



HAL
open science

Étude et recherche d'une solution au système de classement des contrats au sein du pilotage informatique

Denis Gressier

► **To cite this version:**

Denis Gressier. Étude et recherche d'une solution au système de classement des contrats au sein du pilotage informatique. Sciences de l'information et de la communication. 2008. dumas-01586470

HAL Id: dumas-01586470

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01586470>

Submitted on 8 Jan 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



MASTER 2 GIDE
(Gestion de l'Information et de la Documentation en Entreprise)
Années 2007/2008

RAPPORT DE STAGE
Effectué du 9 juin 2008 au 9 octobre 2008

A

La Mondiale Groupe

32 Avenue Emile Zola - 59370 MONS EN BAROEUL.

**Etude et recherche d'une solution au
système de classement des contrats au sein
du pilotage informatique**

Gressier Denis

Soutenu le 22 septembre 2008

Sous la direction de :

Isabelle TELLIER (responsable universitaire)

Nathalie HANRIO (responsable professionnelle)

Remerciements

Je tiens à remercier particulièrement Madame Nathalie HANRIO, responsable professionnelle, pour m'avoir permis de réaliser mon stage au sein de la société. Je la remercie pour son accueil et pour son aide lors de mon stage.

Je remercie aussi tous les membres du pilotage informatique pour leur gentillesse et leur disponibilité.

Je remercie également Mme Isabelle TELLIER pour m'avoir suivi tout au long de ce stage.

Sommaire

Introduction.....	4
1. Présentation de La Mondiale Groupe et du Contexte de l'étude	6
1.1. Présentation Générale	6
1.2. Organisation interne.....	8
1.3. Contexte et environnement du stage	10
2. Etude du système d'information documentaire.....	14
2.1. Présentation de la mission.....	14
2.2. Méthodologie de travail.....	17
3. Les résultats de l'étude	23
3.1. L'existant.....	23
3.2. Les dysfonctionnements et les besoins.....	29
3.3. Diagnostic	34
4. Analyse des solutions et préconisations.....	36
4.1. Un archivage de la documentation papier	36
4.2. Un outil de gestion documentaire	38
Conclusion.....	42
Annexes	44

INTRODUCTION

La Mondiale Groupe est une entreprise d'assurance mutualiste spécialisée dans la protection sociale et patrimoniale. Né en 1905 à Lille, La Mondiale a su traverser le siècle sans changer de nom, de métier, ni de statut. Dans le même temps, la société a su évoluer pour mieux croître et devenir aujourd'hui le seul groupe mutualiste français uniquement dédié à l'assurance vie.

Aujourd'hui, plus de 2500 collaborateurs travaillent au sein du groupe présidé par André RENAUDIN, Directeur Général de La Mondiale.

Le service du pilotage informatique où j'ai été affecté veille au bon déroulement des prestations informatiques liées au groupe. Pour se faire, il a besoin de gérer de la documentation en rapport avec ces prestations.

Le service pilotage vise donc à gérer plus convenablement la documentation dont il a la charge. Mon stage s'inscrit donc dans cette optique à la fois dans le cadre de la gestion documentaire mais aussi pour permettre au groupe de mieux se préparer à l'afflux d'information.

La présentation du service de pilotage informatique et de son système de documentation permettra de démontrer quels sont les enjeux liés à la gestion de la documentation de l'information et de comprendre quels sont les bénéfices qu'apportera un bon système de classement pour le service.

Après avoir présenté le contexte du service et de la mission, nous présenterons la méthodologie qui a été adoptée pour la réalisation de l'étude et des préconisations apportées afin de répondre à ce besoin de réorganisation.

1. PRÉSENTATION DE LA MONDIALE GROUPE ET DU CONTEXTE DE L'ÉTUDE

1.1. Présentation Générale

Informations pratiques



Activité : Assurance vie - 6511Z.

Siège social : 32 Avenue Emile Zola - 59370 MONS EN BAROEUL.

SIRET : 77562563500013.

Forme juridique : Société d'assurance exploitée sous forme de mutuelle.
11^{ème} assureur de personnes (2,9 % de part de marché).

Notation financière : A⁺

Immatriculation : 22-07-1996.

Nationalité : France.

Effectifs : 2540 collaborateurs.

Directeur Général : M. RENAUDIN André.

Site Internet : www.lamondiale.fr et www.lamondiale.com

Le rôle de La Mondiale

Dans tous les pays européens, les systèmes de retraite mis en place après guerre ont vieilli. On assiste partout à l'introduction d'une part de capitalisation dans les systèmes de répartition. L'Entreprise sera un vecteur incontournable pour la mise en place des compléments de pension, sous forme de fonds collectifs d'épargne retraite. L'Europe est le territoire " harmonique " idéal pour mettre en cohérence les solutions nécessaires.

La Mondiale a un rôle essentiel à jouer sur le marché de la retraite.

Expert reconnu dans le domaine de l'épargne retraite (à long terme), et résolu à jouer un rôle de premier plan sur un marché à potentiel élevé, le Groupe La Mondiale se mobilise pour :

- Renforcer sa position auprès de ses clients actuels et leur offrir des solutions innovantes et évolutives.
- Sensibiliser un marché caractérisé par l'éparpillement des acteurs
- Conquérir à l'échelle de l'Europe, une position à la mesure de ses savoir-faire acquis et des alliances stratégiques qu'il a conclues.

Une stratégie d'alliances au service du développement :

2 alliances majeures ont été nouées en 2002, avec :

->AG2R sur le marché des entreprises

->AEGON sur le marché européen de la retraite des entreprises

Un objectif clair et ambitieux :

- Constituer avec nos partenaires, le premier réseau européen spécialisé dans les retraites collectives pour les entreprises.
- Créer une référence européenne sur ce marché à très fort développement.
- Conforter une position de leader sur ses trois marchés principaux:
 - La retraite des travailleurs non salariés et des TPE.
 - La retraite et la prévoyance/santé des grandes entreprises.
 - L'épargne patrimoniale haut de gamme.

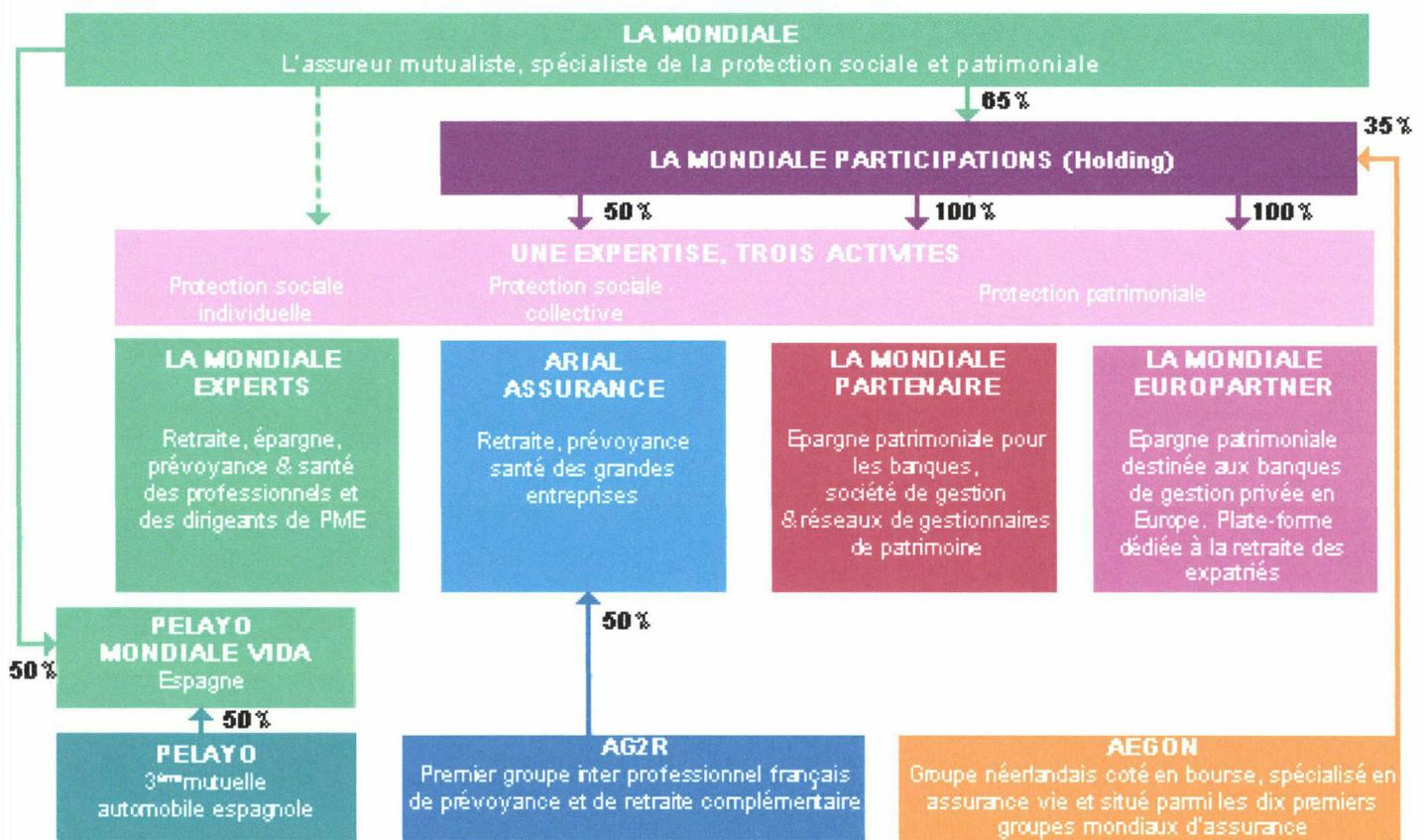
1.2. Organisation interne

Concentrant son expertise dans trois activités : la protection sociale individuelle, collective et patrimoniale, La Mondiale renforce ses structures et se dote des modes de fonctionnement d'un grand groupe pour soutenir ses ambitions.

Un an après le lancement de Mach7, La Mondiale, qui a multiplié par quatre sa part de marché en quelques années, concentre la mission de ses pôles métiers et renforce les directions support.

En effet, dans un souci de mutualisation et d'optimisation des synergies, les fonctions d'appui sont unifiées au sein d'un secrétariat général et de cinq directions support : la direction investissement et financement, la direction des risques, la direction des systèmes d'informations. Enfin, La Mondiale a créé une nouvelle direction, la direction développement et innovation, rattaché à la direction générale. Sa mission : diversifier le champ des expertises et imaginer les pôles métiers de demain.

Schéma organisationnel de La Mondiale Groupe



1.3. Contexte et environnement du stage

Cette partie décrit les conditions pour lesquelles le stage a été demandé. Elle comportera une description des conditions du stage et son environnement dans une première partie, puis dans une seconde le contexte physique et organisationnel dans lequel s'est déroulé mon stage.

Condition du stage et environnement

Mon stage s'est déroulé au sein du service de pilotage informatique du groupe La Mondiale. Ce département a pour vocation d'être la tour de contrôle de la Direction des Systèmes d'Information (D.S.I.). Il doit en surveiller les coûts, procéder aux achats et veiller à la bonne relation avec les fournisseurs, vérifier que les règles de sécurité sont mises en place et surveiller le niveau des risques, définir et veiller à mettre en œuvre les bonnes pratiques tant au niveau des processus que des règles d'urbanisation et de gestion des données, enfin la gestion des ressources humaines (poste, formation, prestataires) et la communication tant interne (« DSI OnLine ») que vers nos clients.

Le Pilotage contribue à la définition des objectifs de la Direction des Systèmes d'Information. Il a pour mission le suivi de leur réalisation au moyen d'indicateurs clés d'objectifs et de performance et est en charge de la production de tableaux de bord pour la Direction et les Métiers.

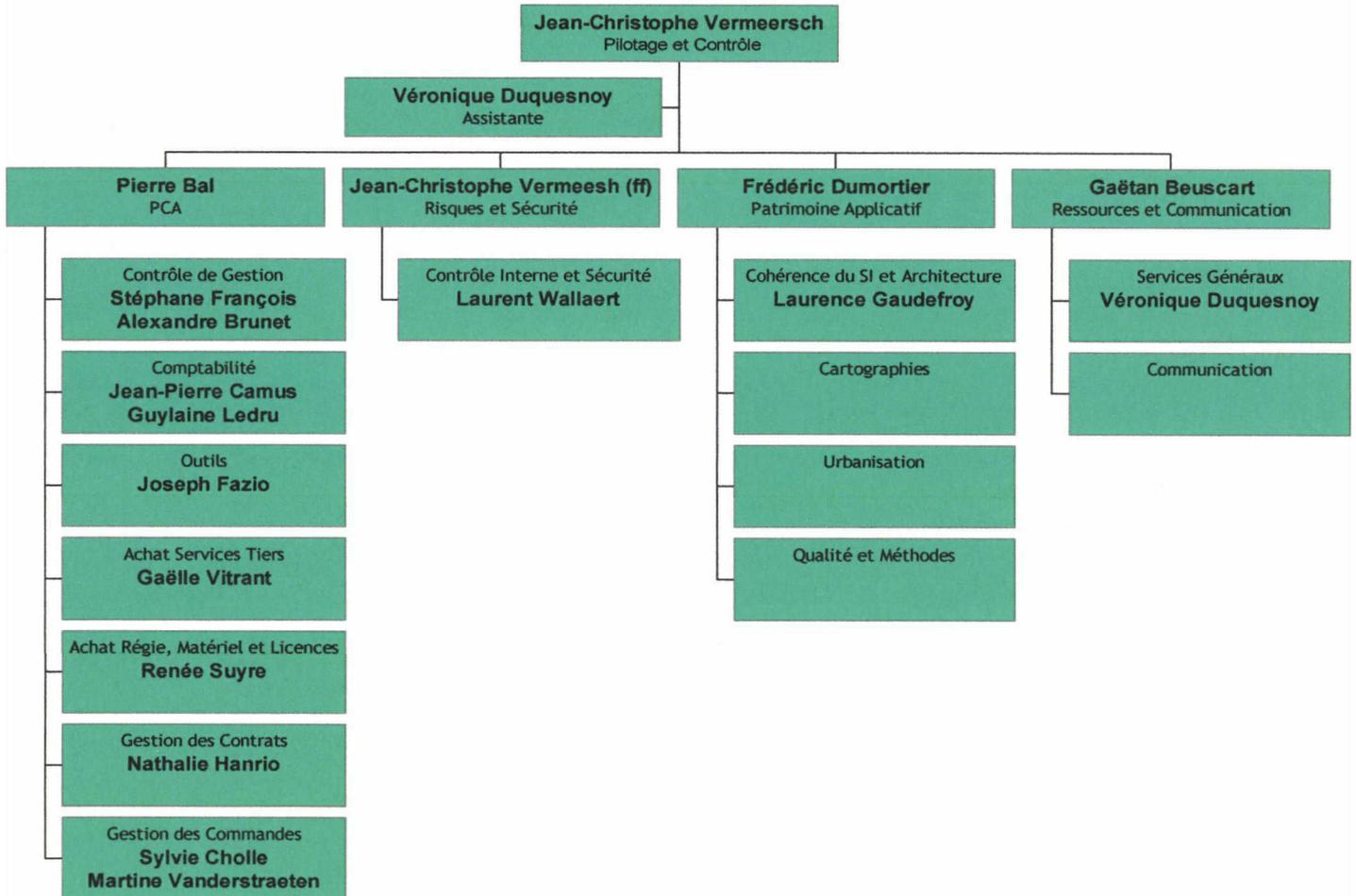
Le Pilotage assure également la gestion du portefeuille des projets, et exerce son rôle de contrôleur lors des comités de revue de projets de la DSI qu'il anime, notamment en veillant à l'alignement des systèmes d'information sur le projet d'entreprise.

Le Contrôle a la responsabilité de l'élaboration et le suivi des budgets de la DSI. Ceux-ci comprennent l'ensemble des projets et des évolutions d'outils informatiques (prestations, achats de matériels et de logiciels), ainsi que les coûts des différentes ressources (masse salariale, prestataires, maintenance, locaux, équipements...). Il organise les commissions d'arbitrage internes et soumet les propositions de budget à la Direction du Contrôle de Gestion pour validation.

Ce service a également en charge l'ensemble des achats spécifiques à l'activité informatique. Il procède au référencement des fournisseurs, au suivi de leurs prestations (forfait et régie) et à leur évaluation. Il prend en charge la négociation des contrats et, en relation avec la Direction Juridique, à leur formalisation. Il établit les bons de commande et contrôle les réceptions de matériel et de logiciel, les temps de prestation et les facturations des fournisseurs.

Le service « Pilotage, Contrôle et Achats » est placé sous la responsabilité de **Pierre BAL** à compter du 1^{er} Octobre 2008.

Département Pilotage et Contrôle



La gestion de l'information et le classement de la documentation sont donc devenus des fonctions primordiales pour le pilotage informatique. Cette gestion consiste entre autre à pouvoir retrouver facilement des informations dans de brefs délais. Etant donnée la forte augmentation de la documentation liée aux contrats, ainsi que la rotation des fournisseurs (remplacement ou suppression), le service a pris conscience qu'il devait gérer l'information et la documentation.

Depuis de nombreuses années, cette gestion était faite de manière individuelle, les membres n'étant pas tenu de suivre de protocole pour le classement et la consultation des documents. De plus, aucun tri n'a été effectué dans les contrats depuis la restructuration du service en 2001. Autrement dit, de nombreux documents sont encore en place dans le service sans en connaître leur contenu ni leur formalisation.

C'est donc dans cet objectif que j'ai intégré le service du pilotage informatique. Le but étant d'aider le service à gérer l'information, classer les documents et de les trier.

Contexte physique et organisationnel

Mon stage s'est donc effectué au siège social de La Mondiale Groupe à Mons en Barœul, au sein du pilotage informatique composé de 13 personnes et sous la tutelle de Madame Nathalie HANRIO responsable des contrats. Ce poste a pour responsabilité de gérer les contrats c'est à dire de les mettre en place avec l'aide des acheteurs, de les formaliser auprès de l'espace juridique, de les recevoir signés par les deux parties, de les classer et de les gérer.

Le constat qui a été fait avant mon arrivée est que le système de classement n'était pas au point pour répondre justement à ce besoin de gestion de l'information et de la documentation. Trop de documents accumulés au cours des années et un manque de méthode dans le classement ont fait que les membres avaient de plus en plus de mal à s'y retrouver dans cette accumulation de documents.

Il m'a donc été confié la charge de réorganiser le système de classement documentaire dans le but d'articuler l'archivage papier et numérique pour le compte du pilotage informatique.

2. ETUDE DU SYSTÈME D'INFORMATION DOCUMENTAIRE

2.1. Présentation de la mission

La mission

Mon stage au sein du pilotage informatique de La Mondiale Groupe a pour objectif d'identifier les dysfonctionnements au niveau du classement des documents papiers et numériques, plus précisément au niveau des CONTRATS qui sont des documents très importants pour le service. Dans ce but il m'a été demandé lors de l'entretien au début du stage de réorganiser la documentation et de trouver un système qui permette à chacun de retrouver les informations sur les contrats.

A son commencement la mission avait donc pour objectifs de :

- réaliser une refonte du classement des contrats papiers et numériques
- définir une nomenclature de numérotation et de dénomination des contrats
- numériser les contrats
- élaborer une base de données contrats

- élaborer une base de données licences

Cette mission comportait donc deux dimensions assez distinctes. Tout d'abord une dimension générale, pour laquelle il était nécessaire de comprendre le fonctionnement des collaborateurs quant à leurs dispositions à rechercher des informations sur les documents.

Ensuite, il fallait répondre à un besoin urgent de classement des documents en articulant l'étude autour de l'archivage papier et l'archivage numérique. Cette partie est sans doute la plus intéressante, d'une part pour les collaborateurs dans leurs besoins incessants de retrouver les informations rapides, claires sur les documents, mais aussi, d'autre part, en ce qui me concerne, car il fallait faire au mieux pour ne pas perturber chacun des collaborateurs dans leur méthode de travail.

Mon travail consistait donc à étudier le système d'information au sein du pilotage informatique tout en gardant à l'esprit la résolution des problèmes plus précis requérant une solution rapide et efficace pour tous.

Les axes de réflexions

Pour chacune des problématiques évoquées les dysfonctionnements étaient les suivants :

- Un classement des documents peu efficace
- Une recherche d'information fastidieuse
- Un manque d'outil ou de méthode de recherche
- Un besoin d'une personne qui puisse gérer le classement et la recherche.

Sur la base de ces problématiques je procède dans un premier temps une analyse globale du service pilotage informatique afin de connaître les ambitions de chacun et de pouvoir explorer plus profondément leurs usages. Il me fallait axer mon étude sur la difficulté pour les collaborateurs à gérer à la fois l'archivage papier et l'archivage numérique, le souhait étant de limiter au maximum la circulation des documents importants au sein du groupe.

En conséquence, mes axes d'études ont été les suivants :

- L'étude de la documentation présente.

L'objectif est de recenser les informations présentes dans le service et des besoins en documentation. Il devait permettre à la fois de relever les moyens et les formats utilisés dans l'échange d'informations et d'en comprendre les usages.

- L'étude des flux d'informations

Cette analyse consistait à exprimer où les membres faisaient leurs recherches et dans quelles circonstances elles étaient faites.

- L'étude des formes d'organisations et d'échanges

L'objectif était de comprendre l'organisation du pilotage informatique, quelle personne avait les droits d'utilisation des documents, que ce soit sur le classement ou la consultation, et qui pouvait gérer le système documentaire ?

2.2. Méthodologie de travail

Pour résoudre les problèmes liés au classement des documents j'ai procédé à l'élaboration d'un questionnaire pour connaître l'état actuel des problèmes. Puis pour en approfondir les résultats, j'ai procédé à un certain nombre d'entretiens verbaux avec le personnel ceci pour définir plus précisément quels étaient leurs problèmes et ensuite soumettre les idées qui pourraient servir dans la recherche et dans le classement.

A la fin de ces deux étapes nécessaires, j'ai réalisé un premier diagnostic et proposé les premières solutions envisageables.

Le questionnaire comme base d'analyse

Le choix du questionnaire comme méthode de recueil des données s'est imposé pour diverses raisons.

Tout d'abord, les documents (contrats, bons de commandes, bons de livraisons, etc.) dont j'ai eu la charge de classer, ne sont consultables que par un

nombre restreint de personnes. Dans la généralité, seuls les membres du pilotage informatique sont autorisés à les consulter et à les manipuler. Il me paraît donc judicieux de connaître leur façon de travailler dans leur classement et leur recherche et de recueillir leurs réponses.

J'ai transmis le questionnaire aux 13 employés du Pilotage Informatique. 8 y ont répondu.

Ensuite, pour savoir quelles étaient les attentes des personnes en charge des contrats, je pense qu'il faudra réaliser une série d'entretiens afin de connaître les idées précises que les personnes se font du classement. Mais avant cette étape, il faut connaître de manière générale les usages des collaborateurs.

Le questionnaire me paraît donc la première solution pour la réalisation de l'étude à la fois pour répondre à mes questions mais aussi pour comprendre le service.

Lors de mon arrivée j'ai constaté que les membres du pilotage informatique, n'étaient pas les seuls à rencontrer des difficultés, d'autres services étaient également concernés : comptabilité, juridique, direction.

Il fallait donc essayer de cerner plus précisément quels étaient les problèmes en général. Ce questionnaire allait m'aider à les identifier au niveau de la recherche d'informations. De plus, il me permet de connaître les sentiments de chacun à propos du classement actuel.

J'ai observé de manière globale le comportement des membres du service lors des recherches d'informations tant au point de vue papier que numérique. Puis en faisant des recherches à l'intérieur du classement actuel j'ai relevé ce qui

pouvait être considéré comme des anomalies. Cela m'a permis de réaliser les premiers axes de mon questionnaire.

En effet ce questionnaire comporte à la fois des questions à choix multiples, les questions ouvertes et des questions fermés. Les personnes interrogées pouvaient répondre librement.

Cette méthode me permettait entre autre d'interroger toutes les personnes présentes et d'accéder à un grand nombre d'informations.

Les objectifs de ce questionnaire sont les suivants :

- Connaître les usages des collaborateurs et les conditions de leur recherche documentaire
- Définir les difficultés pour chaque collaborateur
- Quantifier et noter les critères de recherche et leurs résultats

Les thèmes abordés sont les suivants :

- Les types de documents recherchés
- Où effectuer les recherches ?
- Les critères de recherche
- Les informations recherchées
- Les conclusions de leur recherche

De la lecture des résultats des questionnaires obtenues sur les problèmes rencontrés par le service, il est ressorti les besoins suivants :

- un système de classement disponible sur le système informatique
- un format de recherche simplifié (par critères)
- une mise à disposition des informations et des documents
- un descriptif sur l'endroit où trouver les documents papier

Des entretiens comme base de réflexion

Pour approfondir d'avantage mes réflexions, il m'a semblé souhaitable de recueillir plus d'informations précises en effectuant des entretiens personnels avec certains membres du pilotage informatique.

En effet, les personnes semblent plus à l'aise en ayant une personne en face d'elles que devant un papier. De plus cela m'a permis de faire connaissance avec l'ensemble des membres, de pouvoir identifier ceux qui étaient les plus demandeurs dans la recherche des documents et d'installer un climat de confiance.

Les entretiens me permettent donc de plus cibler mes interlocuteurs. Je pouvais par conséquent, poser des questions adaptées à chacun.

J'ai pu constaté que certains employés n'étaient autorisés qu'à effectuer des recherches de documents, à les classer, et chacun à leur manière.

Cela m'a donc permis à identifier ces différentes personnes en fonction de leur statut au sein du pilotage informatique et de leurs besoins en documentation.

Une grille d'entretien a été élaboré. Elle me permettait à la fois de suivre le sujet et surtout de me permettre de répondre aux questions qui m'étaient venues suite au questionnaire.

Les thèmes abordés durant ces entretiens étaient divisés en deux parties.

Dans un premier temps j'ai demandé aux personnes interrogées de clarifier certaines de leur réponse afin de compléter mon analyse et pour comprendre un peu mieux comment ils agissaient en cas de consultation d'information : en quoi consistait certains actes de recherche, les circonstances ? les raisons ? les étapes ?

Le deuxième temps était destiné à connaître leurs sentiments à créer un système de classement plus adapté au service et leurs attentes.

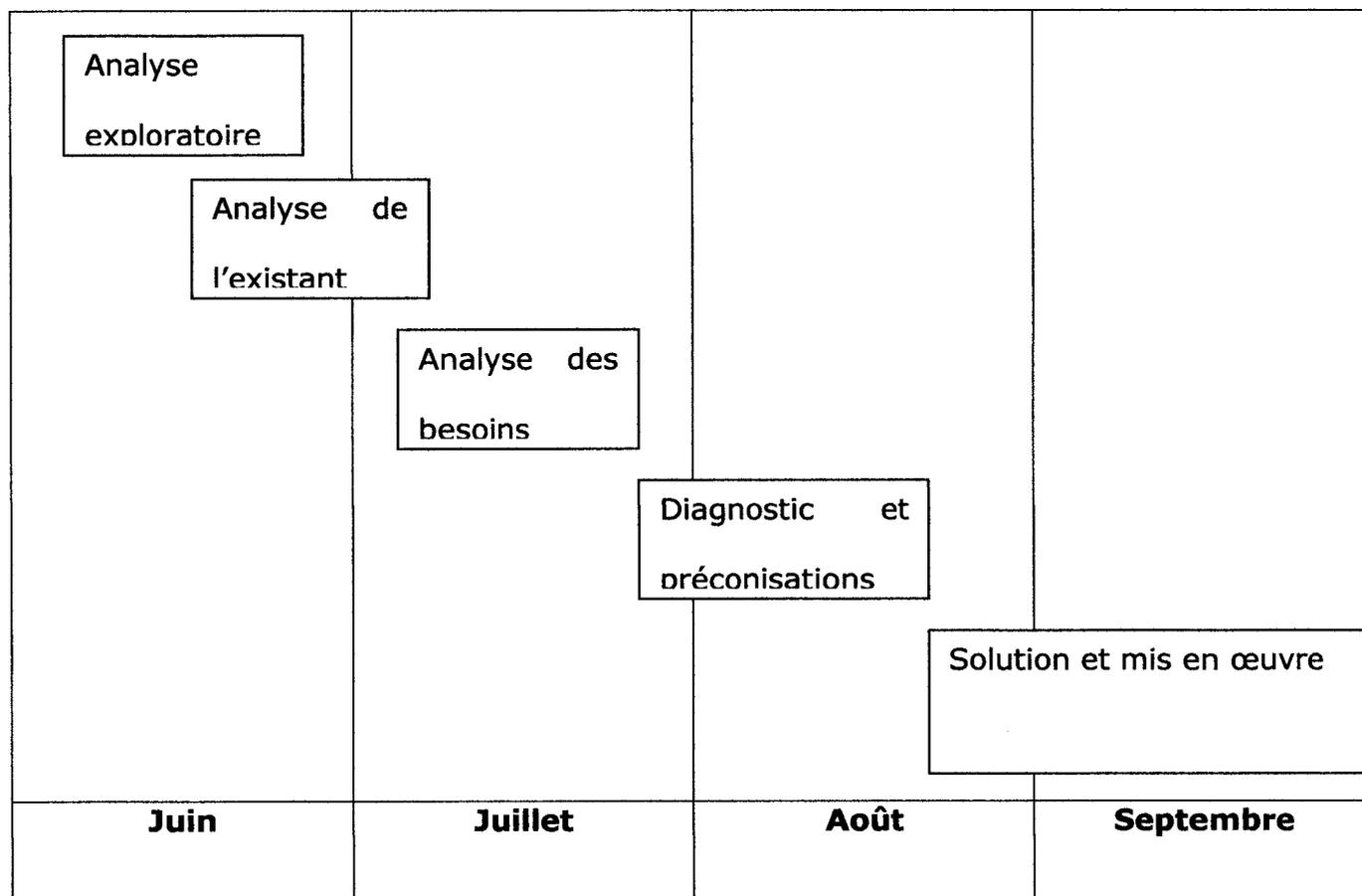
Le but de cette partie était de définir une stratégie dans la création du système documentaire du pilotage informatique. Cela m'a permis entre autre d'appréhender un peu mieux la conception du système documentaire.

Dans l'ensemble, les résultats de cette enquête m'ont permis de mieux saisir l'importance du système de classement au sein du pilotage informatique. De plus, le fait de faire des entretiens me permet d'avoir des données qualitatives sur les besoins d'archivage et de classement au niveau des contrats et des autres documents du pilotage informatique.

De plus le choix de réunir ces deux méthodes m'a paru être le mieux adapté pour réaliser les tâches qui m'étaient demandées du fait de la durée plutôt courte de mon stage.

Planification

Le graphique ci-dessous présente le déroulement de la mission :



L'analyse exploratoire a consisté à l'analyse du classement actuel, à l'analyse des documents présents et à l'analyse de la gestion des documents. Elle s'est terminée par l'établissement du questionnaire.

L'analyse de l'existant a consisté à l'analyse du questionnaire et à la construction de la grille d'entretien personnalisée.

L'analyse des besoins a consisté à l'analyse des entretiens et à l'expression des besoins des collaborateurs.

Le diagnostic et les préconisations ont consisté à une période de définition de l'existant et des besoins, des différents scénarios envisagés et des critères de sélections d'un des scénarios.

3. LES RÉSULTATS DE L'ETUDE

3.1. L'existant

La description de l'existant se fait en deux temps. Tout d'abord la description du système de classement avant mon arrivée. Puis dans un second temps la description du mode de fonctionnement des membres du pilotage informatique face à l'existant. Cette description de l'existant est le résultat de l'analyse des questionnaires et des entretiens.

Le classement documentaire

Lors de mon arrivée au sein du pilotage informatique de La Mondiale j'ai constaté qu'il n'existait pas réellement de système de classement documentaire. En effet les documents papiers étaient classés dans des classeurs posés sur des étagères et rangés par fournisseurs. Or, il y avait plusieurs types de documents diversifiés tels que des contrats, des bons de commandes, des factures, etc, chacun ayant une importance différente et aucune distinction n'était prévu. D'où première question : « comment retrouver un document précis ? » si ce n'est en explorant un classeur en espérant que ce soit le bon fournisseur qui gère cette prestation.

Autre point, depuis la création du service pilotage informatique aucun classement destiné à la gestion n'avait été fait c'est à dire que des documents relativement « anciens » faisaient toujours partis des classeurs sans savoir s'ils étaient toujours contractuels. Aussi, j'ai pu constater que plusieurs versions, ou plusieurs copies d'un même document étaient présentes dans les classeurs, de ce fait, les collaborateurs ne pouvaient savoir si le document était la dernière version, soit si le document a été retourné et est donc contractuel (notamment très importants pour la gestion des contrats).

D'un point de vue organisationnel, le classement actuel ne permettait pas de classer correctement les documents et donc de les retrouver facilement. N'ayant pas, au sein de l'entreprise un mode de classement général, commun, les utilisateurs classaient à leur manière les documents. Le problème est qu'au fil des années, ce « classement obsolète » est devenu complètement ingérable autant pour la personne responsable des documents que pour les autres personnes souhaitant retrouver des informations sur un dossier.

Au niveau du système informatique, la présence d'un espace disque dédié au pilotage informatique permet aux collaborateurs de mettre en ligne les documents créés numériquement (grâce à Word) classés par année, puis par fournisseur. Le fait que les documents soient présents en ligne permet aux autres collaborateurs d'avoir une vue d'ensemble des documents créés durant une année et pour un fournisseur précis. On voit ici que ce classement n'est pas adapté à la recherche. En effet, il n'existe pas de bases de données documentaires permettant de connaître l'état des archives documentaires.

Cette articulation entre archive papier et archive numérique pose donc de nombreuses contraintes pour la consultation des documents. Il n'y a aucun lien entre les deux et les membres du service se retrouvent confrontés au problème de l'état de la documentation c'est à dire qu'ils ne savent pas où chercher, ni quel est le meilleur moyen d'obtenir des réponses.

Dans la partie suivante, nous verrons comment les collaborateurs procèdent pour retrouver des informations.

La méthode du classement actuel

Cette partie vise à montrer comment les membres du pilotage informatique classaient les documents et recherchaient des informations.

- Comme dit précédemment, les documents étaient répertoriés par fournisseurs et ordre alphabétique dans des classeurs placés sur des étagères au sein même du bureau pilotage informatique. Les membres du pilotage rangeaient donc les documents au fur et à mesure dans ces classeurs. Si un nouveau fournisseur arrivait, la personne en charge de celui-ci créait simplement un intercalaire ou un nouveau classeur pour y mettre les documents appropriés. Il n'existait donc pas de méthodologie à proprement parlé pour classer les documents.

Par ailleurs au niveau des contrats, il y a cependant une distinction à faire. En effet, le pilotage informatique sépare les contrats de prestation de service, c'est-à-dire les contrats qui lient le groupe à une prestation et les contrats de licence et de maintenance.

Les contrats de prestations de service sont classés sur des étagères à part. Ces contrats ont une durée limitée dans le temps (10 jours, 2 mois, etc.) et n'ont donc pas besoin d'être retrouvés une fois la prestation terminée.

Deux personnes s'occupent de ces contrats afin des les identifier, de payer les prestations et de les classer.

La méthode de ce classement ne pose pas de soucis au pilotage informatique car une fois classés et rangés dans les classeurs prévus à cet effet, ils n'ont plus besoin d'être sortis si ce n'est qu'en cas de litige, mais les membres du bureau peuvent plus facilement les retrouver.

Par contre les contrats de type licence ou maintenance sont disposés directement dans les classeurs « fournisseurs ». C'est principalement pour ces types de contrats que La Mondiale Groupe a fait appel à mes services.

Ces contrats sont d'une importance capitale pour la société. Ils définissent les liens entre La Mondiale et les fournisseurs.

Pour les contrats de licence, il s'agit d'établir entre les deux parties la manière dont le client (La Mondiale Groupe) peut et doit utiliser un logiciel. Ces contrats sont pour la plupart signés pour une durée initiale (souvent 1 an, parfois plus) puis reconduits par tacite reconduction pour une certaine durée, c'est-à-dire qu'ils sont reconduits automatiquement après la période initiale.

De même pour les contrats de maintenance qui, eux, établissent entre le client et le fournisseur, les termes de la maintenance pour un logiciel ou un matériel acheté ou loué.

Après avoir établi ce contrat (notamment signé par les deux parties), ils étaient classés par fournisseurs, mélangés avec les autres documents qui se greffent autour de ces contrats comme les bons de commandes, les procès verbaux, les factures, etc.

- Par ailleurs, il existe pour le pilotage informatique un espace disque où il existe une trace des documents. On y retrouve différents dossiers dont notamment des dossiers qui classent par année les fournisseurs (ex : fournisseur2006, fournisseur2007, etc.). On y retrouve tous les fournisseurs qui ont travaillé avec La Mondiale durant une année précise. Dans chaque sous dossier on retrouve donc les documents édités durant cette année. Par exemple si un bon de commande a été créé avec le fournisseur FOURN1 durant l'année 2006, on retrouvera l'original du bon de commande, c'est-à-dire le document créé à partir de Word ou Excel, dans le dossier Fournisseur2006\FOURN1\Bon de commande. Il faut noter que ce document n'est pas contractuel car on n'y retrouve pas de signature qui signifierait que le document est conforme. Ce système sert uniquement pour retrouver quelques informations à condition d'en connaître déjà certaines.

Fonctionnement de recherche d'information :

Voici comment les membres du service effectuaient leurs recherches d'informations ou de documents. Les résultats divergent d'une personne à une autre mais il m'a été possible d'identifier la façon générale dont ils procédaient tout d'abord en les observant, puis en analysant les réponses au questionnaire et à l'entretien.

- Tout d'abord, la première étape de la recherche est de passer par le serveur où sont mis les documents. Pour ce faire, ils utilisent la fonction « recherche » de l'outil Windows en focalisant celle-ci sur le disque dédié au pilotage. Une autre façon d'opérer est de rechercher les documents dans les dossiers fournisseurs du disque dédié. Pour cela il faut que la personne sache l'année du document pour pouvoir le retrouver. Si ce n'est pas le cas, ils doivent rechercher dans les autres dossiers des fournisseurs en épluchant toutes les années. Le problème se situe au moment où ils recherchent les contrats car ils sont signés à une année donnée pour une durée souvent indéterminée. On ne les retrouve donc pas forcément dans les dossiers des autres années. Par exemple, si un contrat est signé en 2005 et que l'on fait une recherche de document sur l'année 2007, on ne retrouvera pas le contrat 2005 alors qu'il est encore en activité.
- L'autre façon de faire des recherches se situe au niveau de l'outil qui gère les procédures de création de bon de commande appelé DED. On y retrouve dedans l'historique des commandes faites par le pilotage informatique. De ce fait, il est possible pour un membre de rechercher

toutes les commandes passées auprès d'un fournisseur pour vérifier en quelle année elles ont été faites et pouvoir ainsi voir le numéro de commande pour le rechercher dans le bon sous dossier.

- La dernière solution qui s'offre aux membres du pilotage informatique est d'aller chercher directement l'information dans le classeur : recherche des documents par fournisseurs dans le classeur concerné. Inconvénients : une perte de temps pour des résultats peu satisfaisants ou difficultés de retrouver un document mal classé. Il m'a d'ailleurs souvent été demandé, au cours de mon stage, de retrouver des documents perdus.

Voilà le constat fait du mode de classement actuel du pilotage informatique ainsi que la manière de procéder du personnel. Cette analyse m'a alors permis de définir les besoins pour le service après avoir observé ces dysfonctionnements qui aujourd'hui gênent fortement le pilotage informatique dans la gestion de l'information.

3.2. Les dysfonctionnements et les besoins

Cherchons à identifier clairement les dysfonctionnements du classement actuel et les besoins exprimés par les collaborateurs. Les dysfonctionnements ont été cités lors du questionnaire et précisés lors des entretiens. Les besoins eux résultent des analyses de l'enquête.

Un accès à la documentation et à l'information

L'accès à la documentation et à l'information pose un véritable souci aux membres du pilotage informatique.

En effet, n'ayant pas de classement clairement défini des difficultés à retrouver certains documents s'imposent.

Ce dysfonctionnement résulte d'un manque de solution en matière de classement documentaire et à un besoin lié à l'accès à l'information.

Aujourd'hui, chaque membre du pilotage informatique opère de manière individuelle pour accéder à l'information, chacun fait à sa manière et sans contrôle à l'accès à la documentation. En effet, tous les agents peuvent opérer des transformations, soit au niveau numérique en effaçant ou modifiant un document, soit au niveau papier en enlevant un document de son classeur ou en ne le rangeant pas au bon endroit (bon fournisseur par exemple).

Quant à la documentation sur support papier, son classement actuel n'est pas adapté aux besoins des membres du pilotage. Exemple, les types de service ne sont pas mentionnés sur les classeurs. On retrouve cette information au niveau du dossier « CONTRATS » sur le système informatique, mais ce dossier ne comprend que les contrats actuels, et non pas les contrats passés ultérieurement. De plus, vu que les classeurs sont classés par nom il est difficile de faire un historique pour les négociations, il arrive aussi parfois qu'une société change de nom (ou est racheté par une autre société) ou alors que les prestations de services changent de prestataire.

Aujourd'hui le système de recherche n'existe pas. Les membres du pilotage informatique vont chercher les documents et les informations par tâtonnement, soit sur les classeurs, soit sur le service informatique.

L'accès des documents est fastidieux. Les collaborateurs ne savent pas où, ni comment chercher. Le fait que tous les documents ne soient pas numérisés pose problème alors que la majorité des collaborateurs utilisent le système informatique pour faire leurs recherches.

Autre constat, les dates liées aux contrats ne sont pas accessibles. En effet, pour connaître quelle est la date de résiliation d'un contrat, il faut d'abord retrouver ce contrat, puis vérifier quelles sont les conditions de résiliation. Si une base de données est créée, on pourra afficher cette information et ainsi garder un œil sur ces dates de résiliation et de surveiller les contrats en temps réel.

Aujourd'hui, on retrouve plusieurs exemplaires des contrats dans certains classeurs, des fois même plusieurs versions. Les collaborateurs ne savent donc plus quelle est la bonne version. Il faudra aussi remédier à ce souci.

Certain contrat date de plus de 10 ans et on ne sait pas s'ils sont toujours d'actualité. Il faut donc faire une étude préalable pour savoir s'ils sont toujours valables ou non. De plus cette étude permettra de savoir si certains contrats ont besoin d'être gardés, archivés, ou détruits.

Une méthode de classement et de recherche

Le premier besoin exprimé est de réaliser un système permettant aux usagers de retrouver facilement les contrats, le tout s'articulant autour de la documentation papier et la documentation numérique. Cette demande a été faite par une majorité de personnes ayant répondu au questionnaire. Le but est de permettre aux usagers de gagner du temps lors de la préparation d'une négociation (historique) ou lorsqu' on doit faire un contrôle sur les contrats.

Une base de données numérique « contrats » permettrait d'avoir un accès non seulement aux documents par le biais de liens, mais aussi à certaines informations sur les contrats comme la date de signature, le nom du signataire, de type de contrat,...

Le deuxième besoin est de pouvoir consulter les documents numériquement. C'est à dire que les collaborateurs ne devront plus se déplacer pour consulter les classeurs et ainsi pour lire les contrats.

Il serait intéressant de mettre en place une procédure de numérisation qui permettrait aux collaborateurs de numériser les documents pour pouvoir rendre les documents consultables par tous.

J'ai constaté que les collaborateurs utilisent aujourd'hui différents critères de recherche. Ils ont donc besoin de pouvoir retrouver les documents ou les informations par le biais de leur critère. La base de données et le système de recherche devra donc intégrer ces critères.

Une liaison avec d'autres bases de données. (Achat, tiers) pourrait être utilisée pour annexer différents documents et de les lier ensemble (ex : bon de

commande et contrat). En effet certaines informations ont besoin d'être associées pour le suivi de certaines opérations.

Le pilotage informatique recherche un système de classement plus simple et plus homogène, dans le but de faciliter la consultation des documents papiers et numériques.

Un archivage des documents permettra de libérer de l'espace sur les étagères ou armoires. De plus La Mondiale dispose d'un endroit de stockage situé à Dunkerque qu'elle pourrait utiliser. Il faudra donc commencer par faire un tri dans les documents papier et voir quels sont ceux que l'on doit garder, archiver ou détruire.

Une organisation efficace

Le manque d'organisation et de méthode pour classer les documents et archiver l'information a été une demande très importante émise par les membres du pilotage. Le fait que chaque personne fasse ce qu'elle veut depuis des années donne qu'aujourd'hui le classement est devenu ingérable.

Il fallait donc résoudre ce problème en proposant aux membres une méthodologie efficace pour le classement des documents. De plus, le fait de pouvoir avoir un accès à de la documentation numérique devrait aider les membres à s'y retrouver.

3.3. Diagnostic

Différentes problématiques liés à la gestion documentaire ont été présentées tant en terme d'organisation, de matériel ou technique. Sur la base de l'analyse de l'existant et de l'étude des besoins, la partie qui suit montrera les grands axes d'attentions proposés au service en termes d'organisation et de gestion documentaire.

Une distinction des documents

Il s'agit de distinguer les différents types de documents qui feront partis du dossier fournisseur. Un tri dans la documentation est donc nécessaire afin d'élaborer un nouveau système de classement efficace.

Ce tri consiste en une séparation des contrats par fournisseurs et à une politique d'archivage des documents qui n'ont plus besoin d'être consultés de façon régulière, voire même détruits plus tard.

Une protection des contrats

Il s'agit de mettre en place un processus de sauvegarde des contrats car le fait de ne pas en retrouver certains est un vrai problème pour le service. De même, par faute d'historique dans la mise en œuvre des contrats, il arrive que des prestataires s'occupent de maintenance de matériel qui n'est plus utilisé par

La Mondiale. Il faut donc récupérer tous les contrats en les séparant du reste des documents afin de les protéger contre la perte.

Pour consulter les contrats, une procédure de numérisation doit être mise en place afin que chacun puisse les visualiser mais cette fois-ci sous format numérique. Dans le même temps une indexation de ces contrats permettra de retrouver des informations recherchées.

Un espace unique de consultation de la documentation

Pour éviter que les documents ne se perdent sur un bureau ou ailleurs, il faut donc créer un espace où les membres pourront consulter les documents.

Pour les contrats, le format papier ne sera disponible que pour la ou les personnes responsables des contrats.

S'agissant des contrats sous format numérique, ceux-ci seront consultables sur le serveur informatique par les membres du pilotage informatique.

Les autres documents seront à disposition dans les classeurs sachant que les documents originaux (Word, Excel,...) sont disponibles sur le serveur.

4. ANALYSE DES SOLUTIONS ET PRÉCONISATIONS

Plusieurs solutions ont été envisagées et soumises à ma responsable de stage. Elles consistaient à :

- 1- L'achat et la mise en place d'un outil de GED par un prestataire
- 2- L'achat de l'outil chez un prestataire avec la mise en place en interne
- 3- La création et la mise en place d'un outil de type GED en interne

C'est cette dernière qui a été retenue pour des raisons budgétaires et humaines.

Plusieurs axes de réflexions ont été menés autour de l'archivage papier, l'archivage numérique et la gestion de l'information. Dans cette optique, il a donc été envisagé un tri des documents papier, une numérisation des documents importants et leur indexation ainsi qu'une méthode de classement et de consultation.

4.1. Un archivage de la documentation papier

Afin de constituer une base documentaire un tri de la documentation a été proposé au service. Ce qui consiste à faire émerger la documentation importante et de la mettre en évidence. Cette base documentaire sera le point de départ d'une bonne gestion de l'information. J'ai donc proposé un plan de classement en fonction des documents ainsi qu'une réorganisation du classement des dossiers existant au sein du service.

Ce qui suit représente l'organisation générale du nouveau dispositif :

- Un archivage des documents déjà traités

Le but étant ici de rechercher par fournisseur les documents déjà pris en compte dans les plans comptables de la société. Il a été convenu avec le département comptabilité que les documents, autres que les contrats, datant d'avant 2006, pouvaient être archivés dans un autre lieu que le bâtiment informatique où se situe le pilotage.

J'ai donc pris l'initiative de regrouper les bons de commandes et autres documents liés antérieurs à 2006. Je les ai indexés dans un tableur au cas où il faudrait les retrouver et les ai classés dans des conteneurs qui seront ensuite placés au centre d'archivage du groupe La Mondiale.

- Un tri des doublons

Plusieurs exemplaires du même document, particulièrement les contrats, se retrouvaient dans les classeurs, il fallait donc dans un premier temps de voir quel était le document réellement contractuel, document signé par les deux parties et dans un deuxième temps de faire de la place dans les classeurs. Ce tri permettra au responsable du contrat de prendre ainsi contact avec la société afin de demander un retour des documents si celui-ci n'a pas été ni signé ni retourné et d'avoir ainsi un dossier complet et régularisé.

- Une mise en évidence des contrats

Cette étape consiste à séparer les contrats liant un fournisseur à La Mondiale des autres documents dans le but de pouvoir les identifier plus facilement. Cette distinction permettra par la suite une indexation numérique ainsi qu'une numérisation qui servira en cas de consultation du contrat pour éviter la perte du document. De plus, cette mise en évidence permet de gérer plus facilement le contrat, c'est à dire à surveiller ses impératifs.

- Une classification des documents

Cette classification consiste à mettre en évidence les différents types de documents liés à un fournisseur. Dans l'étape précédente, nous avons déjà retiré les contrats des classeurs pour les conserver ailleurs.

4.2. Un outil de gestion documentaire

A la suite du tri de la documentation, nous avons décidé pour aider mon responsable de mettre tous les documents importants à disposition des membres du pilotage informatique par le biais d'un outil informatique, ceci afin d'éviter les pertes des contrats.

Cet outil devait permettre à la fois de retrouver les documents à l'aide d'un moteur de recherche, mais aussi des informations importantes qui ne requièrent

pas obligatoirement de voir le contrat telles que la date de signature, les modalités de résiliation, etc.

Au jour où j'écris ce rapport de stage, l'outil en question n'a pas encore été mis en place mais voici ses principales caractéristiques :

Les documents seront enregistrés dans l'outil informatique par le biais d'un formulaire. La personne en charge de la gestion des contrats aura un code d'accès pour faire cette opération afin que tout le monde ne puisse pas mettre n'importe quel document sur l'outil informatique.

Pour permettre le bon fonctionnement de cet outil, il faudra qu'un maximum de champs soit renseigné dans le but de permettre de retrouver facilement les documents.

Par ailleurs, le format du document enregistré devra être le format PDF afin de minimiser les risques de changement du document.

Le formulaire pour enregistrer les documents comprendra les champs suivants :

- le nom du fournisseur
- la nature du document (CG, CP, AVT,...)
- n° de contrat
- type de service
- date de signature
- nom des contacts
- condition de résiliation
- mots clés

- lien vers l'emplacement du document (parcourir)

D'autres critères pourront être ajoutés en fonction des demandes de critères de recherche.

Le fait que le document soit numérisé et enregistré dans l'outil informatique doit permettre une manipulation minime des documents papiers afin d'éviter de perdre des contrats qui sont des documents très importants et très sensibles.

La mise en place de ce dispositif de gestion des documents a été préconisée pour répondre à la problématique liée à la gestion du cycle de vie des contrats.

Ce système permet aux membres du pilotage informatique de consulter l'ensemble des contrats sur son poste pour éviter les pertes des documents papiers. Cette ensemble de documents est actuellement regroupé dans la section « CONTRATS », mais sa composition est amené à évoluer pour plusieurs raisons :

- Parmi les documents mis en ligne, certains sont amenés à disparaître, à mesure que les contrats évoluent (modification, résiliation, changement de prestataire, ...)
- Lors de la mise en place de l'outil informatique, un tri des documents permettra de faire l'historique des négociations.

L'accès à la documentation selon trois types :

- Par moteur de recherche : Ce moteur permettra de rechercher uniquement les informations liées au contrat.
- Par filtre de recherche : plusieurs ensembles de mots clés devront permettre de filtrer la collection de documents.
- Par catégorisations : les catégories permettront de regrouper des ensembles de documents selon une logique différente des filtres.

La mise en place de ce système de classement devrait permettre aux membres du pilotage informatique de retrouver plus facilement les contrats sans devoir retrouver les documents papiers. Il permettrait d'assurer de manière centralisée pour l'utilisateur les tâches de recherche et de consultation.

CONCLUSION

La mission que j'ai effectuée au sein du service pilotage informatique du groupe La Mondiale consistait à réaliser une refonte du système documentaire qui devait permettre entre autre de répondre à des besoins constant d'informations de la part des collaborateurs.

Au cours de ce stage, il m'a donc été confié la gestion de certains documents dit « sensibles » ce qui consistait à retrouver, nommer, rechercher les informations et classer ces documents tout en gardant à l'esprit que leur gestion devait permettre de gérer les informations qu'ils contenaient. La phase d'articulation entre la documentation papier et la documentation numérique à donc été un facteur de décision important dans la mise en place du système documentaire ne prenant en compte les arguments de chaque collaborateur.

La mise en place du système de classement ainsi que le tri dans la documentation du service a permis entre autre de gérer plus facilement les documents importants tels que les contrats. Malheureusement, à l'heure où j'écris ce rapport, toutes les préconisations n'ont pu être menées à leur terme, notamment la mise en place d'un outil spécifique à la gestion documentaire prévu pour faciliter la recherche d'informations.

D'un point de vu personnel, ce stage m'a permis de mettre en pratique les enseignements de ma formation et de voir un cas concret de problème lié à la gestion documentaire et de ses problèmes, tant d'un point de vu d'organisation que de technique. De plus l'immersion dans un service tel que le pilotage m'a permis de renforcer mes attitudes de communication et de méthode. J'ai de plus beaucoup appris au contact des membres du service qui m'ont énormément apporté d'un point de vu humain et j'espère pouvoir continuer mon travail dans ce service.

ANNEXES

Analyse du questionnaire	p.45
Mode d'emploi du système de classement	p.54

Analyse des questionnaires

A la suite du questionnaire envoyé le lundi 23 juin voici les premières constatations.

Sur l'ensemble des 13 collaborateurs, 8 ont répondu à ce questionnaire (env. 2/3). Les membres qui ne l'ont pas fait m'ont expliqué qu'ils n'utilisaient pas les contrats ou les licences pour le moment, et que par conséquent, ce questionnaire ne les concernait pas.

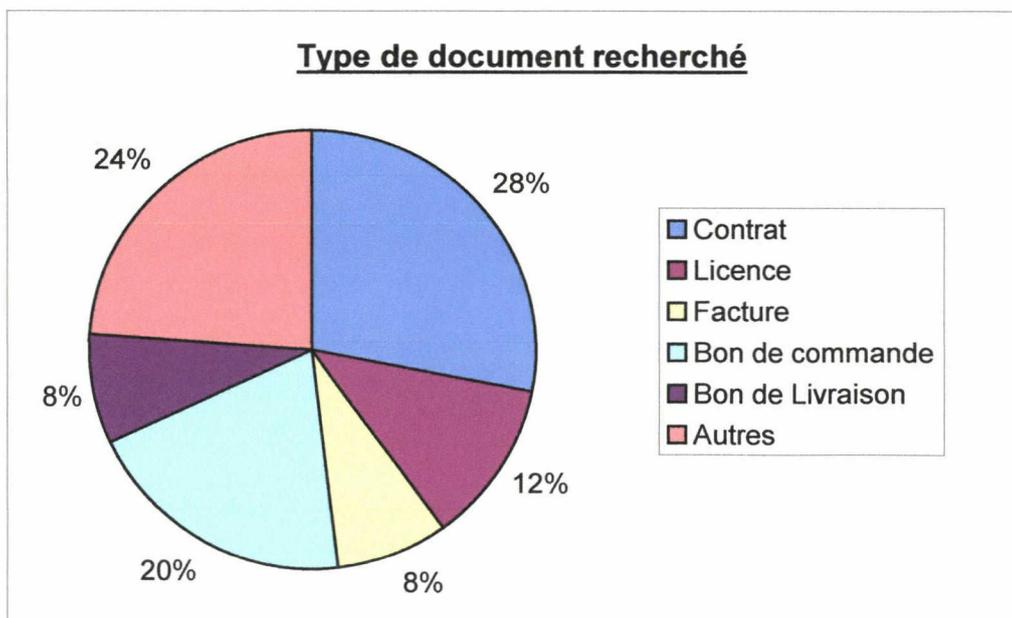
Avant de commencer l'analyse du questionnaire, voici les différentes catégories de questions posées dans ce questionnaire.

- Les types de documents recherchés
- Où effectuer les recherches
- Les critères de recherche
- Les informations recherchées
- Les conclusions de leur recherche

Cette catégorisation a permis de quantifier certaines données et de proposer des graphiques plus à même de montrer les résultats de l'analyse.

1. Les types de documents recherchés

A la question des documents recherchés, les réponses les plus fréquemment données sont les *contrats* et les *bons de commande*. Le graphique ci-dessous montre les pourcentages de réponses. D'après le tableau des résultats ce sont ces documents qui sont les plus importants au sein du service pilotage informatique. Ensuite viennent les *licences*, les *factures* et les *bons de livraison*. D'autres documents sont aussi recherchés par certains membres du pilotage informatique. Ces documents sont mis dans la catégorie *autres* car je n'ai obtenu qu'une seule fois ces documents. Les autres documents recherchés sont : *les historiques des échanges commerciaux*, *les procès verbaux de recettes*, *les fiches projet*, *les achats et les forfaits*.



On peut constater à l'aide de ce questionnaire que la question de la typologie des documents est un critère très important dans la recherche de document. Je me suis rendu compte aussi que le fait que chaque document a une importance différente pour les membres du pilotage informatique, ce qui peut poser problème dans le sens où cette typologie n'est pas clairement définie dans la classification actuelle. Lors de la création du système de classement, il faudra en tenir compte pour aider à la recherche.

2. Lieux de recherche

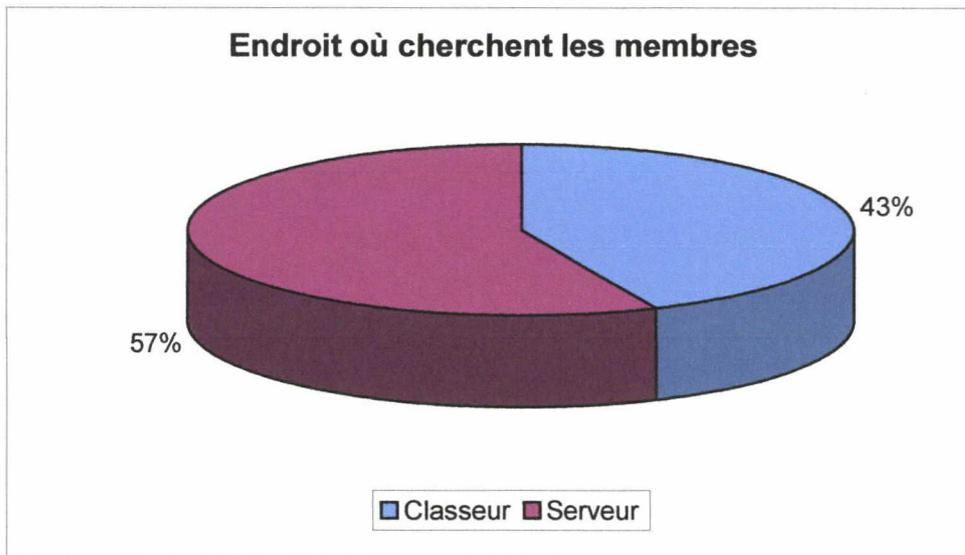
Dans l'ensemble, les membres du pilotage informatique utilisent les deux systèmes mis à leur disposition pour retrouver les documents à savoir le *système informatique* et les *classeurs* sur les étagères. Pour connaître l'endroit où les membres faisaient le plus souvent leur recherche, j'ai cherché à connaître leur fréquence d'utilisation sur les deux systèmes. Le tableau ci-dessous montre les résultats obtenus.

Fréquence d'utilisation des systèmes de recherche

	jamais	parfois	régulièrement
Classeur	1	5	2
Serveur	1	0	7

Fréquence d'utilisation des systèmes de recherche

En donnant un coefficient aux résultats obtenus afin de représenter graphiquement les préférences des membres, on peut observer que les membres utilisent plus régulièrement le système informatique (57 % pour le serveur contre 43 % pour les étagères).



Le système informatique étant majoritairement utilisé par les membres du pilotage informatique, il faudra donc que le nouveau système de classement soit en parti accessible sur le serveur pour faciliter les recherches. Par ailleurs, le nouveau système devra permettre de consulter la documentation à partir des postes de travail des membres du pilotage informatique, c'est à dire que les documents devront être enregistrés dans une base de données consultable par tous.

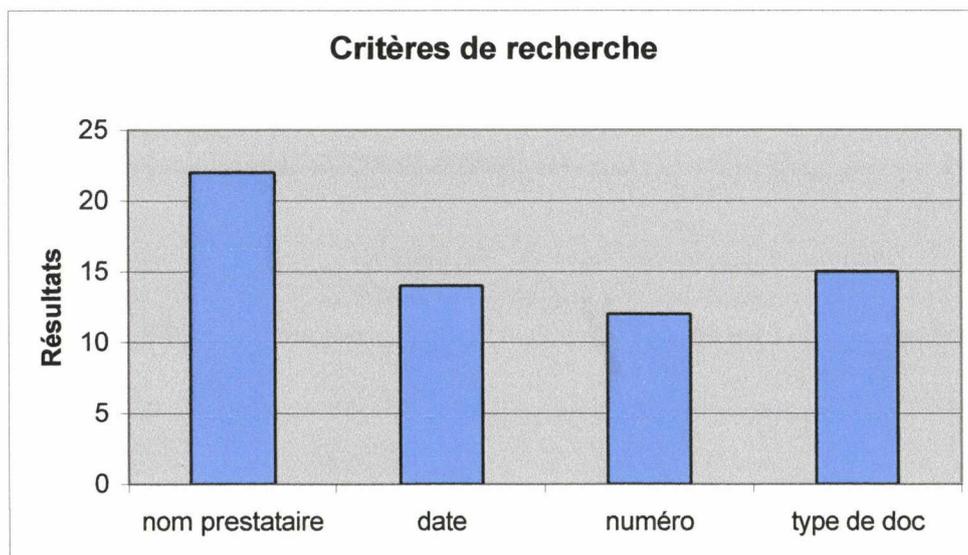
3. Critères de recherche

Voici le tableau récapitulatif du nombre de réponse donnée par critère de recherche :

	Jamais	Parfois	Régulièrement
nom prestataire	0	2	6
date	2	4	2
numéro	4	0	4
type de doc	3	0	5

Nombre de réponse par critère de recherche

Pour obtenir un résultat quantitatif à cette question, j'ai multiplié le nombre de réponse par un coefficient (coef. 2 pour *parfois* et coef. 3 pour *régulièrement*). Grâce à cette méthode, on remarque que les collaborateurs ont une préférence pour la recherche par *nom du prestataire*, par *type de document* et par *date*. Par ailleurs, le problème émis est que les archives sont classées par années, ce qui oblige avant tout à se poser la question de l'année de signature du dossier, *c'est source d'erreur* d'après un collaborateur.



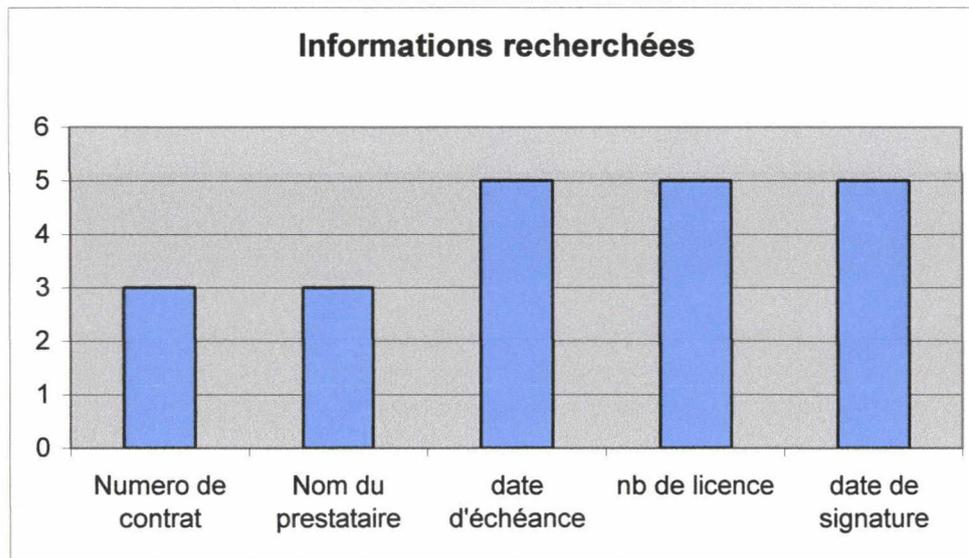
Au niveau du système informatique, les documents sont classés par date dans des catégories *fournisseurs* et depuis peu, les contrats les plus importants sont regroupés dans un dossier nommé *contrat*, lui même divisé en sous dossiers classés par *contrat de service*. Le problème est qu'il n'existe pas de système de recherche, hormis celui de Windows qui ne gère pas la recherche à l'intérieur du document. Pour trouver les informations, les collaborateurs doivent y aller par tâtonnement, ce qui fait perdre du temps.

Au niveau de la documentation papier, les contrats sont rangés dans des classeurs sur des étagères. Ces classeurs sont triés par nom de prestataire, parfois par année lorsqu'il n'y a plus de place dans un classeur. Se pose donc le problème de la recherche par type de contrat. Si on cherche un contrat sur l'*hébergement* par exemple, on ne sait pas forcément quelle société fait ce type de contrat.

De plus, si on cherche à faire un historique des négociations, le travail devient fastidieux pour les collaborateurs car les documents ne sont pas tous liés.

4. Informations recherchées

Au sujet des informations recherchées, j'ai opté pour un graphique qui montre le nombre de réponse par informations recherchés. On remarque que la *date d'échéance*, la *date de signature*, et le *nombre de licence* sont les informations les plus recherchées. Le *numéro de contrat* et le *nom de prestataire* le sont moins.



Si on croise le résultat des informations recherchés avec le résultat des critères de recherche on peut en déduire que les membres du pilotage informatique recherche par nom du prestataire pour retrouver les dates importantes et le nombre de licence.

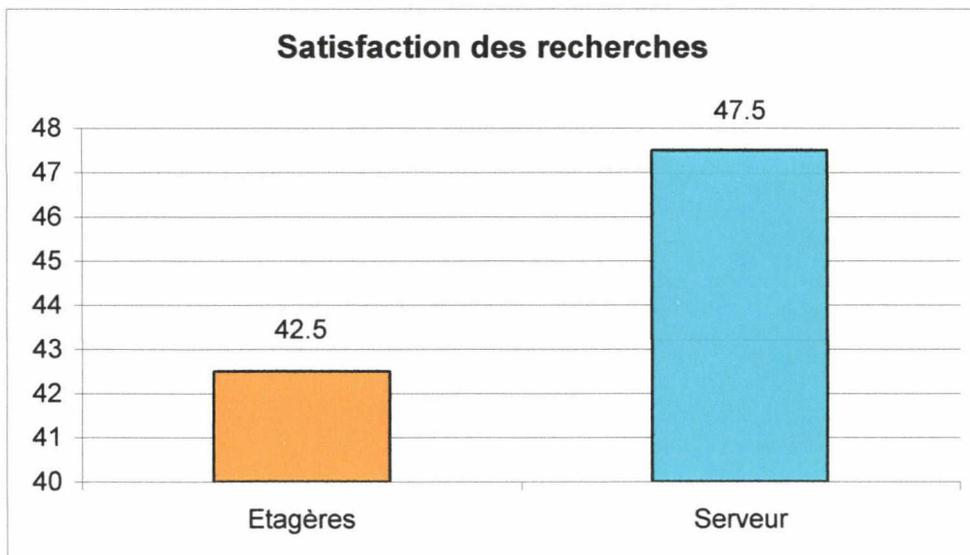
Le problème est que ces informations ne sont disponibles que si on trouve le document en question, sans savoir forcément dans quel document on va les trouver.

Pour la base de données regroupant les documents recherchés, il faudrait voir à créer des champs spécifiques où on pourrait retrouver ces informations sans ouvrir obligatoirement le document, dans le but de faire gagner du temps aux collaborateurs qui cherchent uniquement ces informations.

Par contre il faudra veiller à ce que ces champs soient convenablement remplis au moment de l'enregistrement dans la base de données.

5. Résultat sur les recherches

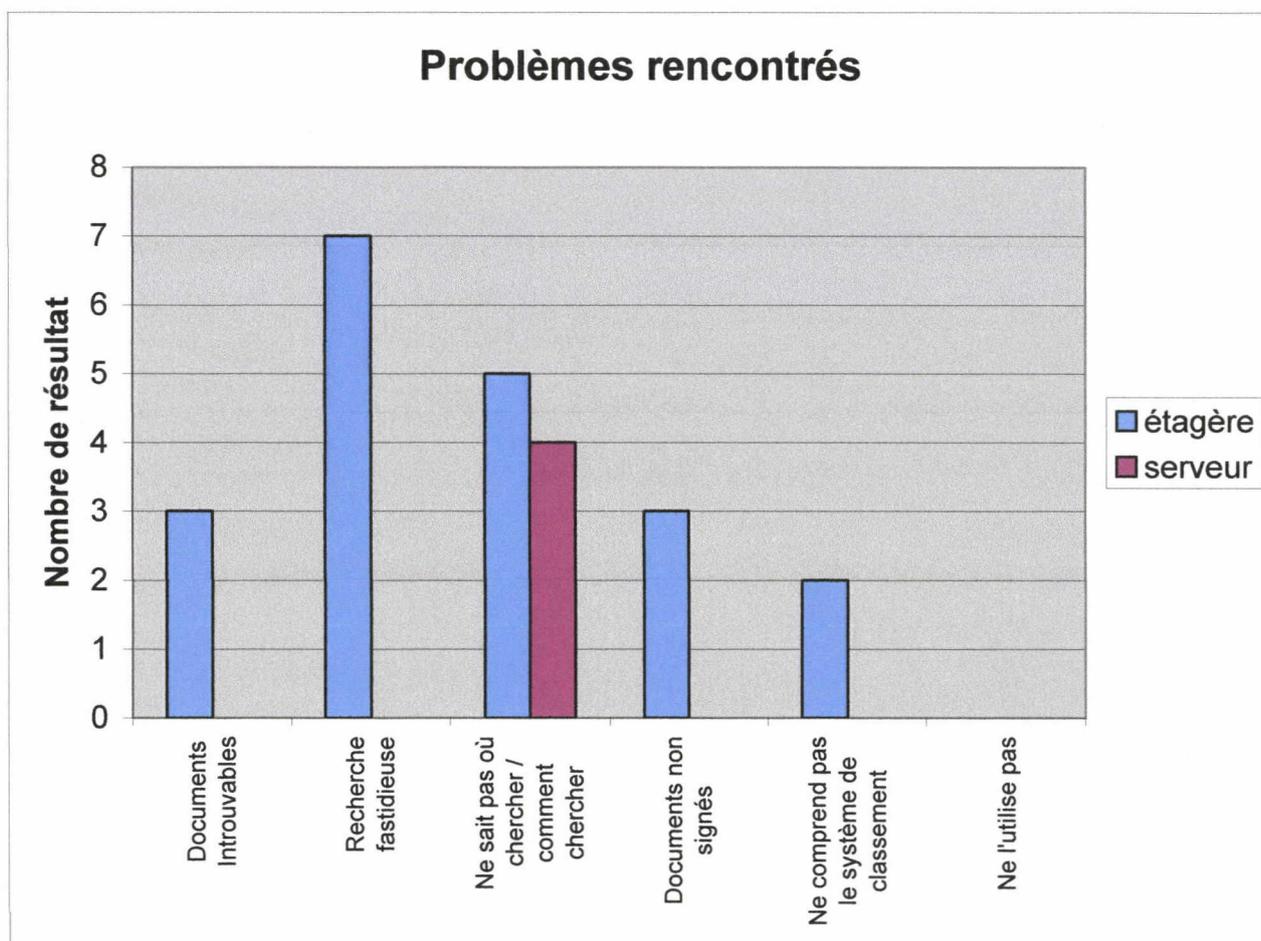
A la question sur la note donnée au résultat de leur recherche, les réponses sont assez différentes. Pour avoir un résultat convenable à cette question, il fallait donc créer un indice de satisfaction. J'ai donc créé une table de résultat qui donne un coefficient (égal à la note donnée de 0 à 5) au nombre de note donné. Avec ce procédé, on observe que les recherches faites au niveau du *système informatique* est plus concluant que la recherche faite sur les *classeurs* même si au final, le résultat pour les deux systèmes de recherche n'est pas satisfaisant.



Avec cette données, il est intéressant de savoir quels sont les problèmes rencontrés par les membres du pilotage informatique lors leurs recherches.

6. Problèmes rencontrés

Le tableau ci-dessous montre le nombre de réponse obtenu pour les problèmes posé que ce soit au niveau des documents papiers et des documents numériques.



On peut voir que pour la quasi totalité des collaborateurs, le souci est que *la recherche est fastidieuse* au niveau des documents papiers (7/8).

De plus, que ce soit au niveau des documents papiers ou des documents numériques, le constat est que les collaborateurs ne savent pas où, ni comment effectuer leur recherche. Ce résultat est dû notamment au fait que certains documents sont soit sous

format numérique (donc enregistré au sein du serveur), soit sous format papier (donc mis dans les classeurs sur les étagères). *Il n'est donc pas facile de s'y retrouver.*

Conclusion.

Après une étude attentive du résultat du questionnaire, j'ai pu mieux cerner quels étaient les documents les plus importants pour les membres du pilotage informatique.

De plus, les résultats obtenus sur les problèmes rencontrés m'ont permis d'identifier plus précisément qu'elles étaient les besoins des membres du pilotage informatique à savoir :

- un système de classement disponible sur le système informatique
- un format de recherche simplifié (par critères)
- une mise à disposition des informations et des documents
- un descriptif sur l'endroit où trouver les documents papier

Cette partie sur les besoins sera exprimée plus précisément dans le cahier des charges prévu lors de la mise en place du système de classement.

La mise en place d'une base de données regroupant les contrats et licences est devenue nécessaire pour le bon fonctionnement du service pilotage informatique. Cette base de données devra entre autre régler les soucis du classement actuel et faire gagner du temps aux membres du service. De plus un accès à certaines informations liées aux documents pourrait être un plus.

Mode d'emploi du système de classement

CLASSEMENT DES DOCUMENTS PAPIERS

Constitution des étagères

Les boîtes :

Le classement sur les étagères aura une nouvelle organisation. Pour retrouver plus facilement et plus rapidement les contrats, on va donc les classer à part, dans des boîtes à archives numérotées. Une étiquette colorée sera apposée sur la face visible de la boîte, afin de reconnaître tout de suite celle-ci, et portera un numéro d'identification qui permettra de faire le lien avec la base de données informatique.



**Contrats
Boîte n°
001**

Exemple d'étiquette boîte

Sur la face caché de la boîte (sur le coté), on fera figurer un tableau récapitulatif de tous les documents présent dans ma boîte. Ce tableau sera créé automatiquement par l'outil informatique qui le tiendra à jour. Il faudra que la personne en charge de la gestion des contrats mette en place à chaque changement du contenu de la boîte ce tableau à l'endroit prévu. Ce tableau permettra de vérifier si le document est bien présent dans la boîte.

L'étiquette colorée sera aussi créé automatiquement par l'outil informatique dès qu'une nouvelle boîte est créé. Le numéro sera incrémenté est il faudra mettre l'étiquette en place sur la face visible de la nouvelle boîte.

Pour finir, ces boîtes contiendront des pochettes cartonnées qui contiendront les différents documents liés au contrat.

Les pochettes :

Les documents liés au contrat (CG, CP, AVT) seront mis dans des pochettes cartonnées qui seront identifiées par un numéro et par le nom du fournisseur. Ces informations seront mis sur une étiquette collée sur le haut de la pochette.

Il y aura donc une pochette par fournisseur, mais un fournisseur pourra avoir plusieurs pochettes. On pourra créer une pochette supplémentaire dans le cas où le nombre de documents est trop important. Cette pochette portera un autre numéro pour éviter les confusions.

Le numéro de la pochette sera divisé en 2 parties, la première partie reprendra le numéro de la boîte. La deuxième partie sera le numéro de la pochette. Si le numéro est 001-005 cela signifie que la pochette 005 fait parti de la boîte 001.

N° Pochette	Nom du fournisseur
001-001	ATOS



n° de la pochette
n° de la boîte

Exemple d'étiquette pochette

Les classeurs

Les classeurs seront réorganiser de façon à ne laisser à l'intérieur que les documents qui ne sont pas des contrats, c'est à dire les bons de commande, les factures, les PV, etc. (voir Nature des documents).

Ces documents seront classer par ordre chronologique, le plus récent étant au dessus des autres. Si certains documents sont liés , on pourra les laisser ensemble.

Dans cette re-organisation il faudra faire un tri dans les documents pour voir ceux qui sont encore valables. Les étiquettes sur le devant des classeurs pourront être refaite dans un souci de clarté (nom+code couleur).

Tableau récapitulatif

Ce tableau récapitule tous les documents qui se trouvent dans la boîte à archive. Il sera placé sur le côté de la boîte (dans une pochette plastique) et devra être changé à chaque fois que le contenu de la boîte change. Il sera créé automatiquement par l'outil informatique à chaque enregistrement. Ce tableau portera un nombre qui correspond au nombre de documents dans la boîte afin de vérifier si le contenu de la boîte est à jour.

Les informations du tableau sont les suivantes :

- Le nom du fournisseur
- L'intitulé du document
- Le type de document
- Le numéro de contrat
- La date d'effet
- Le numéro de pochette
- La date d'enregistrement

(Voir en annexe : tableau récapitulatif)

Utilisation des boîtes à archives

La manipulation des boîtes à archives et des pochettes contenant les contrats sera limitée, l'essentiel des recherches et des consultations se faisant grâce à l'outil informatique. De ce fait on évite la perte et la détérioration des documents.

Pour surveiller les documents, un suivie des recherches pourra être fait grâce à l'outil informatique afin de connaître la dernière personne qui à consulter le document.

Méthode de classement des documents

Les contrats seront classés dans les pochettes et les boites à archives à la condition qu'ils soient validés et signés par les deux parties.

Si c'est le cas, le document devra être enregistré dans la base de données après avoir été numérisé (voir schéma page suivante). Puis, en fonction de la cote qu'il lui sera attribué, il devra être placé dans la bonne pochette, puis dans la bonne boite qui sera rangé sur une étagère.

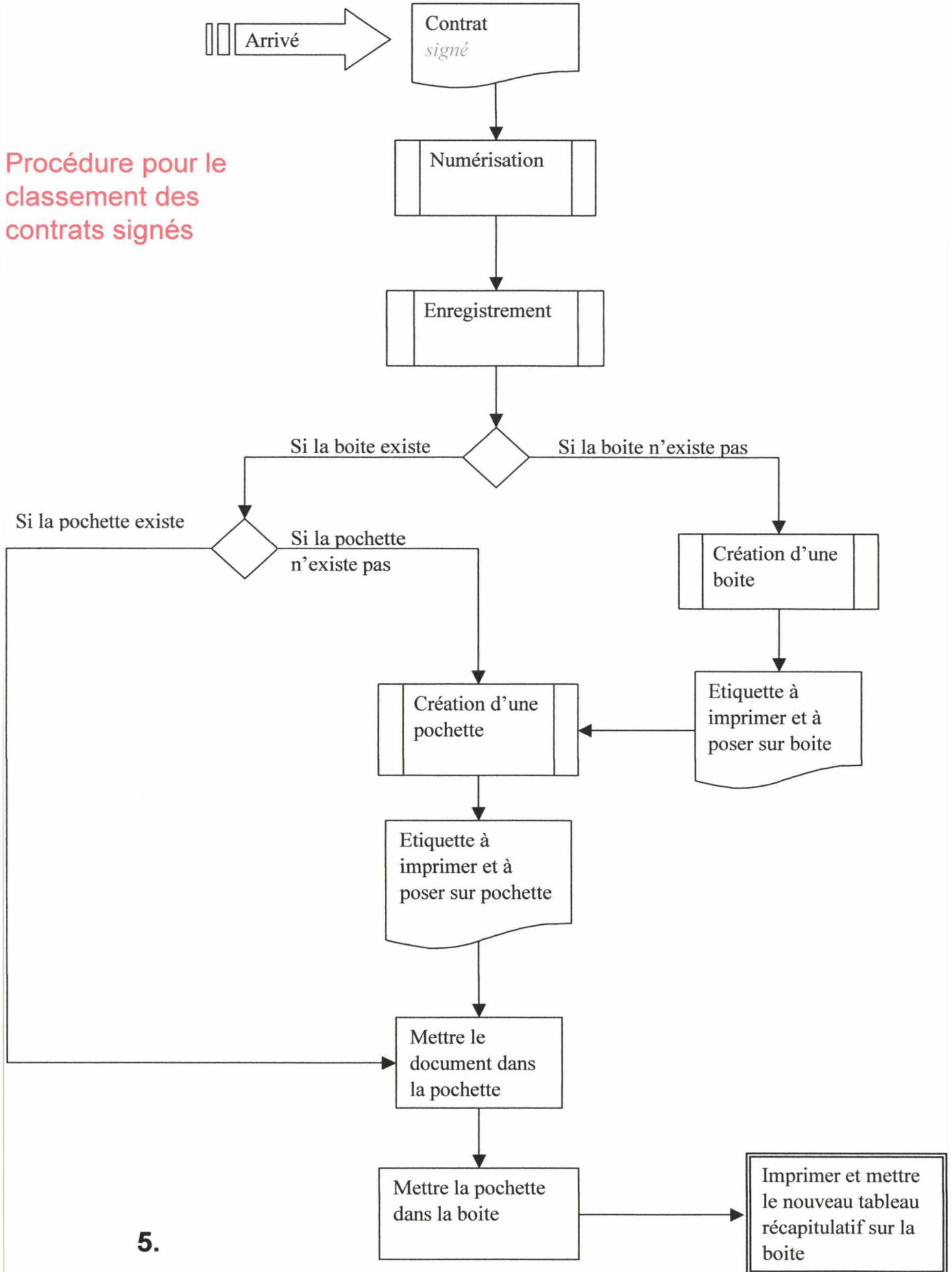
Dans le même temps, l'outil informatique aura créé un nouveau tableau récapitulatif reprenant l'ensemble des documents déjà présent dans le boite auquel s'ajoute le nouveau document enregistré. Ce tableau devra être mis à la place de celui déjà présent.

Dans le cas où la pochette n'existe pas (ou que celle-ci est pleine) on pourra créer une nouvelle pochette qui prendra place dans une boite (la même ou une nouvelle). Le tableau récapitulatif sera alors soit créé, soit modifié.

Les contrats en attente de signature devront eux aussi être enregistrés dans l'outil avec la mention « en attente de signature » jusqu'à ce qu'ils soient retournés signés par le fournisseur. Il seront mis en attente à un emplacement spécifique aux contrats non signé (donc pas dans la boite à archive).

On pourra donc vérifier quels sont les documents « en attente » pour lancer éventuellement des procédures de rappel.

Procédure pour le classement des contrats signés

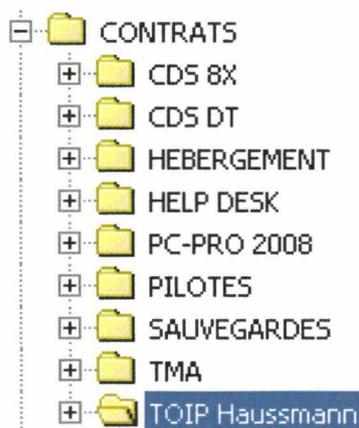


5.

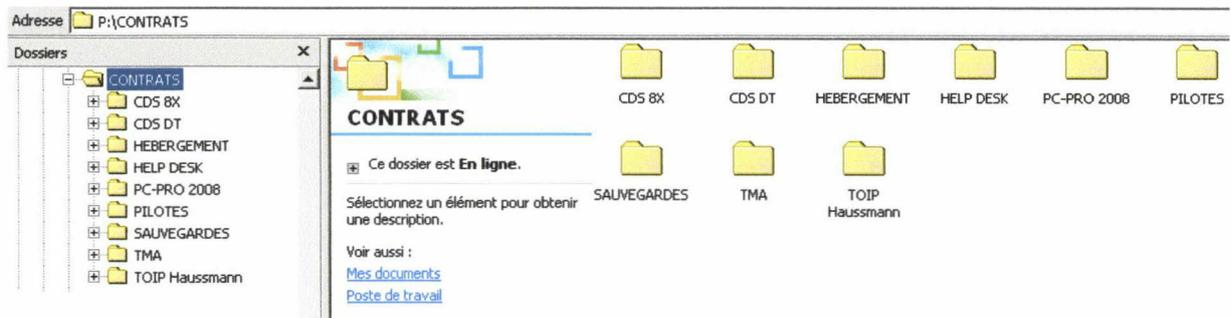
CLASSEMENT DES DOCUMENTS NUMÉRIQUES

Constitution sur service informatique

Les contrats devront être enregistré sur le serveur informatique et classés dans des dossiers pour permettre à chacun des collaborateurs de pouvoir les consulter et de les retrouver sans forcément passer par l'outil informatique. Pour cela les documents seront enregistrés dans un dossier nommé « CONTRATS » sur le serveur « P:Batc0 ». Ce dossier sera éclater en sous dossiers classés par type de contrat. La consultation des documents et la recherche se fera par le biais de l'outil. Les collaborateurs ne devront donc plus chercher les documents directement dans les dossiers.



exemple d'arborescence sur le lecteur P :



L'outil informatique

L'outil informatique aura pour but de classer les documents et de permettre une recherche et la consultation des documents.

Classement des documents

Les documents seront enregistrés dans l'outil informatique par le biais d'un formulaire. La personne en charge de la gestion des contrats aura un code d'accès pour faire cette opération afin que tout le monde ne puisse pas mettre n'importe quel document sur l'outil informatique. Pour permettre le bon fonctionnement de cet outil, il faudra qu'un maximum de champs soit renseignés dans le but de permettre de retrouver facilement les documents. Par ailleurs, le format du document enregistré devra être le format PDF afin de minimiser les risques de changement du document.

Le formulaire pour enregistrer les documents comprendra les champs suivants :

- le nom du fournisseur

- la nature du document (CG, CP, AVT,...)
- n° de contrat
- type de service
- date de signature
- nom des contacts
- condition de résiliation
- mots clés
- emplacement (parcourir)

D'autres critères pourront être ajoutés en fonction des demandes de critères de recherche.

Le document ainsi enregistré dans l'outil pourra être classé à son emplacement dans sa pochette et sa boîte.

Le fait que le document soit numérisé et enregistré dans l'outil informatique doit permettre une manipulation minimale des documents papier afin d'éviter de perdre des contrats qui sont des documents très importants et très sensibles.

Recherche des documents

Pour faire une recherche de documents (contrats) les personnes autorisées devront passer par l'interface de l'outil informatique afin d'éviter la manipulation des documents électroniques (changement de dossier). La recherche se fera par le biais d'un formulaire de recherche qui reprendra les critères d'enregistrement.

C'est pour cela que lors de l'enregistrement, les critères à remplir sont importants.

L'affichage du résultat de la recherche se fera via un tableau récapitulatif avec l'ensemble des résultats de la recherche qui s'affichera sur l'écran avec la possibilité de cliquer sur le lien du document rechercher. Ce tableau reprendra entre autre certaines informations liées au document afin d'éviter d'ouvrir le document.

Ces informations sont :

- le nom du document
- le numéro
- son type
- le nom du fournisseur
- les dates clés
- le nom des contact (interne et externe)
- les conditions de résiliation
- son emplacement (n° pochette et n° boîte)

nom du document	numéro	type de document	fournisseur	dates de signature	Période initiale (/ans)	Période de renouvellement	contact interne	contact externe	conditions de résiliation	n° boîte	n° pochette
Contrat de prestation de service au forfait	FORD6-CG-Atos Infogérence	Condition Général	ATOS	31/03/06	1.00	Par tacite reconduction : 1an	Carole Catry	Eric Duforest	3 mois avant la période initiale ou la période de renouvellement		

exemple d'un résultat de recherche

Une fois l'affichage des résultats, l'utilisateur aura la possibilité de retourner sur le formulaire de recherche afin d'en effectuer une nouvelle ou alors de quitter l'outil informatique.

Consultation des documents

Pour consulter une information liée à un document, l'utilisateur aura la possibilité soit de voir cette information sur le tableau récapitulatif, soit de consulter le document sous format numérique en cliquant sur le nom du document (en bleu).

Une fois le document ouvert, l'utilisateur pourra faire des recherches sur ce document en le parcourant. Il aura de plus la possibilité d'imprimer le document.