

# GESTION DOCUMENTAIRE – QUALITE - ORGANISATION - CONSEIL

**Mots clés :** *Stratégies des systèmes d'information – Organisation – Qualité – Gestion électronique de documents- Analyse fonctionnelle – Cahier des souhaits- Cahier des charges –Formation des usagers –Tests utilisateurs – Knowledge management – Capitalisation de connaissances – Travail collaboratif -Webmastering*

Les missions qui correspondent au profil du DESS stratégies de l'information et de la documentation sont de deux types : D'une part les missions liées à la démarche projet de refonte / amélioration / création des canaux de circulation de l'Information dans l'entreprise. Et d'autre part les tâches courantes. Je vous dresse, dans le document suivant, le panorama global des actions sur lesquelles ce profil est compétent.

## Missions ponctuelles liées à la « démarche projet », audit fonctionnel de la circulation de l'information dans l'entreprise et organisation documentaire

- **De l'étude de l'existant à la rédaction de procédures jusqu'à la mise en place des outils, la phase de validation et la formation des usagers :**

| <b>Au sein même de l'entreprise</b>   | <b>Dans une optique orientée client/prospect</b>  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Analyse de l'existant</li><li>▪ Entretien avec les « usagers » de l'information</li><li>▪ Modélisation des pratiques et typologie des utilisateurs</li><li>▪ Formalisation des besoins</li><li>▪ (Etablissement de best practices)</li><li>▪ Analyse – (tests d'outils)</li><li>▪ Conclusion et propositions d'amélioration</li><li>▪ Maquette</li><li>▪ (Réalisation) Suivi de réalisation</li><li>▪ Validation</li><li>▪ Formation des utilisateurs, rédactions des procédures</li></ul> <p>→ Etude de satisfaction</p> <p>→ Tout au long du projet, communiquer avec les intervenants, les acteurs et l'entreprise</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Analyse du circuit de communication entreprise/client</li><li>▪ Modélisation des pratiques</li><li>▪ Etablissement de best practices</li><li>▪ Conclusion et propositions d'amélioration</li><li>▪ Etude fonctionnelle</li><li>▪ (Client « pilote » ?)</li><li>▪ (Maquette)</li><li>▪ (Réalisation) (Suivi de réalisation)</li><li>▪ Validation</li><li>▪ Formation des utilisateurs, rédactions des procédures</li></ul> <p>→ Etude de satisfaction</p> <p>→ Tout au long du projet, communiquer avec les intervenants</p> |

### La Démarche :

Déterminer qui à besoin de quoi en matière d'information, lister les sources disponibles et les indicateurs, leurs modes de consultation, d'éventuelles récurrences, les souhaits des usagers, confronter les besoins aux sources disponibles, mettre en évidence des lacunes et des incohérences éventuelles et le cas échéant déterminer une nouvelle organisation du système d'information : Sources, Outils, Organisation, formation, Qualité.

## GESTION DE L'INFORMATION – DEMARCHE FONCTIONNELLE - CONSEIL

*Mots clés : Stratégies des systèmes d'information – Organisation – Qualité – Gestion électronique de documents- Analyse fonctionnelle – Cahier des souhaits- Cahier des charges –Formation des usagers –Tests utilisateurs – Knowledge management – Capitalisation de connaissances – Travail collaboratif- Webmastering*

### Les Missions courantes

- **La documentation** : Assurer la collecte et la diffusion d'informations sur l'environnement professionnel, permettre la gestion, la disponibilité et la bonne conservation des documents, mettre l'information à la disposition de tous les acteurs de l'entreprise (partage), par la rédaction de synthèses, de résumés et par une indexation pertinente des documents.
- **La veille** : Assurer le suivi d'indicateurs, actualisation de base de données (sur les clients/prospects par exemple dans le cas d'une veille commerciale), Collecte automatisée / semi automatisée / manuelle.
- **Le webmastering** : Mise en place d'un site internet, Actualisation du site, référencement, gestions des statistiques du site, animation de contenus, peut aussi gérer les évolutions et l'ergonomie fonctionnelle du site, relation avec les prestataires.
- **La qualité** : Audit, Elaboration des procédures, suivi des documents qualité, rédaction des manuels, évaluation des systèmes d'information mis en place.
- **L'administration fonctionnelle** : Des outils de gestion de l'information ou documentation (intranet – Logiciel documentaire), gestion des droits, validation d'information, alimentation en information pertinente, évolution du système. Des bases de données multimédia (produits par exemple)
- **La communication** : Interne dans le développement de nouveaux canaux de communication de l'entreprise ou le maintien de ceux existants. Externe, dans le suivi de la qualité avec les intervenants extérieurs

### Tableau récapitulatif

Le tableau qui suit récapitule les domaines de l'entreprise impactés par un projet de gestion de l'information et vous donne quelques exemples de solutions qui peuvent être proposées ainsi que les gains générés par la transformation / amélioration / création d'un système d'information (sens fonctionnel et organisationnel).

## GESTION DE L'INFORMATION – DEMARCHE FONCTIONNELLE - CONSEIL

**Mots clés :** *Stratégies des systèmes d'information – Organisation – Qualité – Gestion électronique de documents- Analyse fonctionnelle – Cahier des souhaits- Cahier des charges –Formation des usagers –Tests utilisateurs – Knowledge management – Capitalisation de connaissances – Travail collaboratif- Webmastering*

| DOMAINE  | SOLUTIONS / PROJETS   | RETOUR - GAINS  |
|--|---|---|
| <p><b>La veille et gestion de l'information :</b><br/>Commerciale/Concurrentielle ou technologique</p>       | <p>Procédures, abonnements, consultation de bases de données spécialisées, diffusion sélective, push/pull d'informations, alertes, sources d'informations pertinentes.</p>  | <p>Maintenir le niveau d'expertise des salariés et leur compétitivité nécessite une gestion de l'information efficace, tant au niveau de sa collecte, de son traitement que de sa diffusion : Réactivité, anticipation, élargissement de l'horizon technologique, innovation et avantage concurrentiel.</p> |
| <p><b>La capitalisation :</b> Des connaissances formelles de l'entreprise, des méthodes.</p>                 | <p>Pour retrouver, organiser, conserver, classer, indexer et rassembler l'ensemble de l'information pertinente circulant dans l'entreprise et rendre accessible l'ensemble des informations – pratiques – méthodes.<br/>Serveur de documents – Procédures de stockage – intranet documentaire – Autre outil de gestion électronique de documents.</p> | <p>Selon la forme et la structure de l'entreprise, palier au turn-over ou aux intervenants multiples sur un projet et éviter la redondance dans la diffusion de l'information et/ ou son stockage qui double les efforts et la place nécessaire à ce stockage.</p>  |
| <p><b>La communication interne :</b><br/>Fluidifier la communication interne.</p>                            | <p>Procédures de Workflow, gabarit de documents, espace virtuel dédié.</p>  | <p>Les sources sont identifiées, gain de temps pour les salariés, culture d'entreprise, dynamique d'échange.</p>  |
| <p><b>La communication externe :</b><br/>vers les adhérents ou partenaire</p>                                | <p>Site Internet, intranet client, qualité et procédures de CRM.</p>  | <p>Visibilité, facilité et personnalisation des échanges, réactivité.</p>   |
| <p><b>La qualité :</b> dans la démarche projet, dialogue avec les adhérents / partenaires / Prestataires</p> | <p>Formalisation des échanges de documents – déroulement d'un projet – mise en place d'enquêtes et procédures de satisfaction client. De même en interne.</p>   | <p>Satisfaction du client, transparence dans le déroulement du projet, l'entreprise est toujours à l'écoute.</p>  |
| <p><b>Archivage et stockage :</b>,<br/>Evaluation du Cycle de vie des documents : workflow.</p>              | <p>Définition des différentes étapes et qui interviennent dans le processus de rédaction / correction / validation) Publication / dépublication / archivage.</p>  | <p>Obligations réglementaires pour certains documents, actualisation, éviter l'information périmée.</p>   |

## GESTION DE L'INFORMATION – DEMARCHE FONCTIONNELLE - CONSEIL

*Mots clés : Stratégies des systèmes d'information – Organisation – Qualité – Gestion électronique de documents- Analyse fonctionnelle – Cahier des souhaits- Cahier des charges –Formation des usagers –Tests utilisateurs – Knowledge management – Capitalisation de connaissances – Travail collaboratif*

### Conclusions

Ce panorama doit vous donner une bonne idée des actions qui peuvent intervenir lors d'un projet de gestion de l'information dans lesquels je me propose d'intervenir. Les métiers des profils SID tournent autour de ces aspects, ce que nous mettons en avant, c'est notre capacité d'adaptation au(x) métier(s) de l'entreprise et le rôle d'interface que nous pouvons jouer dans la manipulation des flux. Nous percevons l'information comme un outil de développement, de pouvoir, qui doit être, au même titre que les ressources humaines ou les écritures comptables, structurées, gérées et anticipées. C'est cette perspective de l'information comme « flux nerveux » de l'entreprise que nous véhiculons au travers de nos missions, nos emplois. Le métier de manager / gestionnaire de l'information n'est pas encore développé en France, mais il est, dans les pays Anglo-saxon, une véritable réalité et un poste à part entière.