

Dématérialisation

Modèle pour l'expression des besoins

(Annexe 1 au Guide de la dématérialisation)

Table des matières

1.	But du document	3
2.	Définitions	3
3.	Présentation générale du service demandeur	3
3.1	Mission du service	3
3.2	Organisation générale du service	3
3.3	Basel légales	3
4.	Description du projet.....	3
4.1	Description sommaire du projet.....	3
4.2	Enjeux et objectifs.....	4
5.	Le processus métier cible.....	4
5.1	Description générale du processus	4
5.2	Acteurs du processus actuel	4
5.3	Diagramme du processus actuel	4
5.4	Description détaillée des activités réalisées au cours du processus	4
5.5	Description des échanges au cours du processus	4
5.6	Pièces utilisées et produites au cours du processus	5
5.7	Problèmes rencontrés avec ce processus.....	5
6.	Typologie des documents	5
7.	Analyse volumétrique	7
7.1	Volumétrie des flux entrants	7
7.2	Volumétrie des stocks.....	7
8.	Indexation	8
9.	Check-list de qualification du projet.....	8
9.1	Origine et qualité des documents entrants (papiers).....	9
9.2	Contenu des images à numériser.....	9
9.3	Organisation de la numérisation.....	10
9.4	Extraction des données, indexation.....	10
9.5	Export, traitement métier	10
9.6	GED, archivage, conservation.....	11
9.7	Sécurité, disponibilité.....	11
10.	Aide à la réalisation du diagramme du processus	12
10.1	Objectifs	12
10.2	Réaliser la cartographie du processus	12
10.2.1	Les bonnes pratiques.....	12
10.2.2	Quel niveau de détails	12
10.3	Les étapes	13
10.3.1	Etape 1: Identifier le début et la fin du processus.....	13
10.3.2	Etape 2: Déterminer les principaux acteurs	14
10.3.3	Etape 3: Documenter les étapes clés du processus	14
10.3.4	Etape 4: Déterminer les cycles de traitement et les indicateurs de performance	14
10.3.5	Etape 5: Identifier les points de décision	15
10.3.6	Etape 6: Finaliser le diagramme	15
10.4	Quelques formes	16

1. But du document

Ce document constitue l'expression des besoins du département/service X dans le cadre de la mise en œuvre éventuelle d'un projet de dématérialisation du processus Y.

2. Définitions

Afin de faciliter la compréhension et d'utiliser un même vocabulaire, ce chapitre définit quelques concepts et notions de base communément utilisés par le service X, et dans ce document:

Exemple dans le cas du service des contraventions:

<i>Affaire</i>	Une affaire est une peine pénale pécuniaire (par exemple une contravention) ou tous types d'actes de répression dont le traitement conduira à la notification d'une peine pénale pécuniaire (par exemple une dénonciation).
<i>Dossier</i>	Un dossier concerne une personne, uniquement identifiée. Un dossier contient toutes les affaires de la personne.
<i>Procédure</i>	Une procédure est un regroupement d'affaires au sein d'un même dossier. Ainsi, on parlera par exemple de procédure pour certaines affaires en arrangement de paiement, ou en contentieux.
<i>Usager</i>	L'usager désigne un client de l'administration.
Etc...	

3. Présentation générale du service demandeur

3.1 Mission du service

3.2 Organisation générale du service

3.3 Base légales

4. Description du projet

4.1 Description sommaire du projet

4.2 Enjeux et objectifs

5. Le processus métier cible

La description du processus actuel sera plus ou moins détaillée selon sa complexité. Ne perdez pas de vue que l'objectif de cette description est de fournir à l'équipe SCD-GED tous les éléments lui permettant d'apprécier la faisabilité et de concevoir la meilleure solution.

5.1 Description générale du processus

Décrire sommairement le processus cible de votre projet de dématérialisation tel qu'il fonctionne actuellement.

5.2 Acteurs du processus actuel

Inclure aussi bien les acteurs internes qu'externes.

5.3 Diagramme du processus actuel

Inclure le ou les diagrammes du processus (voir document « aide à la réalisation de la cartographie du processus »)

5.4 Description détaillée des activités réalisées au cours du processus

Vous pouvez utilement compléter le diagramme par une description plus détaillée des opérations réalisées pour chaque étape du processus.

Exemple :

Etape ou Tâche	Action réalisée	Description	Acteur	Echange ou Destinataire
Vérifier la demande	Vérifier la complétude de la demande et l'enregistrer	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Texte 	Acteur 1	Acteur 2
Instruire le dossier	Analyser les pièces constituant le dossier	Vérifier si toutes les pièces demandées sont dans le dossier	Acteur 2	Demandeur

5.5 Description des échanges au cours du processus

Décrire dans un tableau les échanges indiqués sur le diagramme et dans le tableau ci-dessus en indiquant les pièces qui composent ces échanges.

Exemple :

Echange	Pièces composant l'échange	Emetteur	Destinataire	Type d'échange
Demande X	<ul style="list-style-type: none"> • Formulaire • Annexes • Pièces justificatives 	Demandeur	Acteur 1	Papier

5.6 Pièces utilisées et produites au cours du processus

Exemple :

Etape ou tâche	Pièces nécessaires pour dérouler la procédure	Pièces produites au cours de la procédure
Vérifier la demande	<ul style="list-style-type: none"> • Formulaire 1 • Pièces justificatives 1 • Pièces justificatives 2 • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulaire 2

5.7 Problèmes rencontrés avec ce processus

Lister les problèmes identifiés au cours la phase préliminaire de qualification de votre projet.

6. Typologie des documents

Etablir la liste exhaustive des documents participant au processus à dématérialiser.

Vous pouvez vous référer utilement à la liste établie par les Archives de l'Etat de Genève (AEG) «typologie des principaux documents de l'administration cantonale genevoise» (aeg_rm_typologie_documents_V_20121210) jointe en annexe.

Pour chaque type de documents, les informations suivantes doivent être, si possible, fournies:

Attribut du type de document	Signification
Type de document	Libellé d'un ensemble de types de documents tel que défini dans le document « typologie des principaux documents de l'administration cantonale genevoise » (aeg_rm_typologie_documents_V_20121210)
Modèle de présentation du type de document	Identifiant précis du modèle du type de document.

Désignation locale	Libellé du type de document défini dans le service concerné
Canal d'origine	Identifie le type de flux : Edition informatique, Bureautique, Courrier, Mail, Télécopie - [E, B, C, M, T]
Support	Papier / Electronique : [P ; E]
Format physique	Taille : A5, A4, A3, autre
Recto verso	Indique si le document contient des informations au verso. Recto ou Recto-Verso : [R ; V]
Grammage - Qualité	Type de papier standard (65-80-90 g/m2), papier fin, épais, carton
Couleur	Indique si le document contient de la couleur et s'il doit être numérisé en Couleur, en Niveaux de gris ou Noir et Blanc : « C », « NG », « NB »
Structure - Niveau de structuration	Indicateur sur le contenu structuré, non structuré du document indiquant si le document a été normalisé pour une reconnaissance RAD et LAD : Structuré « S », Semi-Structuré « SS », Non structuré « NS »
Style de contenu	Précision sur le contenu du document qui peut être dactylographié, manuscrit, un formulaire, un pré-imprimé, un document mixte, un imprimé avec un contenu manuscrit, une édition informatique, un listing, ...
Nombre moyen de pages par document	Nombre de pages pour les documents support papier
Emetteur	Emetteur du document
Destinataire	Destinataire principal du document
Support et lieu de conservation	Le document peut être stocké sous sa forme papier, électronique dans un lieu de stockage temporaire, l'original retourné au destinataire, détruit une fois numérisé, ...
Durée de conservation	Indiquer la durée de conservation et modalité d'archivage au niveau du document, du pli, du dossier...



Fournir en annexe un exemple de chaque document.

7. Analyse volumétrique

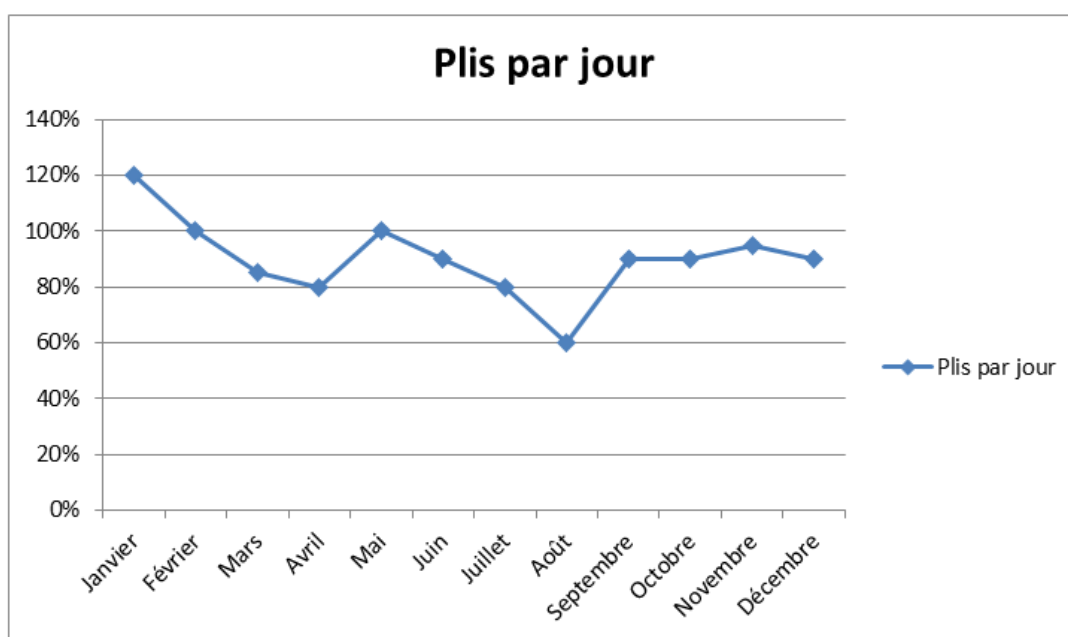
Au niveau de l'analyse volumétrique, on doit distinguer les volumes de flux et les volumes de stock :

7.1 Volumétrie des flux entrants

Type courrier	Nombre de plis par jour	Nombre de plis par mois	Nombre de plis par an	Nombre moyen de documents par pli	Nombre moyen de pages par pli	Croissance annuelle %

Indiquer également la variabilité hebdomadaire du courrier entrant (exemple : Lundi =125%, Mardi=90%, Mercredi=95%, Jeudi=110%, vendredi= 80%)

Ainsi que les pics saisonniers.



7.2 Volumétrie des stocks

L'analyse volumétrique doit également tenir compte du « stock » de dossiers actifs dont il faudra éventuellement assurer la reprise soit « au fil de l'eau » (en interne) soit en masse (reprise externalisée).

Nombre de dossiers actifs	Nombre de documents par dossier	Nombre moyen de pages par dossier	Nombre moyen de nouveaux dossiers par an

8. Indexation

Il convient également d'identifier les données d'indexation qui devront être saisies ou extraites pour caractériser, traiter et rechercher ce document.

Ces données d'indexation sont généralement spécifiques au type de document traité. Ainsi, nous aurons des modèles d'indexation différents pour, par exemple, des contrats et des factures.

On distingue :

- **les index obligatoires** sont ceux qui sont considérés comme indispensables pour une intégration dans la GED.
- **Les index facultatifs** sont importants afin de permettre de faire des recherches et il est conseillé de les renseigner s'ils sont disponibles.
- **Les index complémentaires** sont utiles pour effectuer des recherches ou des routages de pièces et il est également conseillé de les renseigner. Ils sont en général alimentés automatiquement à partir des référentiels métiers.

Il peut s'agir d'informations:

- présentes sur les documents et qu'il sera possible d'extraire automatiquement (LAD) ou de saisir : l'identité d'un usager, un no de dossier par exemple;
- récupérées suite aux contrôles opérés avec des référentiels métiers : récupération d'une référence dossier à partir de son identité par exemple;
- renseignées automatiquement : type de document, date, opérateur, etc...
- Dans un premier temps, il convient d'établir la liste de ces index avec quelques informations relatives à leurs caractéristiques :
 - Obligatoire/Facultatif
 - Numérique/Alphanumérique/Texte
 - Nombre de caractères
 - Manuscrit/Dactylographié

Ces informations de base seront complétées avec la DGSi lors de la phase de conception de la solution afin de définir le mode d'enregistrement approprié de ces index (saisie manuelle/extrait d'un référentiel métier/extraction LAD/Code barre, etc..) ainsi que les règles métier applicables à chacun de ces index pour en contrôler l'exactitude et la complétude.

9. Check-list de qualification du projet

Ce questionnaire doit être utilisé en premier lieu. Il vous guidera dans la phase initiale de qualification du projet afin de vous permettre de rassembler tous les éléments nécessaires à la formalisation de votre demande à travers le document d' « expression des besoins ».

9.1 Origine et qualité des documents entrants (papiers)

N°	Question	Oui	Non	Commentaires
1	Vos documents sont-ils émis par l'État de Genève (bureautique, éditique, métier,...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Vos documents sont-ils tous du même format (A5, A4, A3, bvr, quittance,...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Vos documents sont-ils tous uniquement au format portrait ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Vos documents sont-ils spéciaux (relief, photo d'identité, logo, ...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Vos documents sont-ils en bon état ? (agrafes, scotch, trou, déchirure, Typex,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Vos documents sont-ils reliés (livres, documentation,...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Vos documents sont-ils amenés à être pliés et devront-ils être ouverts pour être scannés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Y a-t-il des documents dont la qualité papier est faible (manuscrit, calque,...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Plus de 10 % de vos documents sont-ils imprimés sur du papier recyclé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Diriez-vous que vos documents sont de bonne qualité papier ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

9.2 Contenu des images à numériser

N°	Question	Oui	Non	Commentaires
11	Vos documents sont-ils exclusivement manuscrits ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Vos documents sont-ils exclusivement issus d'une impression machine ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Avez-vous la possibilité de modifier la structure de vos documents ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Vos documents sont-ils recto uniquement (pas de recto-verso) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Vos documents sont-ils des factures ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Vos documents peuvent-ils être numérisés en noir et blanc ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Vos documents peuvent-ils être en niveaux de gris ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Vos documents doivent-ils être conservés en couleur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

19	Vos documents ont-ils des fonds tramés ou hachurés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Vos documents ont-ils tous la même structure (se ressemblent-ils tous visuellement) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9.3 Organisation de la numérisation

N°	Question	Oui	Non	Commentaires
21	Avez-vous une idée du nombre de documents à traiter par jour, par mois ou par année ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	Est-ce que toute votre installation de numérisation se trouvera au même endroit ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	Avez-vous déjà un ou plusieurs scanner(s) que vous souhaiteriez utiliser ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	Avez-vous une idée de l'organisation métier que vous souhaitez mettre en place ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25	Avez-vous déjà un jeu de documents de référence à nous fournir ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

9.4 Extraction des données, indexation

N°	Question	Oui	Non	Commentaires
26	Savez-vous ce que signifie indexer un document ? (sinon, vous pouvez sauter les deux prochaines questions)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27	Souhaitez-vous indexer vos documents avec vos références (numéro unique, ...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28	Souhaitez-vous indexer vos documents uniquement avec un code à barre ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29	Souhaitez-vous récupérer des informations dans chaque document ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
30	Les informations à récupérer sont-elles physiquement toujours au même endroit ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31	Vos documents contiennent-ils des informations dans des cases à cocher (oui, non) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

9.5 Export, traitement métier

N°	Question	Oui	Non	Commentaires
32	Avez-vous déjà un inventaire précis des types de documents à traiter ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

33	Vos documents contiennent-ils des informations à transmettre à un programme métier ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Souhaitez-vous visualiser vos documents directement dans votre application métier ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Avez-vous besoin de mettre en place un workflow avec ces documents ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9.6 GED, archivage, conservation

N°	Question	Oui	Non	Commentaires
36	Avez-vous déjà un traitement GED au sein de votre département ou de votre service ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
37	Avez-vous déjà un ou plusieurs collaborateurs qui ont une expérience de GED ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
38	La qualité d'archivage des documents est-elle importante pour vous ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
39	Souhaitez-vous mettre en GED ces documents uniquement pour leur conservation ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
40	Savez-vous déjà que vos documents seront assez rarement consultés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
41	Vos documents devront-ils être impérativement conservés en couleur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
42	Vos documents devront-ils être disponibles pour une réimpression ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
43	Devez-vous respecter un format spécifique pour vos documents (doc,xls,tif,pdf, ...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
44	Connaissez-vous les critères légaux concernant le stockage de vos documents ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
45	Connaissez-vous la durée de validité et la durée de conservation légale des documents ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

9.7 Sécurité, disponibilité

N°	Question	Oui	Non	Commentaires
46	Vos documents devront-ils être disponibles pour plusieurs départements de l'État de Genève ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
47	Vos documents devront-ils être disponibles depuis l'extérieur de l'État de Genève ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
48	Avez besoin d'une haute disponibilité des documents (7j/7j 24h/24H) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
49	Êtes-vous prêt à accepter une indisponibilité de 24h ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

10. Aide à la réalisation du diagramme du processus

Ce document doit être utilisé en premier lieu. Il vous guidera dans la phase initiale de qualification du projet afin de vous permettre de rassembler tous les éléments nécessaires à la formalisation de votre demande à travers le document d' « expression des besoins ».

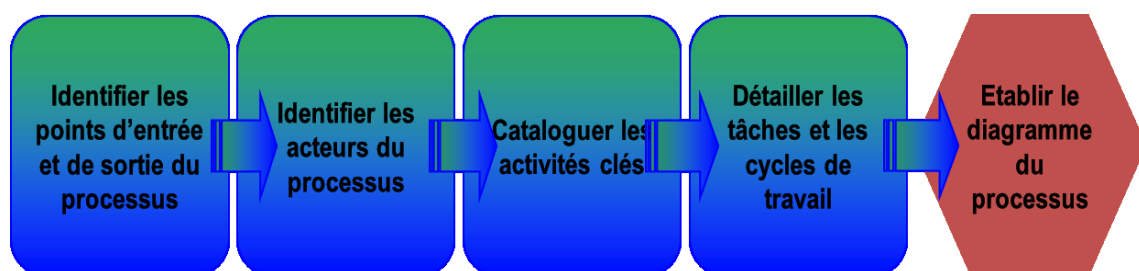
Vous allez devoir détailler le fonctionnement actuel du processus que vous envisagez de dématérialiser. Cela passe par la réalisation d'un diagramme (ou cartographie) de ce processus. Si ce(s) diagramme(s) existe(nt) déjà dans le cadre de votre documentation qualité, vous pouvez les réutiliser en l'état avec les commentaires appropriés. Dans le cas contraire, vous devrez réaliser ce diagramme.

Afin de vous aider dans cette tâche, nous avons inclus un petit guide méthodologique.

10.1 Objectifs

- Documenter le fonctionnement actuel d'un processus métier dans la perspective de sa dématérialisation
- Identifier les points forts et les points faibles du processus existant
- Dégager les objectifs d'améliorations

10.2 Réaliser la cartographie du processus

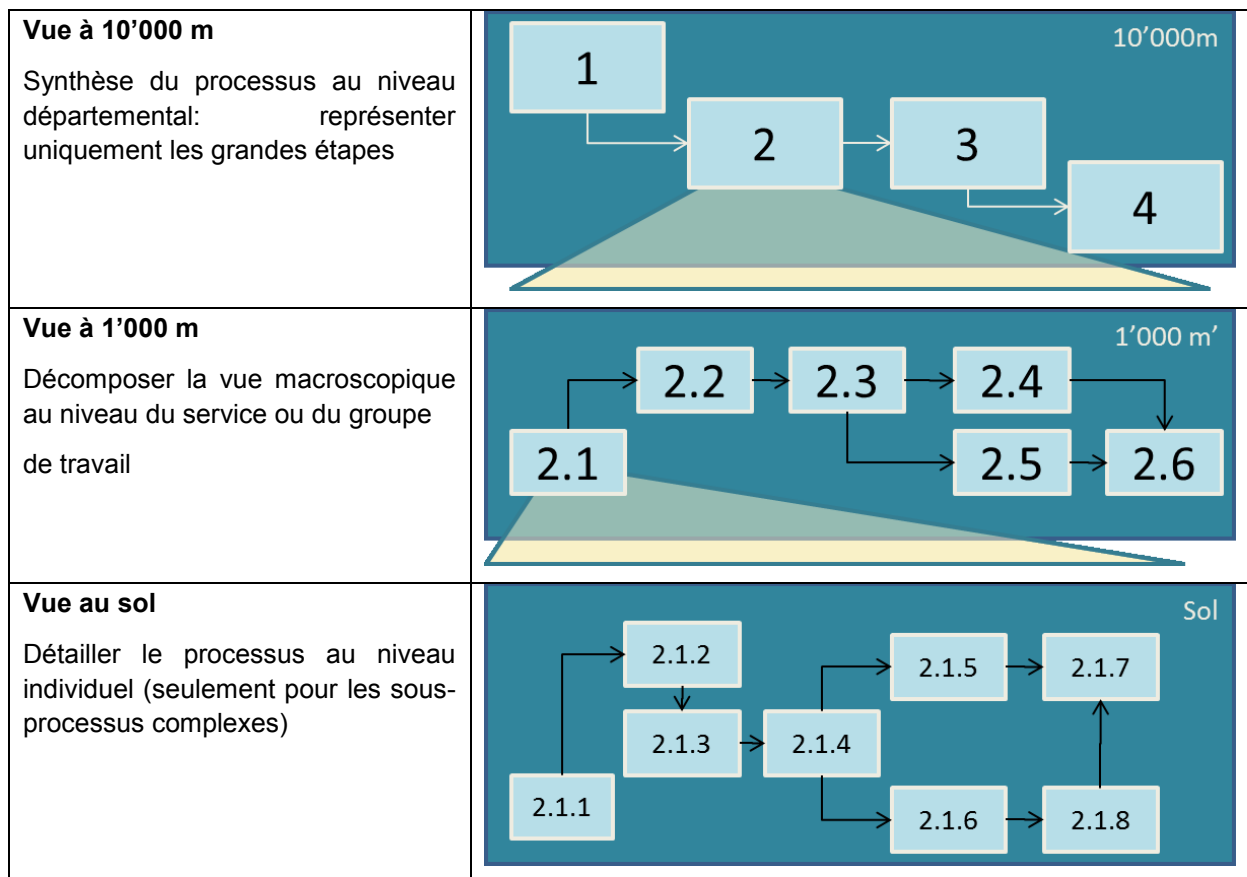


10.2.1 Les bonnes pratiques

- Garder les diagrammes aussi simples et clairs que possible
- Documenter le processus "tel qu'il est" et non pas "tel qu'il devrait être"
- Tous les processus doivent avoir un début et une fin
- Toutes les étapes doivent commencer par un verbe
- Le texte doit être concis
- Les étapes manuelles, automatisées ou mixtes doivent être identifiées séparément

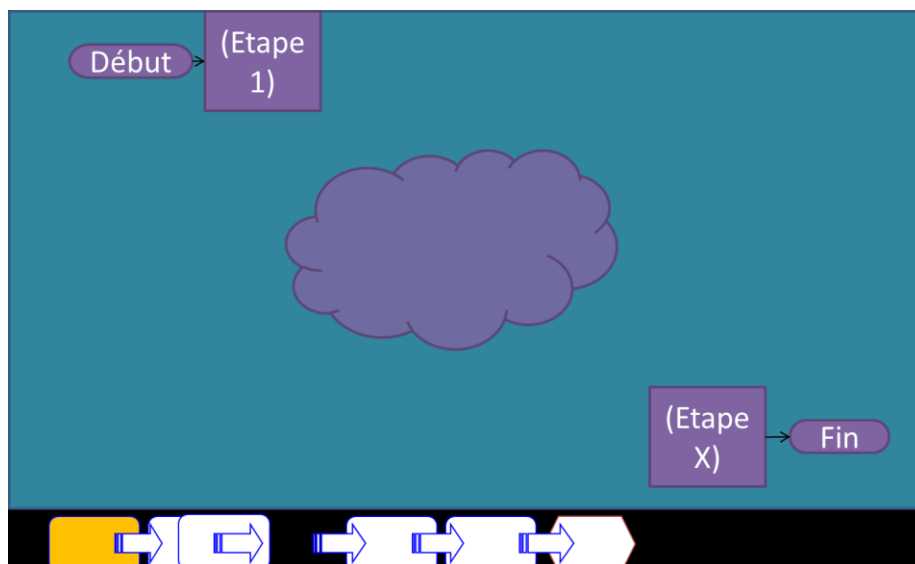
10.2.2 Quel niveau de détails

Commencer par une vue macroscopique puis détailler

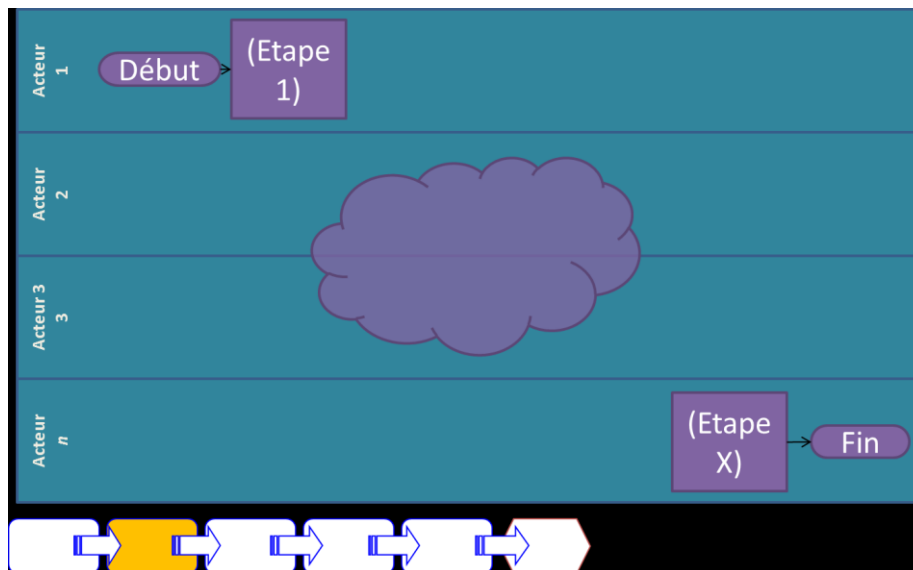


10.3 Les étapes

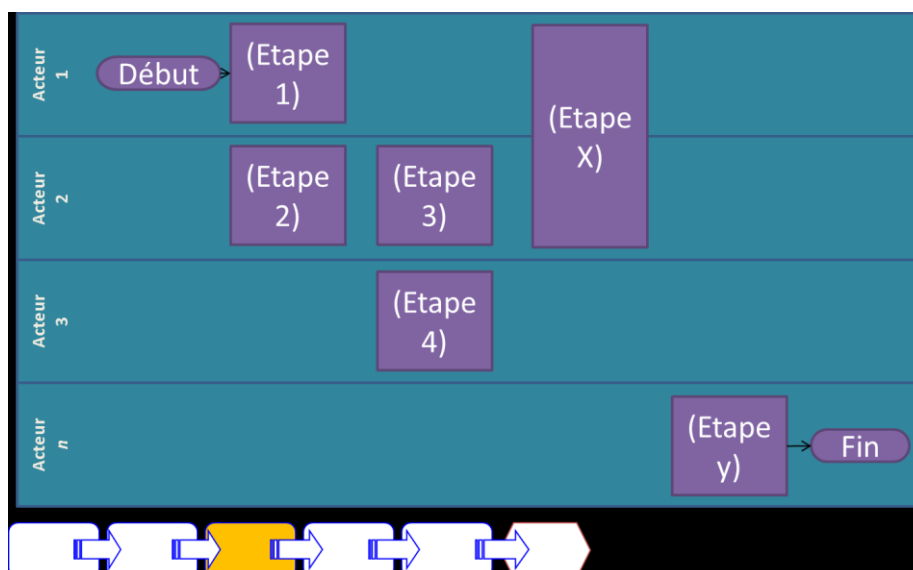
10.3.1 Etape 1: Identifier le début et la fin du processus



10.3.2 Etape 2: Déterminer les principaux acteurs



10.3.3 Etape 3: Documenter les étapes clés du processus



10.3.4 Etape 4: Déterminer les cycles de traitement et les indicateurs de performance

Déterminer les temps de traitement

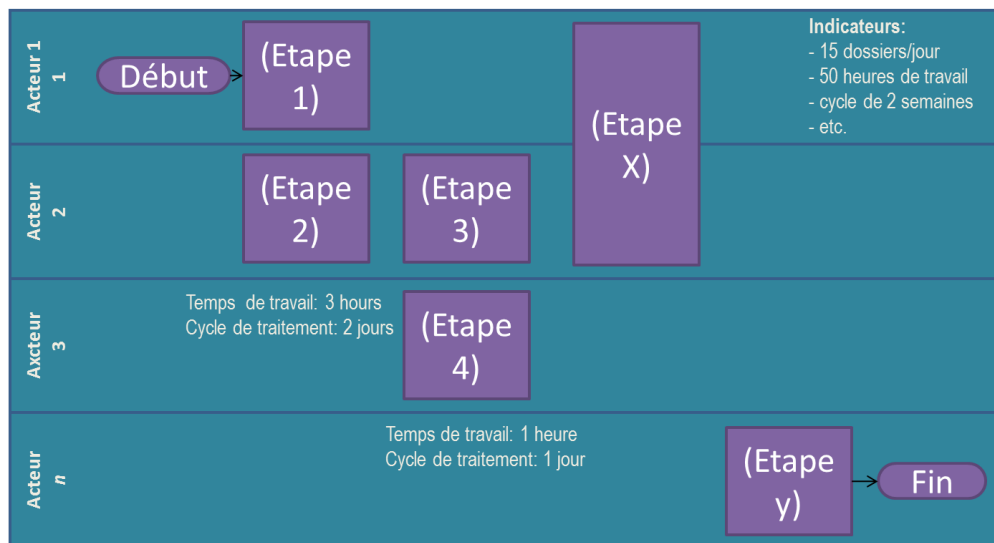
- Temps de travail = temps de traitement pour chaque étape
- Cycle de traitement = Durée totale du processus

Identifier les indicateurs clés de performance

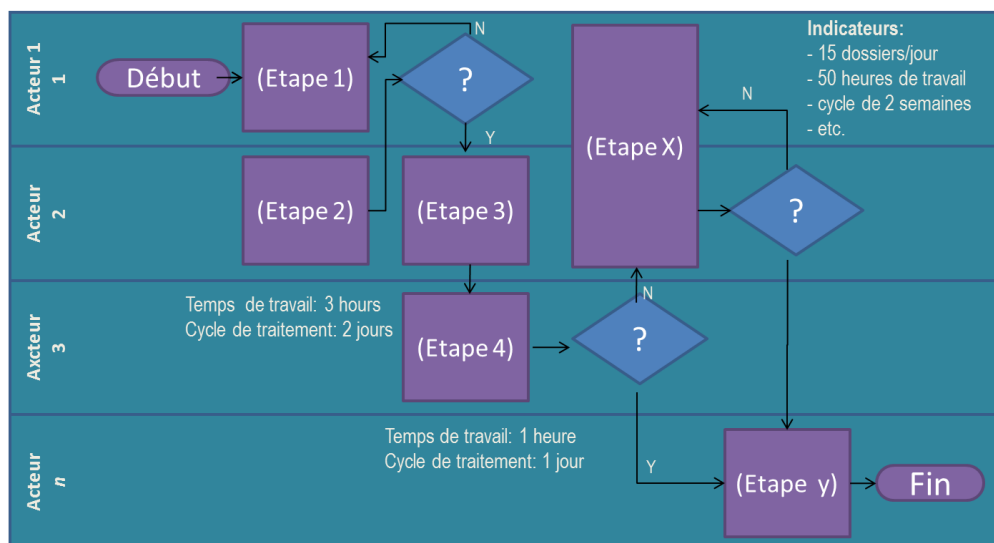
Par exemple:

- Nombre de dossiers traités par jour / mois / an
- Nombre de dossiers traités par collaborateur
- Coût de traitement d'un dossier

10.3.5 Etape 5: Identifier les points de décision

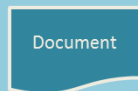
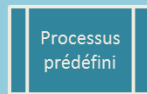


10.3.6 Etape 6: Finaliser le diagramme



10.4 Quelques formes

Formes de base



Connecteur Niveau +1

Connecteur niveau -1

Formes complémentaires

