

Sujet : Mise en place d'une solution dans un cabinet d'avocats

Un cabinet d'avocat Hughes et associés principalement orienté en droit des affaires souhaite procéder à une réorganisation documentaire de son service notamment en numérisant une partie des documents qui sont couramment utilisés mais également en augmentant le travail collaboratif car le cabinet a pris de l'essor et travaille sur des dossiers complexes qui nécessitent une mise en commun selon les spécialités de chacun.

Cinq avocats sont associés dans l'entreprise mais seul Madame Hugues en possède plus de la moitié des parts. Deux secrétaires sont employées à plein temps et deux jeunes avocats ont été recrutés il y a six mois. Trois autres stagiaires à compétence juridique travaillent également dans l'entreprise.

Les habitudes de collaboration sont nouvelles car l'habitude était de segmenter les dossiers entre les principaux avocats. Ces derniers se livrant à une concurrence en termes de bénéfices annuels.

Seulement le cabinet doit parvenir à travailler de manière collaborative et plus rapide dans un dossier qui peut rapporter au cabinet plusieurs millions d'euros en cas de réussite.

Les seules pratiques collaboratives résident dans l'envoi de mails avec fichiers attachés. L'ensemble de l'équipe utilise d'ailleurs des téléphones intelligents capables d'ouvrir des documents bureautiques.

Il n'existe néanmoins aucun classement numérique des dossiers. Chacun gérant ses espaces de travail sur le serveur. Seul un espace commun de partage de documents est prévu. La plupart des documents de ces espaces étant des documents types souvent à l'enseigne du cabinet et accessibles aux secrétaires. Il y a un serveur géré dont la maintenance est assurée par un prestataire qui a réalisé l'ensemble de l'installation avec un serveur sous Linux et des Pc qui fonctionnent avec windows Xp. La suite office est installée sur chacun des postes. Le cabinet est abonnée à quelques ressources juridiques numériques notamment les ressources Dalloz. Plusieurs avocats utilisent des pc portables dont trois sont des produits Apple.

L'habitude est de transmettre les dossiers sous forme papier et d'effectuer des photocopies.

Consciente d'un nécessaire changement organisationnel, Madame Hugues vous a recruté sur un contrat de 6 mois en accord avec les autres associés. C'est cette nouvelle affaire prometteuse qui est à la base de votre recrutement. L'affaire nécessitant de rassembler de nombreux documents et notamment témoignages face à la partie adverse, il y a urgence au niveau de l'organisation de l'ensemble.

Néanmoins, il ne s'agit pas de révolutionner les pratiques notamment pour une question de temps. Pour des raisons de confidentialité et du fait que le cabinet n'a pas les moyens d'investir davantage dans ce projet en plus de votre recrutement, vous êtes chargé de proposer une solution efficace et à moindre coût et avec l'intervention d'un minimum de personnes.

L'objectif est également de parvenir à générer de plus grandes pratiques collaboratives à long terme et d'élargir le projet documentaire à l'ensemble des documents du cabinet. Mais dans un premier temps, il s'agit de parvenir à améliorer l'efficacité du cabinet concernant cette affaire d'ampleur inhabituelle.

Madame Hugues vous donne un mois pour réaliser un audit de la situation. Elle souhaite que vous fassiez le point régulièrement avec elle pour lui faire part de vos avancées. Vous serez chargés de présenter votre projet à l'ensemble du cabinet au terme de ce mois. Il s'agira ensuite de présenter sa mise en œuvre après avoir pris en compte les remarques de l'ensemble du cabinet.

Décrivez comment vous allez procéder à l’audit de la situation et quelles solutions vous allez envisager. Vous veillerez à bien distinguer les priorités de votre projet. Vous pouvez utiliser tableaux et schémas pour appuyer votre propos.

En ce qui concerne, la mise en œuvre du projet, vous présenterez un échéancier sous forme de tableau qui serait utilisé lors de la présentation à l’ensemble du cabinet.

Correction :

La mission est inscrite dans un court terme ce qui nécessite de bien distinguer les priorités. L’enjeu principal pour le cabinet est de gagner cette affaire qui peut lui apporter des bénéfices importants et qui lui assure une réputation sur ce type d’affaires. Il s’agit donc prioritairement de concentrer les efforts sur l’amélioration de la productivité et de l’efficacité dans l’affaire en question.

Audit

Dans un premier temps, il convient de profiter d’une réunion de l’ensemble de l’équipe pour présenter votre mission. Il s’agit de convenir de rendez-vous avec chacun afin que vous puissiez mesurer les pratiques et les compétences de chacun. De ces premières observations et discussions, vous allez pouvoir établir plus précisément les besoins de chacun et tenter d’en tirer une conclusion en ce qui concerne les besoins communs.

Un tableau simple comme le suivant pourra être utilisé :

NOM	Responsabilité	Pratique bureautique	Pratique de consultation de ressources numériques	Usages du web	Pratique du mail	Téléphone portable	Pc portable

Tableau des besoins exprimés

NOM	Responsabilité	Besoins exprimés	Difficultés rencontrés	Besoins futurs ?	Besoins observés mais inconscients chez l’employé

Typologie des documents

Vous effectuez également une forme de typologie des documents rencontrés. Vous tenterez d’évaluer la proportion et le nombre de documents pour chaque catégorie selon qu’il s’agit de documents électroniques ou à numériser.

Il s’agit aussi d’affiner ce classement entre les documents à valeur légale, ceux qui concernent l’enquête et les témoignages, les documents audio ou vidéo, les mails et les synthèses qui sont effectuées.

Ce travail est important car il en découle votre plan de classement des documents et des choix logiciels et matériels à faire.

Etat du parc informatique

Votre mission est autonome et nécessite donc également un important audit informatique. Vous allez devoir recenser l'ensemble des postes et établir un état du réseau. Il s'agit donc de recenser à la fois l'état hardware mais également software.

Il s'agit de voir s'il est nécessaire de renouveler tout ou partie du parc informatique. Dans le cas présent, le réseau semble opérationnel avec l'ensemble des systèmes d'exploitation sous XP et une maintenance du serveur. Il est évident que dans l'étude des besoins, il faudrait analyser et voir quels sont les pratiques nomades voire domestiques également. Notamment le fait que certains avocats peuvent utiliser des portables fonctionnant sous d'autres systèmes d'exploitations comme le suites Linux ou Apple impliquent déjà des choix techniques.

L'idéal est donc d'envisager une solution mixte indépendante des choix des systèmes d'exploitation notamment une solution d'accès via une interface type web. Il faut également rappeler que votre rôle n'est pas de réformer l'ensemble du système d'informations et encore moins l'ensemble de l'organisation. Le but est donc d'améliorer la productivité du cabinet et il s'agit donc de bien cerner les retours sur investissements possibles.

Priorités :

La priorité est évidente et vous est précisée d'emblée par Madame Hughes. Il ne s'agit pas de tout changer le système mais de trouver une solution optimale en ce qui concerne l'affaire en cours qui peut impliquer un fort retour sur investissement.

Votre objectif est donc dans un premier temps de mettre en place une solution pour résoudre les problèmes de gestion de documents qui concerne cette affaire.

Ce n'est que dans un second temps, en cas de réussite que pourra être étendu à l'ensemble des documents du cabinet la solution choisie. Il vous faut donc envisager malgré tout de suite cette possibilité ce qui peut constituer une difficulté puisqu'il vous faut vous concentrer d'abord sur le court terme sans perdre de vue le long terme.

Solution envisagée : Nuxéo + serveur dédié + Investissements dans la numérisation

Vous avez à partir de vos observations, sélectionnez une série de logiciels pouvant convenir aux besoins analysés.

Compte tenu de l'impact financier, vous avez choisi de porter votre attention sur les logiciels open source.

Vous avez donc consulté les travaux publiés sur le sujet et notamment les comparatifs notamment ceux de la société *Smile*.

Vous avez donc rapidement décidé de sélectionner deux types de plateforme : Nuxéo et Alfresco. Vous allez donc dans un premier temps tester les deux plateformes notamment en utilisant la possibilité de tester le service gratuitement pendant un mois. Cela vous permet aussi d'effectuer des tests avec quelques employés qui pourront ainsi exprimer leurs préférences.

Vous avez également enquêté pour recueillir des avis extérieurs notamment d'utilisateurs des deux solutions.

Après plusieurs tests, vous vous décidez finalement pour Nuxéo notamment pour ses capacités modulaires et ses possibilités de traitement de gros volumes ce qui peut constituer des atouts pour de futurs développements. L'interface type web vous paraît également un atout. Vous faites part d'abord de votre décision à Madame Hughes qui valide votre décision. Il est donc décidé d'implémenter la solution sur un serveur dédié et ce en complémentarité

avec le prestataire qui est en charge du parc informatique. Vous avez chiffré un investissement maximum de 2000 euros.(HT)

Vous avez également incité à l'acquisition de scanners pour faciliter la numérisation. Ces derniers sont capables d'effectuer une numérisation plein-texte. Pour cela un poste est entièrement consacré à la numérisation des documents qui peuvent être à la fois scannés et photocopiés. Trois mille euros sont également consacrés à ces nouveaux équipements.

A partir de ce poste, des métadonnées peuvent être intégrées même succinctement par vos collègues. Il est évident que vous allez demeurer tout le temps à proximité de ce lieu pour former vos collègues et commencer un premier travail d'indexation.

Echéancier :

Vous présentez alors votre solution et expliquez rapidement votre choix et les avantages offerts par la plateforme lors d'une réunion avec l'ensemble de l'équipe dirigeante.

Puis vous présenterez à nouveau le projet à l'ensemble de l'équipe notamment en envisageant précisément comment va se dérouler désormais l'utilisation de la plateforme.

Il vous faut également prendre conscience que deux mois se sont écoulés depuis votre recrutement et que la constitution du dossier en ce qui concerne l'affaire en cours a donc continué.

Vous utilisez tous les outils adéquats pour effectuer votre présentation avec au choix *powerpoint* ou équivalent, carte *mind mapping*, copies d'écran et surtout test en direct de la plateforme.

Il vous faudra donc à la fois convaincre de l'utilité et surtout démontrer un usage facile avec la présentation des fonctionnalités de base et être rassurant de par votre présence d'expert.

Echéancier

Premier mois	Deuxième mois	Troisième mois	Quatrième mois	Cinquième mois	Sixième mois
Audit : -Analyse des besoins - Etat de l'art du matériel - Etat de l'art des compétences	- Etudes des solutions - Recherche de conseils et veille - Maquettes de tests.	- Choix de la solution - Développement en cohérence avec le prestataire du parc informatique Début de la mise en place	- Montée en puissance - Tests avec volontaires - Formations	- Gros travail de numérisation et d'intégration des documents - Accompagnement	- Autonomie relative des utilisateurs - Premier bilan et mesures de satisfaction

Il s'agit donc que le temps consacré à l'intégration des documents au sein de votre GED par les employés ne soit pas vécu comme du temps perdu. Il est probable d'ailleurs qu'une partie des documents jugés intéressants à numériser puissent l'être fait directement par vous.

De la même manière, vous veillerez à ce que chacun selon son niveau de compétences et le temps dont il bénéficie puisse contribuer à la mise en place de cette Ged pour cette affaire.

Vous présenterez donc la possibilité d'intégrer votre GED à l'explorateur de fichiers pour que les utilisateurs puissent y simplement déposer des fichiers.

Votre travail consiste donc d'abord à parvenir à recenser l'essentiel des documents sur l'affaire qui préoccupe Madame Hugues et ses associés. Il s'agit donc d'impulser une culture du partage ce qui est nouveau pour le cabinet.

Conclusion :

Votre rôle consiste à garantir le succès du projet. Pour cela, il vous faut veiller à une utilisation du système même minimale en ce qui concerne la prise en compte du plus grand nombre de documents concernant l'affaire par le système.

D'autre part, vous ne devez surtout pas oublier que votre travail est également documentaire, il vous faut donc assurer la cohérence documentaire des documents indexés.

Ce travail relève de votre expertise propre. Vous pouvez suivant les budgets utiliser un thésaurus dédié et permettre l'indexation libre.

Vous établirez également des plans de classement en fonction de la typologie documentaire relevée.

Vous effectuerez régulièrement des tests en ce qui concerne la recherche des documents indexés. C'est ici, le but premier de votre mission et l'objectif minimal : les employés doivent gagner du temps pour retrouver des documents et pour opérer plus facilement des recoupements entre les différents éléments.

A la fin de vos six mois, vous tenterez donc d'établir un bilan d'utilisation et de satisfaction. Vous pourrez pour se faire réaliser un court questionnaire en ligne pour recueillir le degré de satisfaction. Il s'agira aussi à l'aide des « logs » de vérifier qui et comment utilisent la solution pour établir un bilan des fonctionnalités qui sont opérationnelles, celles qui le sont moins faute de formation voire de temps, ou celles qui s'avèrent peu utiles pour le cabinet d'avocats.

Vous remettrez donc un rapport établissant le bilan à Madame Hugues.

Ce rapport devra également établir des perspectives et des prolongements notamment comment vous envisagez la poursuite de l'intégration de la GED en distinguant les moyens pour y parvenir :

- En ce qui concerne la maintenance et la cohérence du système.
- Les fonctionnalités à développer et les formations à mettre en place.

Il s'agit aussi de distinguer dans votre bilan ce qui selon vous pourrait être améliorée dans l'entreprise, notamment au niveau du système d'informations mais pas uniquement.

Observations pour le jour de l'examen :

Vous rédigerez votre étude de cas à la première personne. (je ou nous)

Vous êtes libres dans votre présentation.

Il faut simplement que l'on puisse distinguer votre analyse et votre méthode de travail.

Le corrigé n'est qu'un exemple. Il ne constitue pas la solution miracle d'autant qu'une étude de cas papier reste toujours virtuelle et qu'il est impossible de tout évaluer.

Il faut donc à la fois mettre en avant votre capacité d'analyse et comment à partir de vos connaissances, vous êtes capable d'entrevoir un projet sur plusieurs mois.