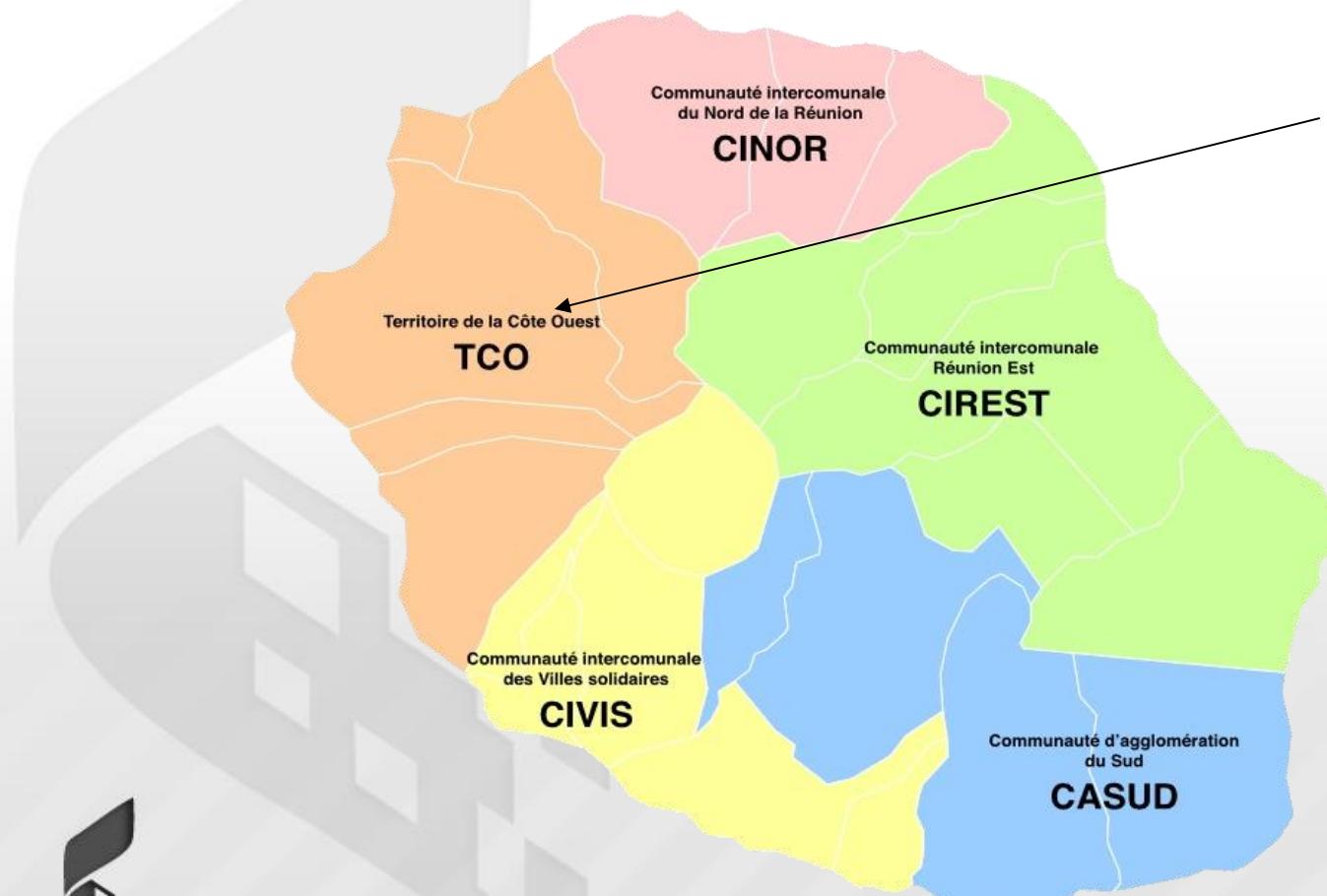




GESTION ET CONSERVATION DE L'INFORMATION  
DANS UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE

# PRÉSENTATION DE LA COLLECTIVITÉ



Données 2017

**Créé en 2001**

**5 communes**

**298 agents**

**25 588 courriers enregistrés**



groupes régionaux

# POLITIQUE DE GESTION DE COURRIER



DIRECTION GENERALE  
DES **SERVICES**

CENTRALISATION  
ENREGISTREMENT  
COURRIER  
SOLUTION CINDOC  
DE LA SOCIÉTÉ CINCOM

COURRIER  
ARRIVÉE

COURRIER  
DÉPART



**CHEMDATA**  
Solutions de dématérialisation

[WWW.CHEMDATA-OI.COM](http://WWW.CHEMDATA-OI.COM)

GESTION ET CONSERVATION DE L'INFORMATION  
DANS UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE



groupes régionaux

# PROCESSUS COURRIER



## BUREAU COURRIER



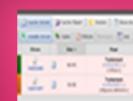
RÉCEPTION QUOTIDIENNE  
COURRIER ARRIVÉES



ENREGISTREMENT  
NUMÉRISATION



ATTRIBUTION ORIGINAUX  
PAPIER AUX DIRECTIONS  
COMPÉTENTES



DIFFUSION DANS  
CORBEILLE ÉLECTRONIQUE  
DES DIRECTIONS

## DIRECTION COMPÉTENTE

TRAITEMENT  
COURRIER

CONSULTATION 2  
DERNIÈRES ANNÉES

CLASSEMENT  
PAPIER

## SERVICE ARCHIVES

ARCHIVAGE

RECHERCHE  
COMMUNICATION

CONSERVATION  
ou ÉLIMINATION



**CHEMDATA**  
Solutions de dématérialisation

WWW.CHEMDATA-OI.COM

GESTION ET CONSERVATION DE L'INFORMATION  
DANS UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE



groupes régionaux

# CHAMPS DOCUMENTAIRES DE LA GED



## Client serveur - Profil administrateur

Chrono «Arrivée»	→ Identification unique Cindoc
Date d'enregistrement	→ Année / Mois / Jour
Date de courrier	
Date de réception	
Flux	→ Postal, courrier, Chorus Pro
Typologie	→ Facture, demande d'emploi..
Expéditeur	→ Base annuaire de la Poste
Référence courrier	
Objet	→ Champ libre
Destinataire	→ Organisme du TCO avec droits d'accès associés
Copie(s) pour information	
Copie(s) pour traitement	
Suivi	→ Lien avec le DocFlow
(Lien GED)	→ Fichier pdf ou tif du courrier

GESTION ET CONSERVATION DE L'INFORMATION  
DANS UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE

# CHAMPS DOCUMENTAIRES DE LA GED



## CinDoc Flow - Profils utilisateurs et droits d'accès

The screenshot shows a software interface for document management. At the top, there's a navigation bar with icons for 'Courrier 'Arrivée'', 'Courrier 'Départ'', 'Dossiers', 'Administration', and 'Revue de presse'. Below this is another row with 'Corbeille 'Arrivée'', 'Copies', 'Suivi', 'Clôtures', 'Historiques > 1 Jour 7 Semaine 31 Mois', and 'Recherche'. A yellow banner below the second row contains the text: 'Vous pouvez filtrer ce panorama pour n'afficher que les éléments avec de nouveaux commentaires [ activer le filtre ]'. The main area is a grid with columns labeled 'Chrono', 'Date ▾', 'Etape', 'Expéditeur' (which is bolded), 'Flux', 'Typologie', and 'Objet'.



## DIRECTION GENERALE DES **SERVICES**

→ 2003-2005

Déploiement  
CINDOC Client Serveur

→ 2005-2011

Déploiement du DocFlow

DIRECTION  
INFORMATIQUE

DIRECTION  
RH



**CHEMDATA**  
Solutions de dématérialisation

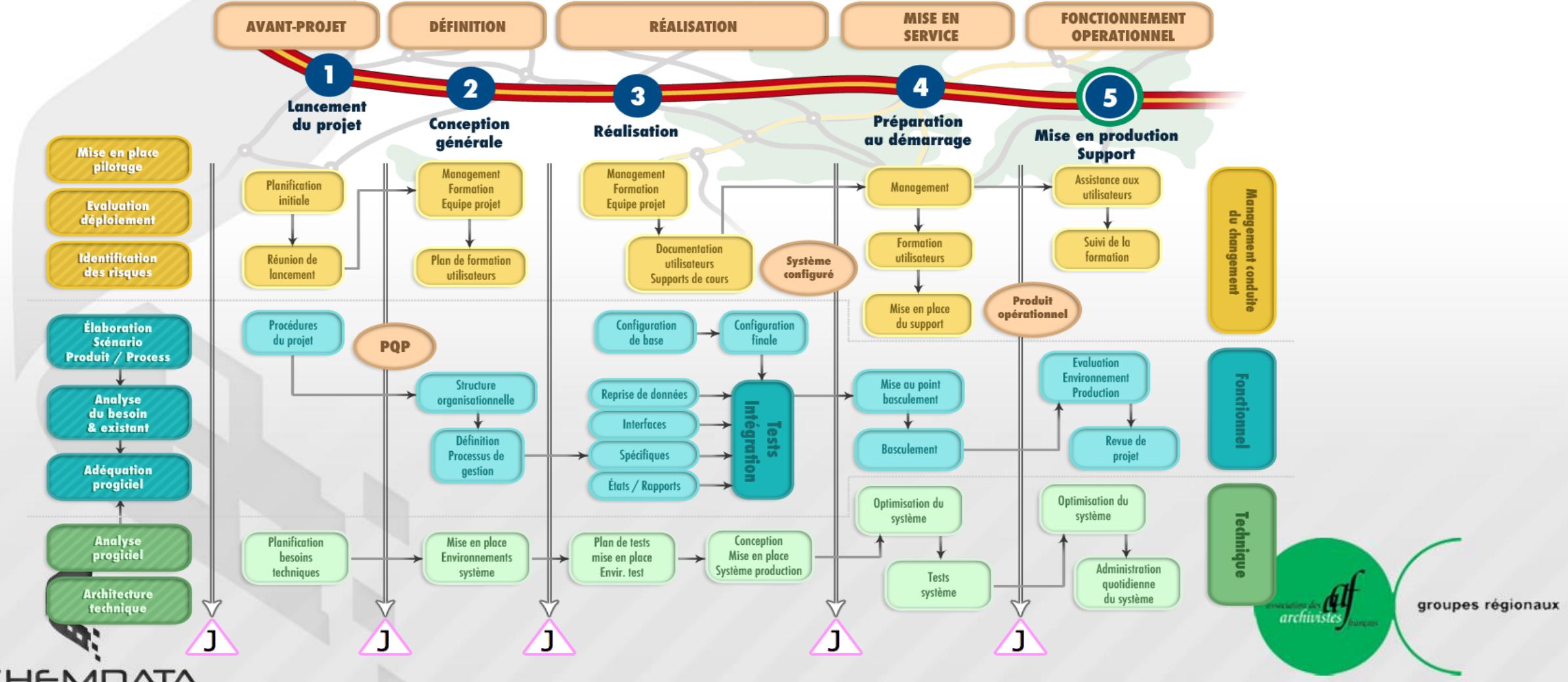
WWW.CHEMDATA-OI.COM

GESTION ET CONSERVATION DE L'INFORMATION  
DANS UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE



groupes régionaux

# METHODOLOGIE IMPLANTATION DE CINDOC COURRIER





## OBSTACLE AVANT BASCULE

20% PROCESSUS

- ◆ Gestion des programmes
- ◆ Etapes et transitions

3% CONNAISSANCE DE L'EXISTANT

- ◆ Gestion des programmes
- ◆ Etapes et transitions



57% LES GENS !!!

- ◆ La gestion du changement
- ◆ Formation
- ◆ Equipe projet
- ◆ Consultants
- ◆ Priorisation/affectation des ressources
- ◆ Appropriation (des bénéfices)
- ◆ Implication / support de la direction

7% TECHNOLOGIE

- ◆ Fonctionnalités
- ◆ Gestion du portefeuille applicatif
- ◆ Améliorations / Evolutions

# OBSTACLE APRÈS BASCULE



50% LES GENS !!!

- ◆ Accompagnement du changement
- ◆ Formation
- ◆ Priorisation/affectation des ressources
- ◆ Equipe projet
- ◆ Discipline
- ◆ Support de la direction
- ◆ Consultants

24% PROCESSUS

- ◆ Support opérationnel
- ◆ Process Reengineering
- ◆ Business Performance
- ◆ Stage / Transition
- ◆ Benefit Realisation
- ◆ Program Management

18% TECHNOLOGIE

- ◆ Fonctionnalités
- ◆ Améliorations / Evolutions
- ◆ Gestion du portefeuille applicatif
- ◆ Performances du système
- ◆ Interfaces
- ◆ Stabilisation

8% CONNAISSANCE DE L'EXISTANT

- ◆ Reporting
- ◆ Données



# RESISTANCE AU CHANGEMENT ET JEUX DE POUVOIR



## Les jeux de pouvoir

- Implication des cadres de terrain pour garder la maîtrise du système (via paramétrage)
- Défenses des spécificités de leurs besoins (mais dans chaque métier seulement 20% de différences occultent les 80% de points communs)
- Plaidoirie de la cohabitation de l'ECM avec les anciens systèmes
- Remise à plat de leurs processus par les chefs de service et révision des modalités d'échange avec les unités amont-aval (faux positifs)





## 2003-2013

- ❖ **Mon projet s'est déroulé correctement !**
- ❖ **Tout s'est bien passé !**
- ❖ **Tout a été installé comme prévu !**

**La formation des agents et  
l'appropriation de l'outil est reconnue !**

**Et pourtant ...**

**LES UTILISATEURS SIGNALENT DES  
PROBLÈMES**



**2003-2013**

Un volume enregistré conséquent = 153 800 enregistrements

Nombreux problèmes dans l'enregistrement et la diffusion

Base Annuaire correspondant au champ « EXPEDITEUR » non pertinente pour la recherche

Champ « LIEN » souvent non renseigné (pour les courriers départ)

Champ « OBJET » parfois mal renseigné par le Bureau Courrier

# MODIFICATION DE L'ORGANIGRAMME



**2003**

## DIRECTION GENERALE DES **SERVICES**

DIRECTION  
RH

BUREAU  
COURRIER

DIRECTION  
AFFAIRES GÉNÉRALE

S. DOCUMENTATION  
ARCHIVES  
COURRIER

**2013**

## DIRECTION GENERALE DES **SERVICES**



**CHEMDATA**  
Solutions de dématérialisation

[WWW.CHEMDATA-OI.COM](http://WWW.CHEMDATA-OI.COM)

GESTION ET CONSERVATION DE L'INFORMATION  
DANS UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE



groupes régionaux



**2013 Projet de restructuration de la Base Courrier**  
Piloté par la Direction Informatique/le Service Documentation  
Archives Courrier et association Assistants Courrier de chaque  
direction

**Objectifs 1 : Amélioration de l'application CinDoc Flow**

# ACTIONS ADMINISTRATIVES LIÉES AU PROJET



**2013 Note de service sur la communication des archives  
CinDoc Courier**

**2017 Note de service du processus d'enregistrement et  
de traitement des courriers arrivée et départ**

**2017 Accompagnement assistantes Courier sur le PSV2**

**2017 Recrutement d'un référent du SID dans le service**



**CHEMDATA**  
Solutions de dématérialisation

WWW.CHEMDATA-OI.COM

GESTION ET CONSERVATION DE L'INFORMATION  
DANS UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE



# ACTIONS ADMINISTRATIVES LIÉES AU PROJET



**2017-2018 Mise en place d'ateliers de sensibilisation pour tous les agents**

**2018 Règles de nommage de l'ANNUAIRE et corrections**

# ACTIONS TECHNIQUES LIES AU PROJET



**2015 à ce jour**

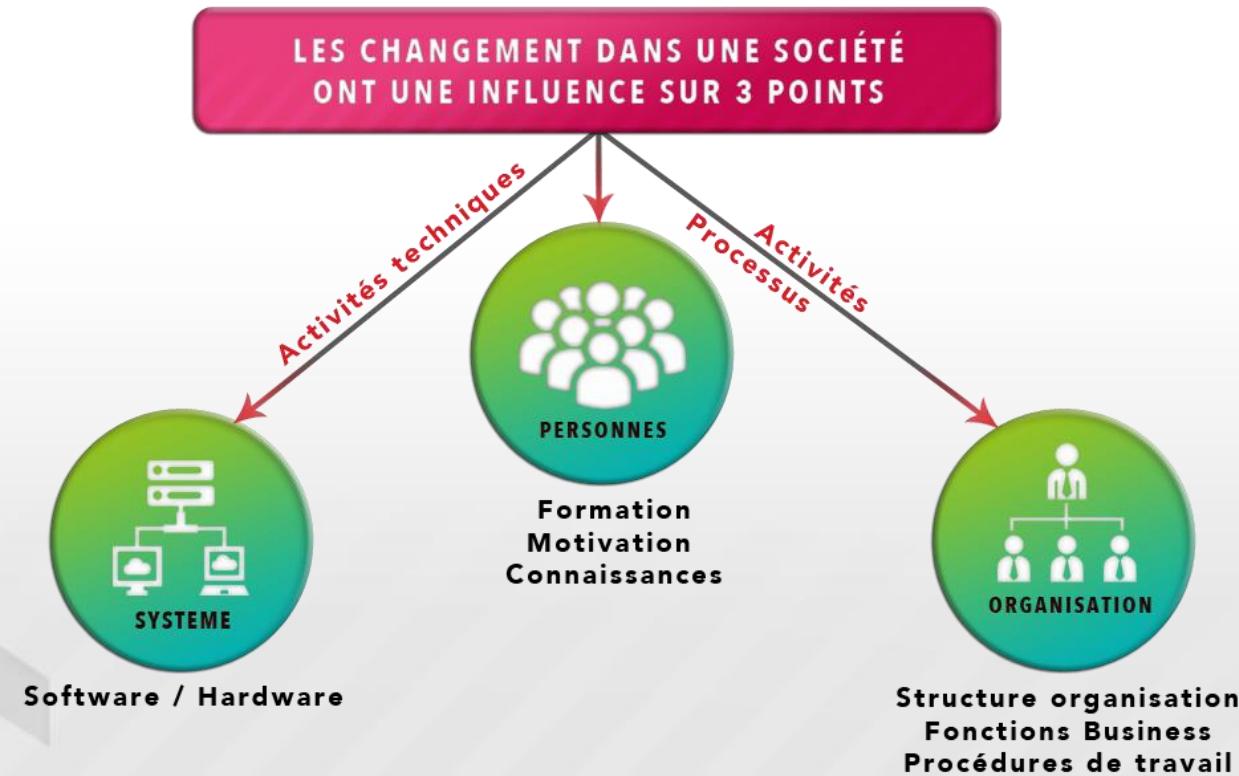
**Mise en place du tampon numérique sur tous les courriers**

**Modification des champs «OBJET» et « REF COURRIER»**

**Mise à jour du champ « DESTINATAIRES » à chaque modification de l'organigramme**

**Mise en conformité des enregistrements factures avant l'arrivée du PSV2**

# IMPACTS ET COMPOSANTES D'UN PROJET D'IMPLANTATION GED



# THANK YOU

To Learn More Follow Us



**CHEMDATA®**  
Solutions de dématérialisation

8, rue de l'Amitié - ZAC du Triangle  
BP N° 80059  
97491 Sainte Clotilde Cedex

+262 (0) 262.415.097  
 +262 (0) 262.415.097  
 +262 (0) 692.874.218

roman.steimetz@chemdata-oi.com  
 rpsteimetz

