

Coûts et gains du document dans l'entreprise

En ces temps d'économie contrainte, il est essentiel de conserver une vision acérée des coûts et gains des processus de l'entreprise, et les processus du document ne doivent pas y échapper.

L'entreprise cherche légitimement à « économiser » sur ses coûts, mais de quels « gains » parle-t-on ?

Changer un ou des processus de traitement de document peut amener des **gains capturables, d'efficacité ou de performance**.

Des gains capturables se retrouveront directement en comptabilité : le regroupement en un seul pli mensuel de tous les relevés destinés au même client est une économie de timbre mesurable, donc capturable.

Des gains d'efficacité interne n'apparaîtront pas en comptabilité, mais feront apparaître de nouvelles ressources internes : un employé qui, grâce à une solution GED adaptée, économisera 20% de son temps ne verra pas son salaire diminuer de 20% (sic !), mais disposera de 20% de temps supplémentaire pour se consacrer à d'autres activités productives et efficaces pour son entreprise.

Enfin, les gains de performance contribueront à augmenter le CA de l'entreprise, ou plus

simplement à protéger ses parts de marché. Une réduction du délai de lancement de campagne marketing permettra de « faire partir des mailings » plus vite que les concurrents. Grâce à cette meilleure adéquation à l'actualité, la performance s'exprimera par une augmentation du trafic, des commandes ou des réponses.

Cette grille de lecture doit être prévue pour tous les projets d'organisation documentaire. Elle doit être comprise et partagée par les décideurs, au risque de décevoir si, tous résultats comptés, l'attente ne portait que sur les seuls gains capturables.

Pour choisir les projets prioritaires en conformité avec la tactique de l'entreprise, chacun d'eux doit être évalué au regard de ces différents types de gain.

Jean-Marc JAGOU
Directeur d'EXCEO
