctionnalités aux utilisateurs, mais de sensibiliser le public au fait que l'automatisation simplifie les tâches quotidiennes et aide les employés à atteindre leurs objectifs. Témoignez de vos progrès lors de réunions régulières. Organisez ensuite une soirée de lancement en l'honneur de votre solution.



Notre tribunal sans papier constitue l'une des utilisations les plus intéressantes que nous faisons de DocuWare. Au départ, certains de nos juges étaient un peu inquiets de passer à un environnement numérisé, mais notre programme pilote les a vite rassurés.

Lance Bunnell, CFO  
Tippecanoe County



# 30 DERNIERS jours

5. Déploiement de la solution
6. Formation
7. Implémentation

## Étape 5 : Déploiement de votre solution d'automatisation

En fonction du design, le déploiement de votre solution peut commencer par la création d'un système test ou se dérouler en plusieurs phases. Débutez très vite les tests, et effectuez-en souvent. L'importance des tests est souvent ignorée, or ces derniers constituent un excellent moyen d'éviter les surprises lors de la mise en oeuvre, et donc toute perturbation des activités.

Résolvez les problèmes en attente et témoignez de votre progression lors de réunions régulières. Pensez également à former les administrateurs informatiques et les utilisateurs avancés.

Une fois le système déployé, proposez-leur un exercice en exécutant l'un de vos processus avec des exemples de documents ou de fichiers.





### Étape 6 : Formation

La durée de la formation peut varier de quelques heures pour les utilisateurs finaux associés à un petit nombre de flux de travail, à un ou deux jours pour les administrateurs système et les utilisateurs avancés.

N'oubliez pas de mettre à disposition une documentation technique en évolution constante. L'environnement numérique est un écosystème qui change constamment, c'est pourquoi il est important de se former régulièrement. Intégrez vos découvertes, choix de conception et paramètres de configuration système à la formation. Votre documentation doit également identifier les administrateurs système, afin que les utilisateurs sachent qui contacter en cas de questions.



Au fur et à mesure que chaque service se joignait à l'initiative, nous avons découvert que nous formions un groupe d'utilisateurs DocuWare en mesure de fournir une assistance aux nouveaux venus.

Ray Hoyt, Title III Project Director,  
Tillamook Bay Community College



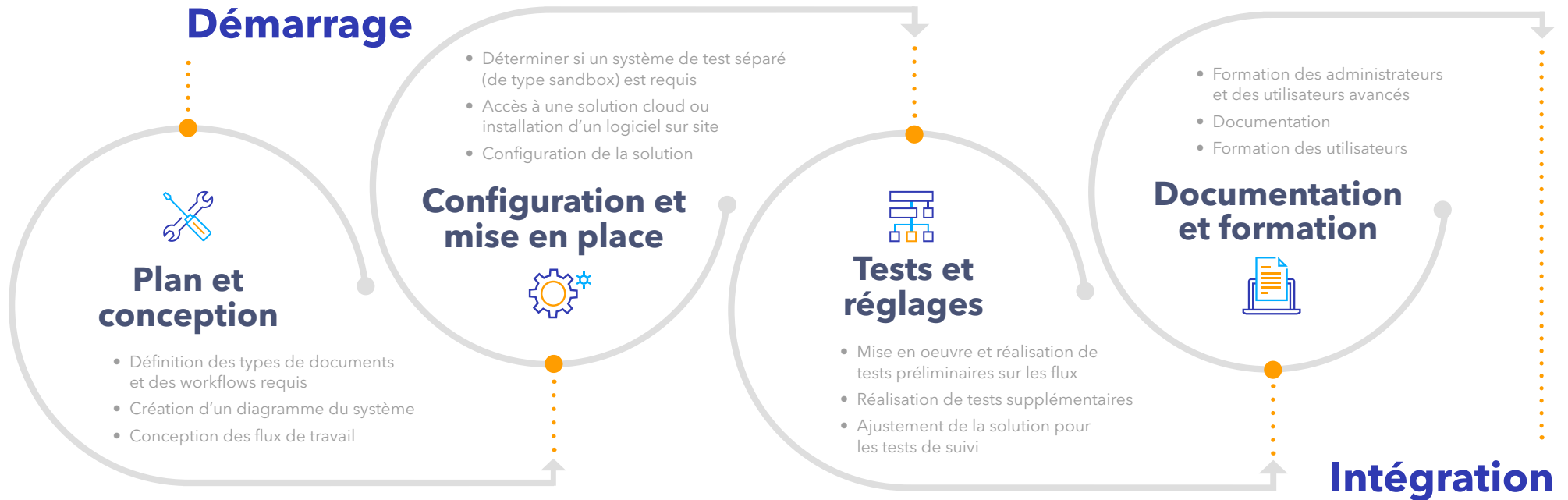


# Meilleures pratiques de formation

- **Commencez par les utilisateurs avancés et les administrateurs.** Ils constituent une ressource interne pour les autres utilisateurs. Ils peuvent également participer à la formation du reste du personnel.
- **Proposez une formation pratique.** Les utilisateurs apprennent en s'entraînant. Montrez-leur comment leurs tâches spécifiques doivent être effectuées. Donnez-leur ensuite l'occasion d'essayer eux-mêmes à leur poste de travail.
- **Demandez à un administrateur informatique ou à un utilisateur avancé d'assister aux sessions de formation.** Ils peuvent aider les utilisateurs qui ont besoin d'une aide supplémentaire.
- **N'essayez pas de tout aborder en une seule session.** Les sessions de formation doivent être courtes et couvrir un sujet à la fois.
- **Créez une fiche de révision ou une vidéo divisée par tâche.** Ces outils permettent d'améliorer la connaissance du produit.
- **Enregistrez vos webinaires et documentez les formations en personne.** En plus de constituer une ressource de formation pour les nouveaux employés, les enregistrements permettent au personnel existant de renforcer ses connaissances.
- **Utilisez les ressources fournies sur le site Web du fabricant de logiciels.** Encouragez vos employés à rejoindre des forums d'utilisateurs et à consulter les FAQ.

## Abandon du papier en 90 jours

# Votre feuille de route



Abandonner le papier en 90 jours – Un guide détaillé



# Planifiez la prochaine étape

Pour passer à l'étape suivante, il est essentiel de choisir le bon prestataire afin d'obtenir un retour sur investissement maximal. DocuWare a mis au point un processus extrêmement efficace pour transformer votre entreprise et améliorer la gestion des documents, les flux de travail et la collaboration entre employés.

Inscrivez-vous dès aujourd'hui pour profiter d'une évaluation et d'une présentation sans engagement.

[Demandez votre démonstration gratuite](#)



# À propos de DocuWare

DocuWare est l'un des principaux fournisseurs de solutions de gestion de documents. Nos produits sont disponibles dans 90 pays et en 16 langues. Nos solutions sont utilisées par 12 000 clients dans le monde entier. La société, créée en 1988, est basée à Germering, près de Munich, en Allemagne, et à New Windsor, dans l'État de New York, avec des filiales au Royaume-Uni, en Espagne et en France.

## DocuWare SARL

17 rue du Colisée | 75008 Paris | France  
Téléphone : +33 (0)1 57 19 03 23  
infoline@docuware.com

## DocuWare Corporation

4 Crotty Lane, Suite 200 | New Windsor, NY 12553 | États-Unis  
Téléphone : +1 (845) 563-9045 | Numéro gratuit : +1 (888) 565-5907  
dwsales@docuware.com