



La GED en Algérie, KPMG enquête ...



Zéro papier ...
Un objectif à
atteindre.





Sommaire

Introduction	4
A propos de cette enquête	5
Etat des lieux	7
Identification des besoins	10
Choix d'une solution	13
Mise en place	16
Retours d'expériences	18
Conclusion	21

Introduction

La gestion électronique des documents, pourquoi tant de bruit ?

La gestion des documents est une activité essentielle au sein des entreprises. Ces dernières acquièrent et produisent tout au long de leur activité un nombre important de documents nécessitant une gestion rigoureuse par la suite.

La gestion du papier a longtemps démontré certains manques conduisant à des inefficacités opérationnelles ralentissant l'atteinte des objectifs. On observe dans cette manière de faire des pertes fréquentes de données, des redondances, des difficultés de collaboration dues à l'impossibilité de travailler sur le même support documentaire en même temps et surtout une incapacité d'accès à l'information désirée dans des délais raisonnables.

Capables de reproduire un document sous forme numérique et d'offrir un accès direct et rapide à ce dernier, les solutions de gestion électronique des documents viennent éliminer les difficultés rencontrées dans la gestion

traditionnelle en automatisant les différentes étapes dans le cycle de vie d'un document. De sa création à sa destruction, ces solutions permettent d'organiser l'ensemble de la documentation produite par l'entreprise et de faciliter ainsi son utilisation tout en garantissant la traçabilité des opérations.

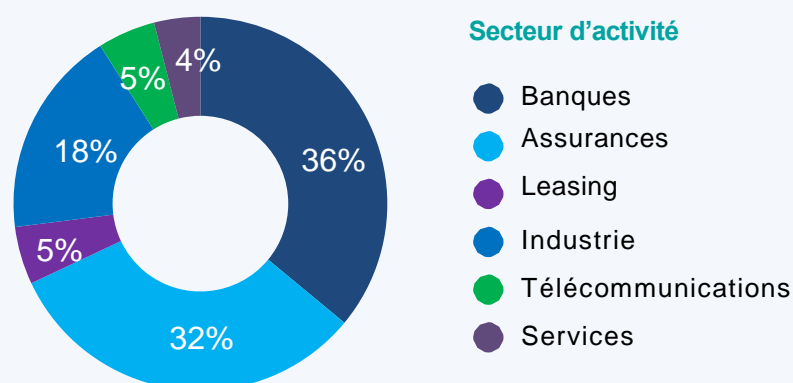
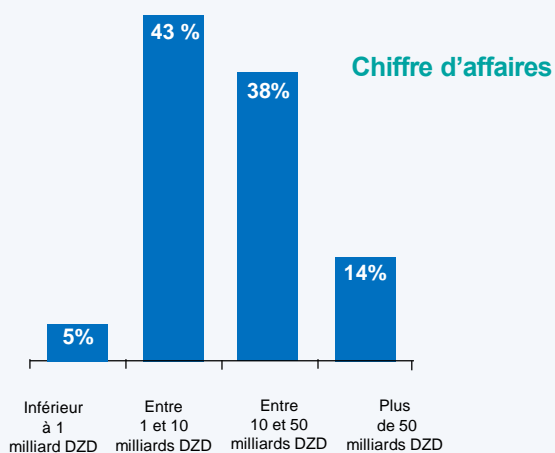
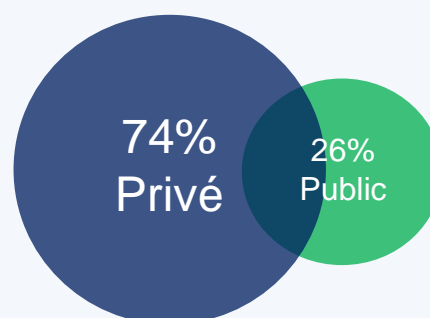
Les entreprises se dirigent de plus en plus vers le concept de dématérialisation, la gestion électronique des documents vient s'inscrire dans cette démarche.



A propos de cette enquête

En janvier 2017, KPMG Algérie a mené une enquête sur la place de la gestion électronique des documents au sein des entreprises. Cette enquête a connu la participation de nombreux acteurs, publics et privés, venant de nombreux secteurs d'activités, notamment le secteur bancaire, les assurances, le leasing, l'industrie, les télécommunications et les services.

Un questionnaire a été envoyé à un large panel d'entreprises ayant accepté de participer à notre enquête.





Notre enquête nous a permis de situer les entreprises algériennes par rapport à l'utilisation de la gestion électronique des documents, et s'articule autour des thèmes suivants :

- **état des lieux**, donne une vision globale et actuelle de l'existant en termes de gestion électronique des documents au sein des entreprises algériennes.

- **identification des besoins**, permet de cerner les attentes et les besoins des entreprises en matière de gestion électronique des documents.

- **choix d'une solution**, dont le but est de comprendre ce qui est requis par les entreprises lors du choix d'une solution de gestion électronique des documents.

- **mise en place**, dont le but est de savoir comment les entreprises ont mis, ou compte mettre, en place leurs solutions de gestion électronique des documents.

- **retours d'expérience**, dont le but est d'identifier les gains, les difficultés rencontrées et les pistes d'amélioration envisageables suite à la mise en place d'une solution de gestion électronique des documents.

Etat des lieux



Identification des besoins



Choix d'une solution



Mise en place



Retours

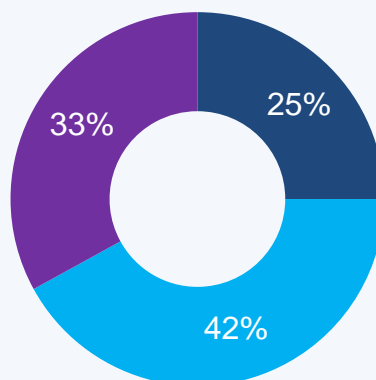
Etat des lieux



Etat des lieux

Votre entreprise dispose-t-elle d'une solution de gestion électronique des documents ?

L'utilisation des solutions de gestion électronique des documents est encore à ses débuts en Algérie. Seulement 25% des entreprises interrogées disposent d'une solution de gestion électronique des documents. Ce chiffre semble au premier abord alarmant cependant, il est à considérer que 42% des entreprises sont en projet de mise en place d'une GED.



Utilisation de la GED en Algérie

- GED utilisée
- GED en projet
- GED non utilisée

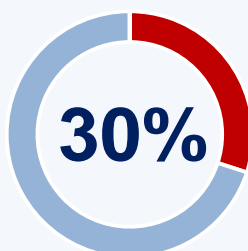
83%

des entreprises qui disposent d'une solution GED l'ont depuis plus d'un an

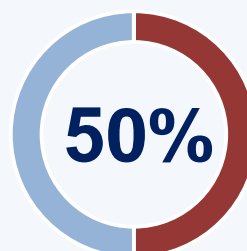


A quelle étape êtes-vous dans votre projet ?

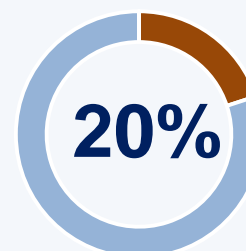
La mise en place d'une solution de gestion électronique des documents passe par trois étapes essentielles à savoir, l'expression des besoins, le choix de la solution et enfin le déploiement. Les résultats de notre enquête nous ont permis de répartir, selon l'état d'avancement, les entreprises qui sont actuellement en projet GED comme suit : 30% sont en phase d'expression des besoins, 50% en phase choix de la solution et 20% en phase de déploiement.



Expression des besoins



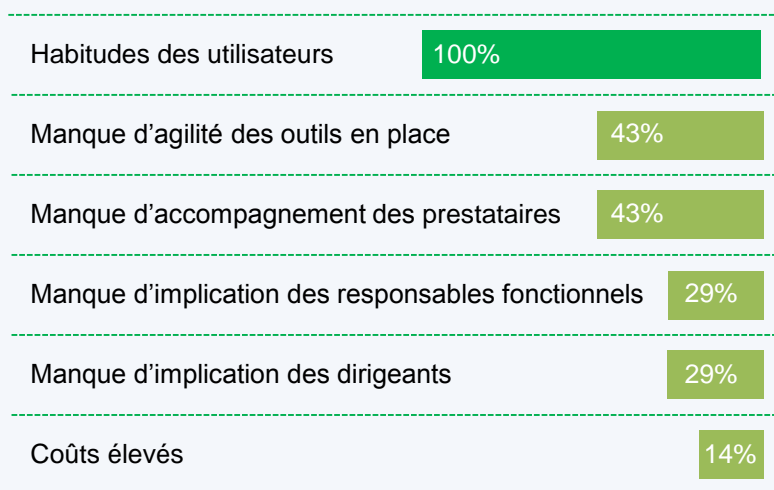
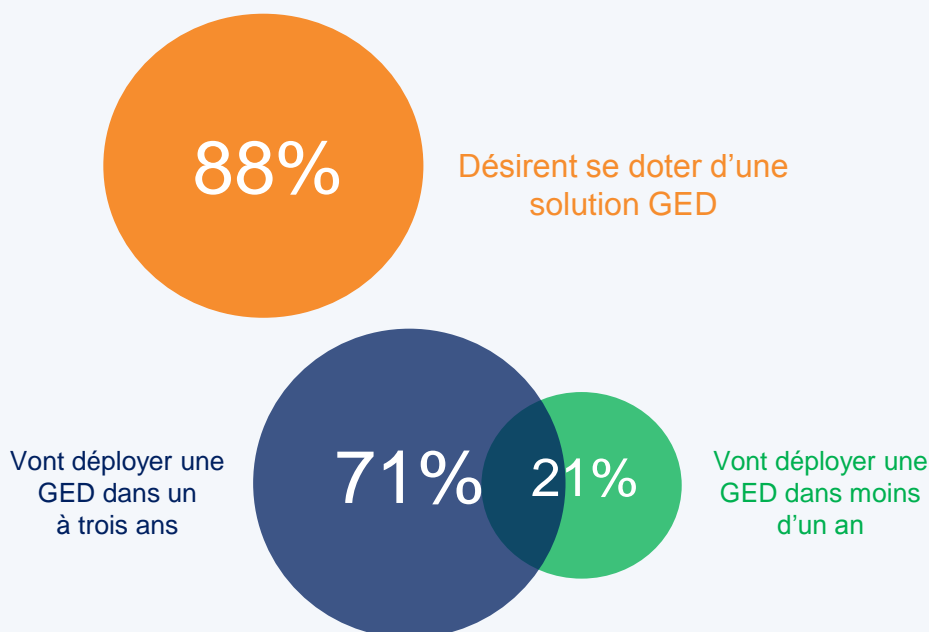
Choix de la solution



Déploiement



Etat des lieux



Seriez-vous intéressés par la mise en place d'une solution de gestion électronique des documents ?

Les entreprises qui ne disposent pas d'une solution de gestion électronique des documents sont conscientes de l'importance de cette dernière pour leur activité. On retrouve alors que 88% d'entre elles désirent mettre en place une telle solution.

A quelle échéance comptez-vous déployer une solution de gestion électronique des documents ?

La mise en place d'une solution de gestion électronique des documents est un projet envisagé à moyen terme par la majorité des entreprises interrogées. En effet, 71% d'entre elles comptent déployer une solution GED dans une échéance allant de un à trois ans.

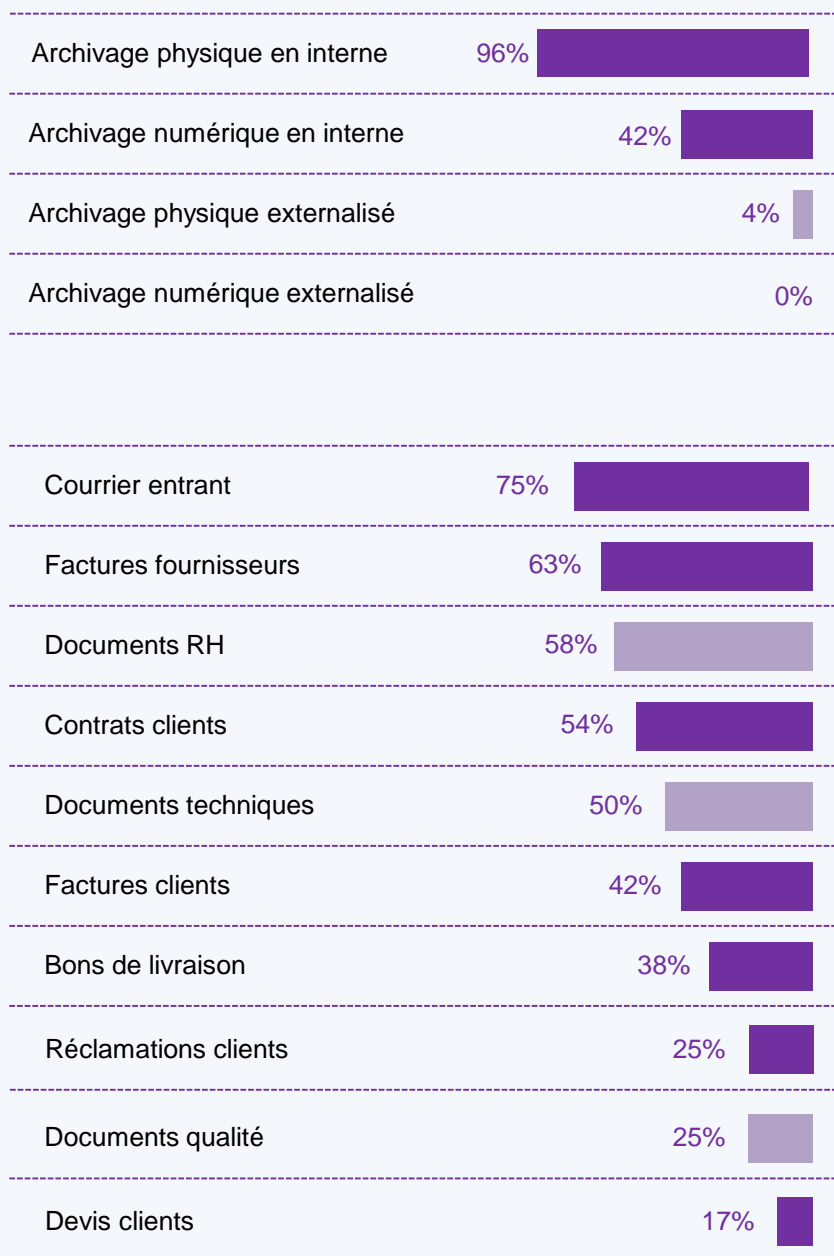
Quelles sont, selon vous, les principales limites à un projet de gestion électronique des documents ?

Nous nous sommes intéressés aux limites qui empêchent les entreprises en Algérie de disposer d'une solution de gestion électronique des documents. Tout comme chaque projet de transformation, il s'est avéré que la gestion du changement représente le frein principal.

Identification des besoins



Identification des besoins



Quelle est la politique d'archivage des documents au sein de votre entreprise ?

Bien que la réglementation algérienne oblige les entreprises à conserver certains documents sous format papier, pendant une période de dix ans, la gestion électronique des documents est adoptée dans un but d'optimisation en raison des nombreux bénéfices qu'elle apporte en termes d'organisation et de facilitation d'accès à l'information. On retrouve alors, que 96% des entreprises adoptent l'archivage physique des documents au sein de leurs locaux, 42% de ces entreprises optent également pour l'archivage numérique en interne. Un pourcentage qui va augmenter avec les projets de mise en place des solutions de gestion électronique de documents révélés par notre enquête.

Quels sont les documents qui nécessitent le plus d'intervention humaine dans votre entreprise ?

On retrouve que les documents échangés avec les tiers à l'instar du courrier entrant, des factures fournisseurs et des contrats clients sont ceux qui nécessitent le plus d'intervention humaine au niveau des entreprises.

Identification des besoins

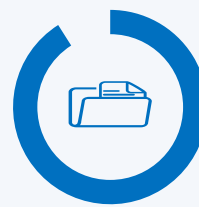
Quelles sont les fonctionnalités que vous avez déployées / allez déployer ?

La gestion du cycle de vie du document reste la priorité recherchée chez les entreprises.

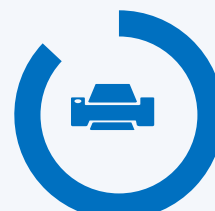
La gestion du contenu web reste la fonctionnalité la moins prise en compte.



100%
Gestion
des archives



91%
Indexation
et gestion des
documents



87%
Capture et
numérisation des
documents



78%
Gestion
de workflow



74%
Collaboration
et partage des
documents



39%
Gestion du
contenu Web



Choix d'une solution



Choix d'une solution

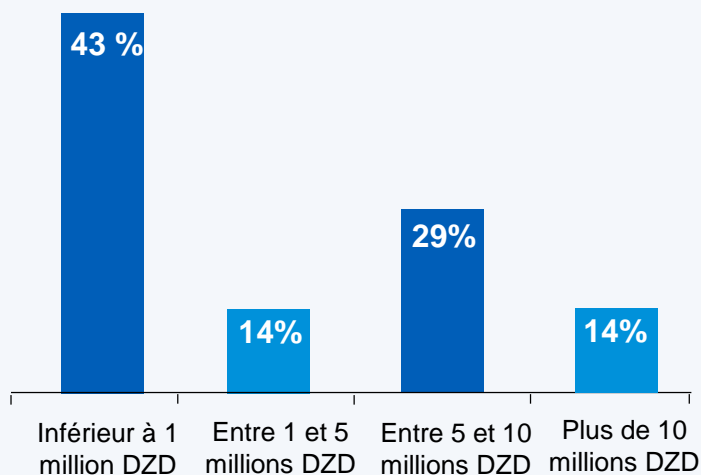
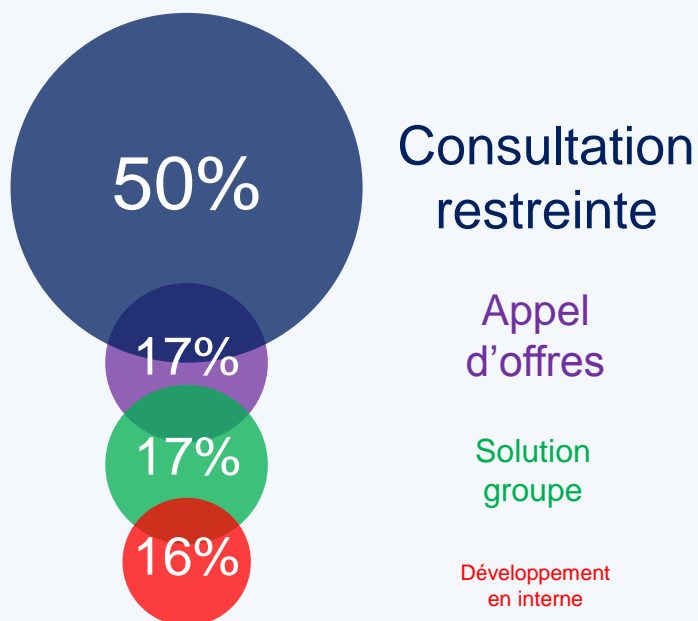
Quelle démarche avez-vous adoptée pour l'acquisition/mise en place de la solution ?

La solution privilégiée pour acquérir une solution est de lancer un appel d'offres. De cette manière, l'entreprise a de plus grandes chances de choisir la solution la plus adaptée à ses besoins en comparant les différentes offres qui lui seront proposées. Notre enquête a révélé que la consultation restreinte est le moyen qu'adopte la moitié des entreprises interrogées pour l'acquisition/mise en place d'une solution de gestion électronique des documents.

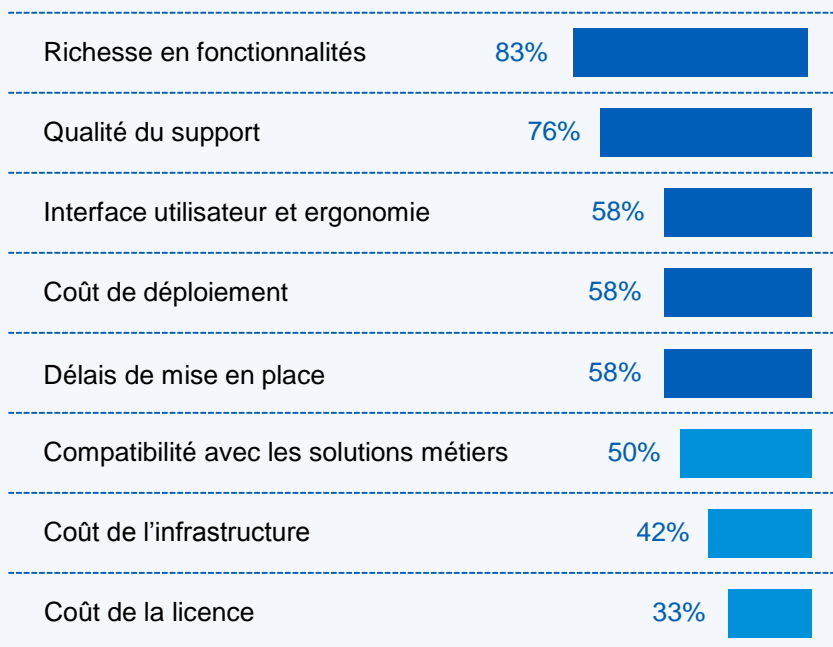
Quel est le budget maximum que vous seriez prêts à allouer à un projet de gestion électronique des documents ?

Le budget est considéré comme un des facteurs clés pour la réussite d'un projet de transformation, 43% des entreprises interrogées disent pouvoir allouer un budget inférieur à 1 million DZD, 29% entre 5 et 10 millions DZD, seulement 14% peuvent allouer entre 1 et 5 millions DZD et 14 % plus de 10 millions DZD.

Lors du choix d'une solution de gestion électronique des documents, l'indisponibilité d'un budget suffisant pour l'acquisition ne doit pas représenter un obstacle, les solutions open source pourraient toujours être envisagées.



Choix d'une solution



Quels sont les critères de choix de la solution ?

83% des entreprises choisissent une solution de gestion électronique des documents en se basant sur la richesse des fonctionnalités qu'elle propose. La qualité du support de l'éditeur, l'interface utilisateur et l'ergonomie ainsi que le coût de déploiement et le délai de mise en place ont quasiment la même importance.



En choisissant une solution, la richesse en fonctionnalités n'est pas forcément le critère de choix le plus pertinent. Il faut s'assurer que les fonctionnalités à implémenter répondent parfaitement aux besoins exprimés par l'entreprise.



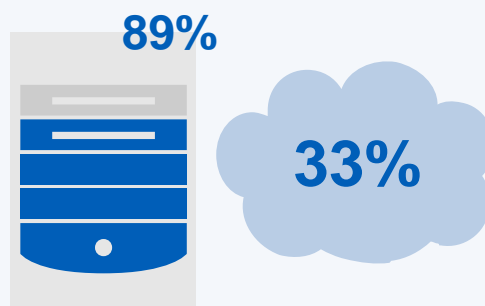


Mise en place

Mise en place

Quel type d'architecture privilégieriez-vous pour un projet de gestion électronique des documents ?

La majorité des entreprises privilégient une architecture à infrastructure en interne, vu la nature, parfois délicate, des documents qu'elles produisent. Nous avons posé cette question aux entreprises qui ne disposent pas encore d'une solution de gestion électronique des documents, 89% des répondants ont préféré l'architecture serveurs en interne. Le cloud privé par contre est l'architecture que préfèrent seulement 33%.

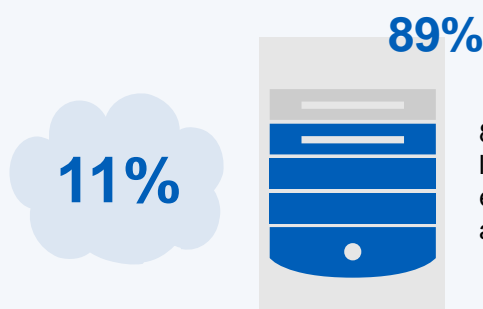


89% préfèrent l'architecture serveurs en interne, 33% préfèrent le cloud privé.

(Question a plusieurs réponses possibles).

Pour quel type d'architecture avez-vous opté ?

Sur le terrain, les préférences des entreprises se confirment. 89% des entreprises interrogées disent avoir adopté une architecture infrastructure serveurs en interne, seulement 11% ont adopté une architecture Cloud privé.



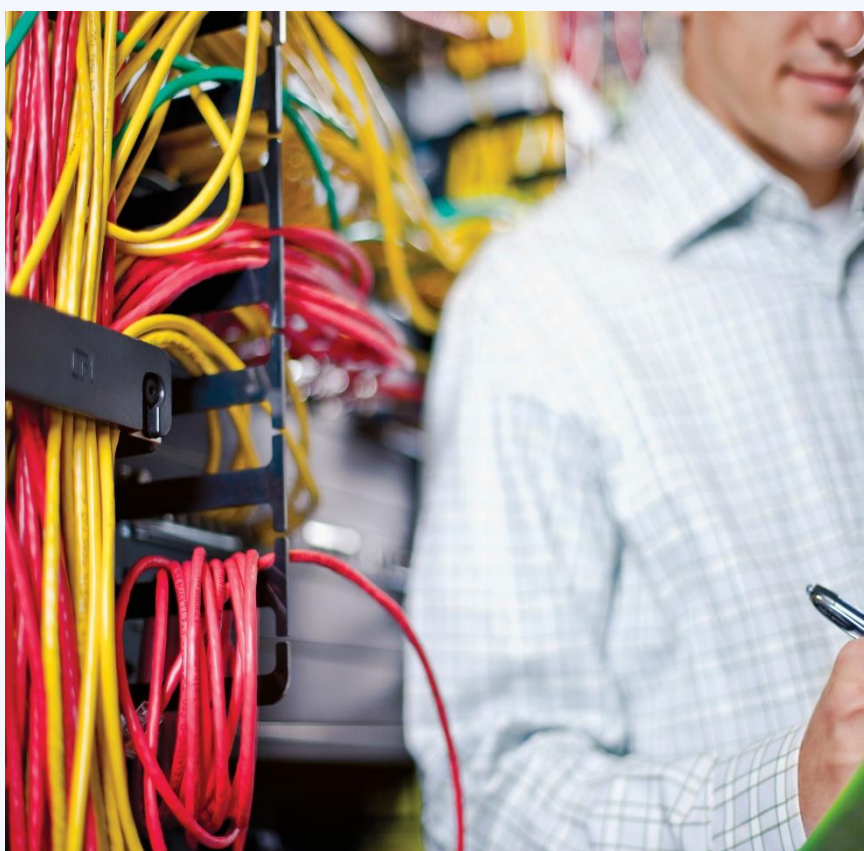
89% ont adopté l'architecture serveurs en interne, 11% ont adopté le cloud privé

Est-ce que le projet a engendré l'acquisition d'une nouvelle infrastructure ?

Le projet de mise en place d'une solution de gestion électronique des documents a engendré l'acquisition d'une nouvelle infrastructure chez 44% des entreprises interrogées.

Avez-vous détaché une équipe dédiée au projet ?

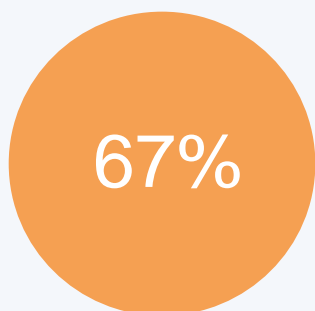
En formant une équipe interne consacrée au projet, l'entreprise diminue la résistance au changement et garantit la capitalisation des connaissances en interne, 92% des entreprises interrogées disent avoir mobilisé une équipe interne pour le projet de mise en place d'une solution de gestion électronique des documents. Le nombre moyen des membres d'une équipe est de quatre personnes.



Retours d'expérience



Retours d'expérience



des entreprises confirment leur satisfaction suite à la mise en place d'une solution de gestion électronique des documents

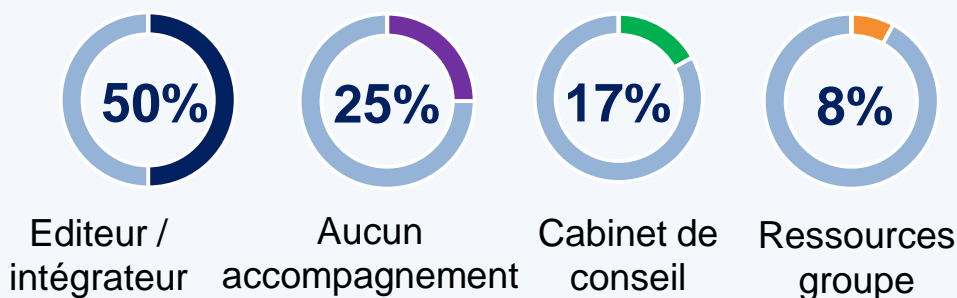
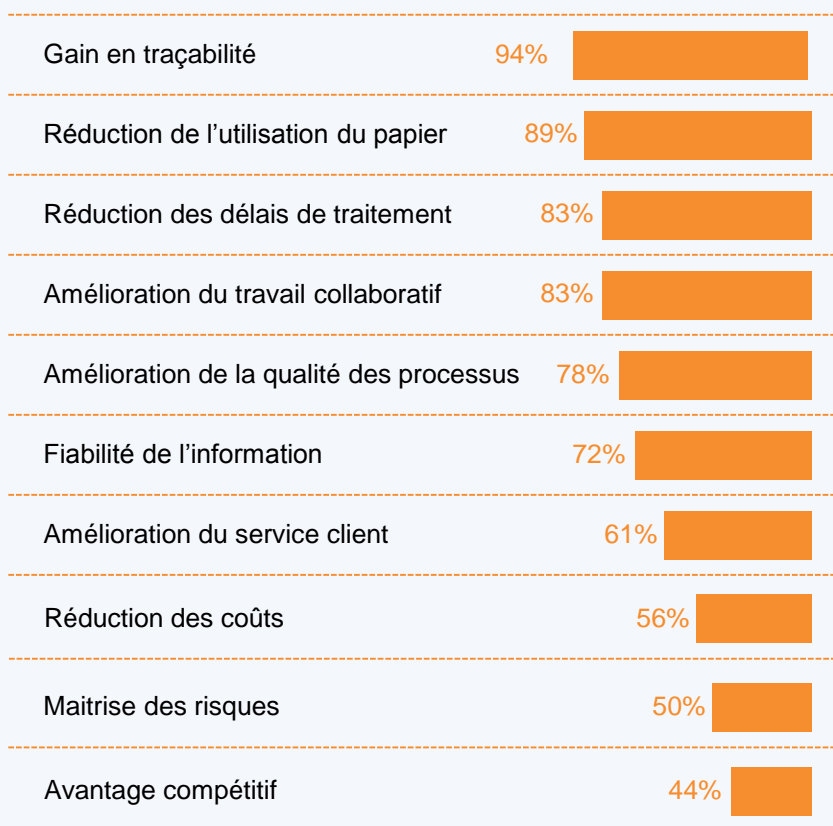
Quels sont les principaux bénéfices d'une solution de gestion électronique des documents ?

Les entreprises estiment que la mise en place d'une solution de gestion électronique des documents est une démarche très bénéfique pour leur organisation. En effet, la réduction de l'utilisation du papier, la réduction des délais de traitement et l'amélioration de la qualité des processus représentent les principaux gains constatés. Sans oublier la réduction des coûts qui reste un élément important mais plus difficile à mesurer.

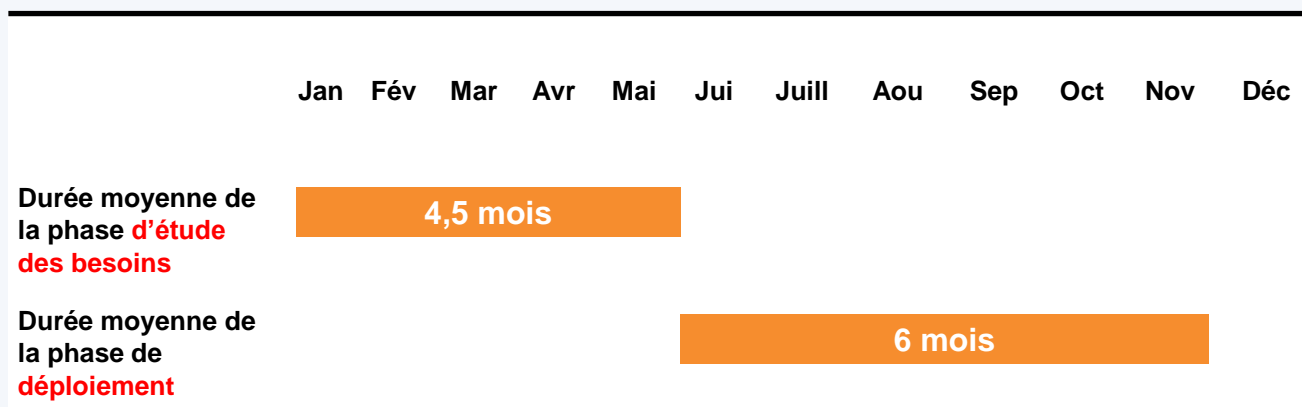
Bénéficiez-vous d'un accompagnement pour le choix / mise en place de la solution ?

La moitié des entreprises bénéficie/a bénéficié de l'accompagnement de l'intégrateur. 60% des entreprises qui ont déployé leur solution et qui ont eu des retours sur ce type d'accompagnement déclarent avoir rencontré des problèmes par rapport à la conduite du changement et à la longueur de la durée de la mise en place de la solution.

L'accompagnement de l'éditeur / intégrateur peut s'avérer insuffisant lors de la mise en place d'une solution de gestion électronique des documents. Ce dernier dispose de l'expertise nécessaire par rapport à sa solution et est en parfaite connaissance des fonctionnalités qu'elle pourrait offrir. Cependant, l'identification des besoins de l'entreprise et la conduite du changement que la solution va engendrer au niveau de son organisation représentent des points importants qui ne relèvent pas nécessairement du domaine de compétence de l'intégrateur. L'accompagnement par un cabinet de conseil est alors un moyen qui permettra à l'entreprise d'identifier et d'exprimer ces besoins de manière précise et efficace.



Retours d'expérience

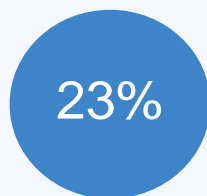


Parlons délais

La phase Expression des besoins dure en moyenne quatre mois et demi. Chez les entreprises qui se font accompagner par un cabinet de conseil, cette phase se retrouve réduite à trois mois. Quant à la phase de déploiement, sa durée moyenne est de six mois.

Quelles pistes d'amélioration peuvent être envisagées ?

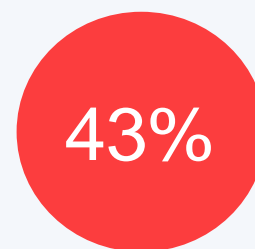
La phase Expression des besoins est la phase la plus importante de tout projet de transformation. Elle détermine la compréhension de la problématique exprimée par l'entreprise et garantit la proposition d'une solution répondant entièrement à ses exigences. Notre enquête a révélé que la moitié des entreprises disposant d'une solution de gestion électronique des documents désirent mettre en place de nouvelles fonctionnalités. Ceci pourrait très bien être dû à une mauvaise expression des besoins ou encore à l'apparition de nouveaux besoins conformément aux nouvelles tendances technologiques. Cette apparition poussent 25% des entreprises interrogées à vouloir généraliser leur solution sur les appareils mobiles.



Gain de temps dans la phase expression des besoins pour les entreprises qui se sont faites accompagnées par un cabinet de conseil

Quelles sont les difficultés rencontrées ?

Les entreprises qui désirent mettre en place une solution de gestion électronique des documents en Algérie doivent accorder une attention particulière à la phase d'expression des besoins afin d'implémenter une solution adaptée à leurs organisations. La gestion du changement est une démarche à considérer tout au long du projet. Notre enquête révèle que 43% des entreprises disent avoir rencontré des difficultés par rapport à la conduite du changement et à la longueur de la durée de la mise en place de la solution.



Résistance au changement et retard dans la mise en œuvre



Nombre de ressources insuffisant et sponsoring faible de la direction

Conclusion

La gestion électronique des documents est une solution qui vient répondre aux nombreux besoins exprimés par les entreprises. Celles qui sont en Algérie ne font pas exception.

La mise en place d'une solution de gestion électronique des documents nécessite une bonne compréhension des problématiques au sein des entreprises pour répondre au mieux à ses besoins et garantir le déploiement des bonnes fonctionnalités. La conduite du changement est un facteur de réussite tout comme d'échec. Elle doit être considérée tout au long du projet afin d'assurer la bonne utilisation de la solution par le personnel et de diminuer sa résistance et sa méfiance envers elle. L'accompagnement par un cabinet de conseil est un moyen fiable pour garantir la réussite d'un projet GED.



KPMG Algérie organise des enquêtes dont le but est d'approfondir les connaissances sur les transformations au niveau des entreprises en Algérie. Si vous désirez participer à nos futures enquêtes, vous pouvez contacter notre bureau sur les liens suivants :

- +213 (0) 982 400 877
- info@kpmg.dz

www.kpmg.dz

kpmg.com/socialmedia



kpmg.com/app

