

Le Government Accountability Office des États-Unis
Expérience relative à l'obligation de documenter :

La transition du GAO à la gestion
électronique des dossiers (GED)

Le 2 octobre 2006

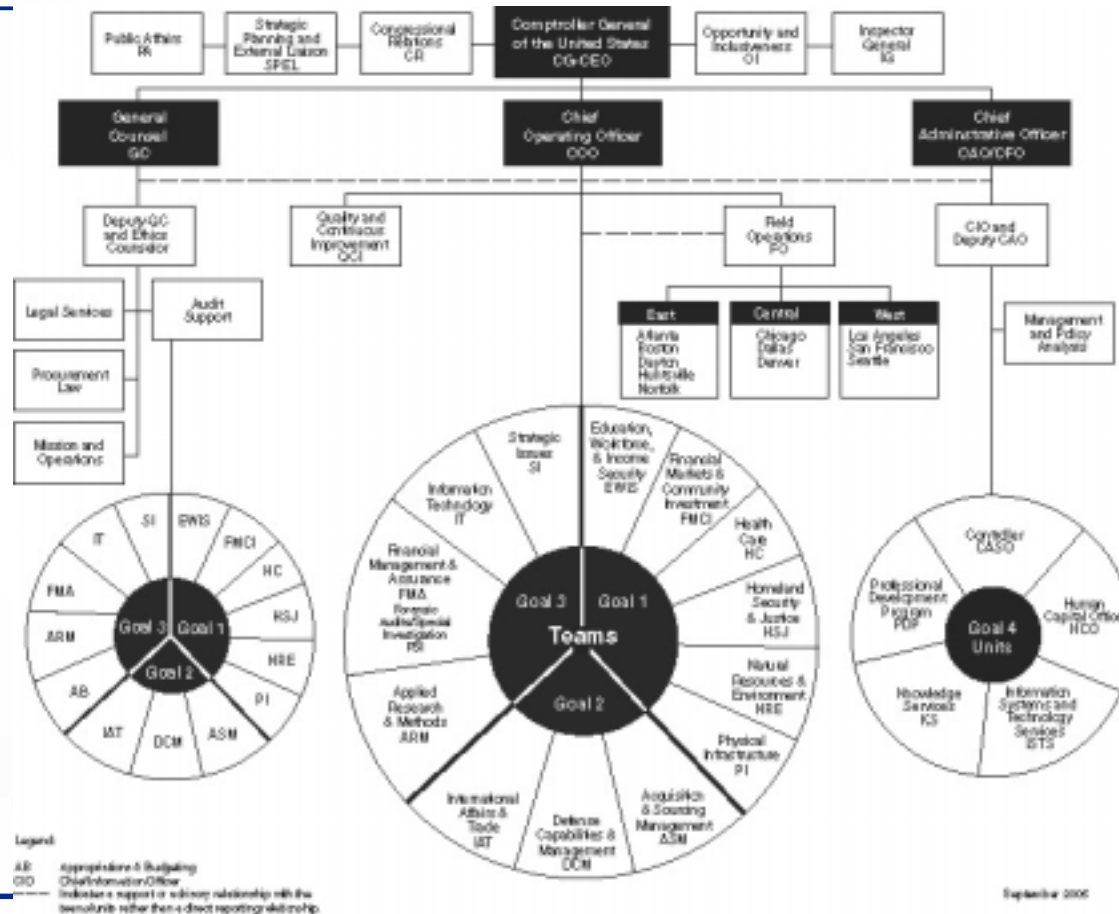
Qu'est-ce que le GAO?

- Chef de l'organisme : David M. Walker, contrôleur général des États-Unis
 - Personnel : 3 200 employés répartis dans 11 bureaux
 - Budget : 474,5 millions de dollars (exercice 2005)
 - Documentation : Environ 1 000 rapports, témoignages et autres documents annuellement
 - Avantages financiers quantifiables du travail du GAO : 39,6 milliards de dollars, soit un rendement 83 \$ pour chaque dollar investi dans le GAO.
 - Recommandations visant l'amélioration des activités du gouvernement : 1 900. À la fin de l'exercice 2005, 85 % des 1 752 recommandations que le GAO avait formulées au cours de l'exercice 2001 avaient été mises en œuvre.
-

Mission et mandat du GAO

- Mission : Aider le Congrès américain à s'acquitter de ses responsabilités constitutionnelles, contribuer à l'amélioration du rendement du gouvernement fédéral et veiller à ce que le gouvernement fédéral soit redevable pour le bénéfice du peuple américain.
- Mandat : La plupart des travaux du GAO sont effectués en réponse à des mandats confiés par le Congrès ou des demandes du Congrès et comprennent :
 - Des évaluations des programmes fédéraux,
 - Des vérifications du rendement, de la situation financière et de la gestion,
 - Des analyses sur les politiques et des avis juridiques,
 - Des décisions en matière de contestations sur appels d'offres
 - Des enquêtes.

Organigramme du GAO



Lois et politiques liées à l'obligation de documenter

- Federal Records Act des États-Unis (titre 44 du US Code, chapitre 31)
- Normes de vérification gouvernementale généralement acceptées (NVTGA)
 - S'appliquent aux vérifications des organismes, des programmes, des activités et des fonctions gouvernementales ainsi qu'à l'aide gouvernementale reçue par des entrepreneurs, des organismes sans but lucratif et d'autres organismes non gouvernementaux.
 - A trait aux qualifications professionnelles des vérificateurs, à la qualité de la vérification et aux caractéristiques des rapports de vérification professionnels et significatifs.
- Article 380 : Documentation de vérification, du Manuel des politiques du GAO

Contexte de l'initiative GED du GAO

- Pionnier de la gestion électronique des documents au sein du gouvernement fédéral américain au milieu des années 1990
- Processus de mission structuré
- Processus structuré d'assurance de la qualité et d'inspection annuelle en vue de la vérification du caractère adéquat de la documentation de vérification (révision interne terminée en avril 2005)
- Haute direction stable manifestant son appui
- Établissement accru de grilles de fonctions pour les projets
- Besoin et intérêt accrus à l'égard
 - de la réutilisation de l'information
 - du transfert de connaissances

Contexte de l'initiative GED du GAO

(suite)

- Reconnaissance de l'existence
 - D'un environnement de plus en plus électronique pour la création, la réception, l'utilisation et la gestion des documents et des ensembles de données dans le cadre des vérifications et des activités
 - D'inefficacité dans la gestion des documents papier
 - MAIS –
- Les processus de documentation sont demeurés exigeants en main-d'œuvre et sous format papier
 - ET –
- Les processus administratifs automatisés exigent une GED validée pour saisir les dossiers électroniques

Vision GED

- Inscrit la conservation des dossiers dans les processus administratifs du GAO
 - Dossiers saisis au point de création/réception
 - Documents de mission tous emmagasinés dans la GED
 - GED liée aux initiatives d'administration électronique
- Minimise la responsabilité de l'utilisateur final pour la gestion des dossiers (GD)
 - Profils de documents plus simples
 - Aucun dédoublement d'entrées dans le système
 - Accès sécuritaire, contrôle de version, pistes de vérification
 - Le personnel de gestion des dossiers prend des décisions cruciales sur les dossiers

Vision GED (suite)

- Améliore l'accès aux actifs organisationnels
 - Puissants outils de récupération
 - Plateforme
 - De mission et de processus administratifs électroniques
 - D'échange des connaissances et de réutilisation de l'information
- Rationalise la conservation des dossiers
 - Approche « globale » – Mission, politique, administrative
 - Réingénierie du processus administratif en vue de la gestion des tâches et des documents administratifs dans la GED

Objectif – Évitement de coûts

- Tire parti de l'infrastructure actuelle de gestion des documents (GDOC) et de l'archivage électronique
- Limite les investissements TI en intégrant la gestion électronique des dossiers à l'application GDOC existante du GAO
- Réduit
 - Le temps passé à chercher des dossiers et à recréer des fichiers
 - Le besoin de nettoyage des dossiers, d'entreposage des documents, de destruction sécuritaire et de services de messagerie
 - Volume de dossiers papier encombrant les espaces à bureaux

Avantages – Utilisateurs

- Échange des connaissances et réutilisation de l'information
 - Accès facile aux dossiers et récupération facile des dossiers
 - Davantage de dossiers saisis pour la récupération et la réutilisation, y compris les courriels ainsi que le balayage et l'intégration des versions papier
- Soutien administratif électronique (indexation et références électroniques)
- Réduction du fardeau de gestion des dossiers
 - Minimisation du besoin de conserver des dossiers papier et de préparer des boîtes et des dossiers pour l'entreposage
 - Les documents sauvegardés dans la GED sont automatiquement liés à la période de conservation des dossiers appropriée

Avantages – Organisations externes

- La mise en œuvre de la GED par le GAO peut avoir un effet concret sur la manière dont les autres organismes considèrent la gestion électronique des dossiers
- Le GAO a établi un partenariat avec la National Archives and Records Administration (NARA) des États-Unis dans le cadre d'un projet pilote de conservation simplifiée des dossiers

Exigences/sélection de la GED

- Exigences fondées sur la norme 5015.2 du Département de la Défense des États-Unis
- Exigences propres au GAO intégrées :
 - Système intégré
 - Facile à utiliser
 - Aucun fardeau supplémentaire pour le personnel de vérification
- Exigences vérifiés par rapport aux produits certifiés
- Choix de Hummingbird DM fondé sur
 - La capacité de respect des exigences
 - Les antécédents auprès du GAO (service d'archivage important actuel)

Gestion des coûts et du risque

- Le système DM actuel et, maintenant, la GED constituent des composantes faisant partie intégrante de l'architecture d'entreprise du GAO
 - Technologie éprouvée
 - Personnel familier avec DM
 - Migration de produits correspondant à la vision du GAO
- Engagement de la direction
 - Comité sur les investissements TI
 - Comité directeur du GAO
 - Appui des hauts dirigeants à l'égard du groupe de travail de la GED
- Partenariat entre le DPI et les services des connaissances (responsabilité fonctionnelle pour la GD)

Gestion des coûts et du risque (suite)

- Méthode par étapes
 - Prototype
 - Projets pilotes
 - Mise en application par étapes
- Paramètres
 - Processus actuels – « Tel quel »
 - Taille, nature, délai et coût liés à la saisie et à la conservation
 - GED – « À déterminer »
 - Les fichiers de documentation sont complets et vérifiables
 - Les plans de fichiers sont appropriés
 - La fonctionnalité GED n'empêche pas le travail
 - Réduction du besoin d'imprimer et de déposer des dossiers papier

Stratégie et échéancier de mise en application

- Concept : De juillet à décembre 2003
 - Introduction du concept de la GED
 - Élaboration du concept d'application et du projet
 - Approbation du prototype par le Comité sur les investissements TI (CITI) et le Comité directeur du GAO
- Prototype : De décembre 2003 à juillet 2004
 - Élaboration et essai du prototype couronnés de succès
 - Tests réussis du système et des applications sur le système de production
 - Élaboration d'une stratégie pilote
 - Approbation des projets pilotes par le CITI

Stratégie et échéancier de mise en application

(suite)

- Projets pilotes : D'août 2004 à mars 2006
 - Sollicitation et formation des participants au projet pilote
 - Suivi du lancement par étapes des projets pilotes
 - Utilisation de missions, de processus et d'employés de vérification réels
 - En septembre 2006, 25 projets pilotes lancés et 15 terminés
 - Entrevue avec les participants et examen des résultats avec le CITI
- Décision : De décembre 2005 à mars 2006
 - Mise à jour sur les progrès du Comité directeur et du Conseil consultatif des employés du GAO
 - Élaboration d'un plan de mise en application par étapes dans tout l'organisme
 - Autorisation de mise en application dans tout le GAO

Stratégie et échéancier de mise en application

(suite)

- Mise en application : De mars à septembre 2006
 - Communications ciblées et stratégie de formation
 - Leadership – groupe et individu
 - Personnel
 - GED
 - Usage efficace des outils de gestion des documents
 - Mise en application par étapes dans tout le GAO
 - DPI et organisations de services des connaissances
 - Équipes de vérification et de mission
 - Bureaux de l'administration et du personnel
 - Examens subséquents visant l'évaluation du caractère adéquat et de la possibilité de vérification des documents pilotes de la GED

Stratégie et échéancier de mise en application

(suite)

- Étapes ultérieures à la mise en application : Octobre 2006
 - Terminer la mise en application
 - Effectuer des enquêtes ultérieures à la mise en application
 - Évaluer les modifications nécessaires
 - Déposer les plans
 - Effectuer l'examen des résultats ultérieurs
 - Faire un suivi ciblé et fournir du perfectionnement professionnel
 - Élaboration de formation « juste à temps »
 - Effectuer les examens trimestriels des activités avec le CITI

Facteurs de succès fondamentaux

- Appui de la direction – À tous les niveaux
- Partenariats
 - DPI/TI et GD
 - DPI/TI/GD et personnel de l'organisation
- Vendre la vision et les avantages. Est-ce qu'ils correspondent réellement
 - À l'architecture de l'entreprise
 - À la culture – Qu'est-ce que ça me donne?
 - Aux besoins essentiels de la mission et aux processus administratifs

Facteurs de succès fondamentaux (suite)

- Planification détaillée et mise en application par étapes du projet
- Supervision – examens de la qualité
- Paramètres significatifs
- Formation, formation, formation
 - Technologie de base – comment l'utiliser efficacement
 - Éléments propres à l'application – ciblant des unités et des fonctions particulières
- Communication constante
 - Équipe de mise en application
 - Tous les niveaux de l'organisation
 - Autres organismes

Mises en garde

- Prenez votre temps – « La vitesse tue »
- La technologie peut exposer les lacunes des processus et des documents existants, et elle le fera

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Catherine Teti
Directrice générale, Services des
connaissances
Government Accountability Office des
États-Unis (GAO)

202-512-9255
Tetic@gao.gov