

Sopra Group : les projets 'dématérialisation' sous toutes leurs coutures

« Plus nombreux et plus stratégiques, les projets de dématérialisation sont entrés dans une ère industrielle ».

Sur ce constat, **Sopra group**, société de conseil et intégrateur, consacre un livre blanc fort complet à cette démarche, publié ce mois de décembre. Ce document, outre à décrire les différents processus et technologies disponibles, s'attache à analyser les conséquences de la dématérialisation en termes d'organisation, donnant ainsi des lignes guides pour réussir de tels projets.

En effet, ceux-ci ont des effets qui dépassent largement l'aspect technique et impliquent des transformations profondes à plusieurs niveaux.

Au niveau individuel, tout d'abord, les interactions entre les personnes impliquées dans le processus visé sont transformées:

« Il convient de déployer au plus tôt des dispositifs de conduite du changement », estiment les auteurs de l'étude. Notamment, en prévoyant des formations et des pôles d'assistance. Au delà de l'individu, les organisations sont également impactées. Lors de la dématérialisation d'un processus, il convient en effet de revoir les rapports hiérarchiques, par exemple en passant d'un système de validation des tâches à un suivi d'indicateurs de performances.

En tant que projet impactant l'organisation du travail, les auteurs du livre blanc préconisent une formalisation du processus nouvellement mis en place, afin de fournir une représentation des tâches des différents acteurs.

Les stratégies de la démat

Bref, les projets de dématérialisation sont des projets stratégiques, dont les enjeux doivent être décrits et présentés à toutes les parties prenantes, en déterminant des indicateurs de réussite, et en priorisant les objectifs.

Les outils doivent être identifiés. Ils sont de trois types :

-ceux qui traitent l'information,

-ceux qui répondent aux problématiques de sécurité et de cohérence avec le cadre réglementaire, et les outils de supervision du processus. De nombreux éditeurs proposent des solutions qui intègrent toutes ces fonctions, rassure l'étude.

Dernier point soulevé par l'étude, en matière de gouvernance des projets de dématérialisation, les précautions à prendre. Le livre blanc évoque la vigilance sur le niveau d'équipement des utilisateurs, par exemple, en veillant à ce qu'ils disposent d'un système d'exploitation qui supporte

la signature électronique, ainsi que l'adoption de solutions interopérables avec les solutions des autres intervenants du secteur, qu'il s'agisse d'acteurs économiques ou publics. Dommage que l'étude n'évoque les questions de coût que pour illustrer les avantages de la dématérialisation. La maîtrise du coût du projet lui même aurait pourtant utilement complété le document.

La démat en trois types de projets

Le livre blanc propose une typologie des projets, répartis en trois catégories:

- premièrement, la GED, permet le traitement (acquisition, classement, stockage et diffusion) numérique de données à partir de documents papier ou nativement numériques;
- deuxième type de projets: les e-services, qui permettent l'acquisition ou le traitement d'informations semi-structurées à partir de formulaires électroniques (applications «Self-service», télédéclarations, téléservices, télépaiement...);
- troisième type de projet: il concerne les processus supportant les mécanismes de transfert de données et de fichiers.