



EDITEUR DE LOGICIELS POUR LES EXPERTS-COMPTABLES

L'impulsion et l'implication de la Direction dans le projet GED sont indispensables...

François PIFFARD, expert-comptable, est le PDG du **cabinet SECOB** dont le siège est basé à Rennes. Avec un effectif de 75 personnes et un CA de 4,6 M€, le cabinet a mené **un projet GED** qui dépasse le cap de l'archivage pour **étendre l'information jusqu'au client** (portail étendu).

■ **Bonjour M. PIFFARD. Pouvez-vous présenter en quelques mots votre cabinet ?**

La **SECOB**, créée en 1963 (nous fêtons nos 40 ans cette année !), est membre du **réseau partenaire Ernst & Young**. Nous réalisons à ce jour un chiffre d'affaires de **4,6 millions d'euros** et comptons **75 collaborateurs** et **6 experts comptables** répartis sur 3 sites : **Rennes, Loudéac (22) et St Méen le grand (35)**.

Notre clientèle est **une clientèle traditionnelle** de cabinet (TPE - PME), avec une particularité : **1/3 de notre CA est réalisé auprès de la grande distribution**. Pour répondre aux besoins spécifiques de cette clientèle "grande distribution", nous avons développé **une Solution d'Externalisation originale**, avec le concours de notre partenaire informatique ISPV (Intégration Solutions Points de Vente - www.ispv.fr - contact : [Nicolas Rouillard](mailto:Nicolas.Rouillard@ispv.fr)). Cette offre d'externalisation est rapidement devenue un point d'ancrage fort de notre stratégie, et **s'est élargie à nos autres clients**, dans les domaines de la comptabilité, la paie, la GRH, le contrôle de gestion, la gestion de trésorerie.

La **GED Novaxel** y joue bien sûr un rôle très important ! Enfin, on peut ajouter que le recours aux nouvelles technologies et les partenariats étroits, noués avec certains acteurs majeurs du marché (Quadratus et Cegid PGI), nous permettent **d'offrir aujourd'hui à chacun de nos clients une prestation personnalisée** dans une démarche qualité.

■ **Vous êtes équipé de la GED Novaxel depuis juin 2000. Pouvez-vous nous rappeler quelles étaient alors vos motivations,... et vos craintes ?**

Je dirais que nos motivations ont évolué avec le temps : l'utilisation de la GED nous a progressivement ouvert d'autres horizons !

Je m'explique :

- Dans un premier temps, nous étions surtout motivés par **la nécessité de diminuer le volume d'archives papier** stocké au cabinet. Une salle entière était consacrée à cet archivage ! Nous voulions aussi **mettre de l'ordre dans ces documents**, et faciliter l'accès à l'information.
- Dans un second temps, il nous est apparu que la GED pourrait **être étendue au classement de la documentation interne**, toujours dans l'esprit de faire

gagner du temps aux collaborateurs pour trouver l'information utile. J'entends par documentation interne **nos procédures**, la documentation **fiscale et sociale**, les **revues économiques** ou autres documentations de conjoncture... Nous avons d'ailleurs à cet effet créé dans Novaxel un plan de classement spécifique à ces documents "**Bibliothèque interne**".

- Dans un troisième temps, il nous a semblé intéressant que l'accès aux documents classés en GED puisse être étendu aux clients ; **ces derniers pourraient ainsi consulter à tout moment leur propres documents** fiscaux, juridiques, GRH... grâce à un portail Internet ou Intranet. Ceci nous a conduit à enrichir notre offre Externalisation d'un service complémentaire : **le classement du dossier du client dans une GED Novaxel, accessible via le portail Intranet développé avec ISPV.**

Ainsi, en partant d'une problématique purement interne et centrée sur les gains de productivité, **nous arrivons aujourd'hui à une vision plus large de la GED**, qui s'inscrit véritablement dans notre stratégie. Pour ce qui est des craintes initiales, **j'étais principalement préoccupé par la reprise de l'existant**, le temps à y consacrer, et la mobilisation des collaborateurs autour de ce projet qui, et j'en étais bien conscient à l'époque, allait demander un investissement important à chacun.

■ **Précisément, comment s'est déroulée l'implantation du logiciel (méthode, étapes, organisation), et comment avez-vous géré cette fameuse problématique de la reprise de l'historique ?**

Tout d'abord, une cellule de réflexion **a travaillé au paramétrage du plan de classement**. La direction **s'est fortement impliquée** dans ce travail. Pendant environ un mois, nous avons réfléchi, testé, validé, modifié et amélioré notre plan de classement, jusqu'à définir une solution satisfaisante de démarrage. J'insiste sur la nécessité et l'importance de cette étape préalable, pour laquelle **il faut savoir se donner du temps**, et avoir **la capacité de se projeter dans l'avenir** pour anticiper les situations susceptibles de se produire.

Ainsi, comme nous avons le projet de transférer via le net des dossiers pour les clients, **nous avons dû prendre en compte très tôt le fait que chaque dossier ne devait pas dépasser la taille de 1 Mo**, afin de circuler facilement sur le Net. Cette contrainte technique **impactait directement notre plan de classement**. Et mieux valait y penser en amont de l'utilisation du logiciel. A cette étape, nous avons également décidé de réserver **l'usage de la GED aux documents "statiques"** (non modifiables), la consultation des données "dynamiques" étant prévue dans un autre module de notre solution d'externalisation.

Ensuite, **nous avons fortement communiqué en interne** pour **expliquer aux collaborateurs les enjeux de la GED**, tant pour eux-mêmes, que pour le cabinet et ses clients. Nous nous sommes appuyés sur les collaborateurs les plus volontaires, prêts à s'impliquer dès le début du projet.

En particulier, **notre service juridique** a rapidement pris conscience de l'intérêt de la GED, et ce sont les 1ers à avoir basculé de l'ère du papier vers celle du numérique. Ils ont débuté par la reprise des historiques. A leur disposition : **un matériel performant de numérisation et 1 stagiaire dédié**. En un mois, la majorité des dossiers juridiques étaient intégralement numérisés et classés dans la GED Novaxel, à raison de 4 à 8h00 par dossier (selon la taille ou l'ancienneté).

Il est à noter que cette reprise des historiques "façon commando" a **été suivie d'une reprise "au fil de l'eau"** par les collaborateurs eux-mêmes, le cas échéant assistés d'intérimaires. Nous avons procédé de même avec le service social et le service comptabilité.

A ce stade, il était impératif de rédiger **un guide de procédures**, afin définir clairement les responsabilités de chaque acteur du cabinet à l'égard des travaux de classement et de numérisation. **Ce guide et la présence d'une personne dédiée au management opérationnel de la GED permettent d'accompagner au quotidien les utilisateurs**, qui ne sont pas seuls et démunis face à cette nouvelle organisation. Enfin, il me semble important de souligner que nous avons prévu **un cycle régulier de contrôles de la bonne utilisation du plan de classement** : le suivi est à mon sens essentiel à **la réussite du projet**.

■ **Autre objection récurrente : le manque de disponibilités dans le cabinet pour manager et suivre ce projet. Qu'auriez-vous à répondre à cela ?**

Bien entendu, ce projet **est consommateur de temps et d'énergie**. Je dirais simplement qu'il faut voir la GED comme **un investissement**, et il ne faut pas lésiner sur les moyens pour garantir sa réussite. Cela vaut largement le coût au regard des enjeux...

■ **Vos confrères aiment les chiffres : pouvez-vous nous communiquer quelques uns des résultats atteints grâce à la GED (temps de retour sur investissement, gains de temps mesurés...) ?**

Les gains de productivité sont évidents et immédiats, notamment en ce qui concerne la recherche d'information : nous avons par exemple constaté que là où il fallait 10min pour trouver un document, **il faut aujourd'hui 15 à 20 secondes...** évaluez le nombre de recherches documentaires réalisées chaque jour par chaque collaborateur, et **vous aurez une idée assez précise de l'intérêt de la GED !**

■ **D'un point de vue plus subjectif, quels autres points positifs reprenez-vous aujourd'hui de ce projet GED ?**

Ils sont au moins au nombre de deux :

- Nous avons aujourd'hui **un réel sentiment de sécurité** par rapport aux archives.
- Le projet GED a permis d'ajouter un service complémentaire, valorisé, dans notre offre Externalisation. **Ce service donne d'ailleurs des idées à un certain nombre de confrères**, qui nous ont sollicité pour les aider à proposer un service similaire à leurs clients.

■ **Pour atteindre ces résultats, quels ont été les principaux facteurs clés de succès ?**

Je dirais que **l'impulsion et l'implication de la direction** dans le projet sont **indispensables**. A ce titre, les Experts ont montré l'exemple et n'hésitent pas à rappeler à l'ordre les collaborateurs en retard dans leur classement GED.

Ajoutez à cela une gestion de type "**Management de projet**", avec une méthode, des procédures écrites, des objectifs, un accompagnement dans le temps...

Enfin, nous avons bénéficié de l'appui d'un partenaire informatique spécialisé ; en ce qui nous concerne, **ISPV nous a fait gagner beaucoup de temps** et contribue aujourd'hui à la sécurité de nos bases de données Novaxel.

■ **A votre avis, le système GED en place dans votre cabinet est-il encore perfectible ? De quelle manière ? Quels objectifs vous êtes-vous fixé pour l'année à venir ?**

Notre marge de progression est encore importante. Il reste encore des dossiers qui ne sont pas intégralement passés à une gestion numérique... cela devrait changer rapidement : **j'ai notamment pris la décision de supprimer définitivement les DP papiers**, à compter du 1er septembre, afin d'accélérer l'évolution. Côté technique, **nous sommes en attente de la prochaine version de Novaxel**, qui devrait apporter davantage de souplesse dans la gestion des documents (reprise d'arborescence, rapatriement de documents,...).

■ **M. PIFFARD, il me reste à vous remercier. Souhaitez-vous ajouter un dernier mot à l'attention de nos abonnés ?**

Il me paraît important d'ajouter que pour moi, la GED est avant tout un outil de transparence, **qui conduit à partager de l'information**, des méthodes de travail, des documents... pour le bien de tous, cabinet, collaborateurs et clients. **Mais encore faut-il que le cabinet et ses dirigeants soient ouverts à cette culture de l'échange, et prêts à accepter cette transparence.**

Interview réalisée par **Stéphane UGUEN**, Consultant métier chez RC&A
stephane.uguen@rca.fr

GROUPE SECOB
■ **CABINETS PARTENAIRES**

Impasse des Vaux Parés
35518 CESSON-SEVIGNE
Tél. : 02-99-83-76-10
Contact : info@secob.fr