

Le Document, outil de performance économique de l'entreprise

Particulièrement en temps de crise, la tentation est très forte de lancer toute action de « réduction des coûts » à tout crin, et l'économie ainsi capturable¹ apparaît rapidement comme un succès.

Certes, réduire les coûts est louable, puisque cet effort contribue à la pérennité de l'entreprise sinon à sa survie. Néanmoins, se limiter à cet objectif peut se révéler contre-performant s'il porte indistinctement sur certains processus « Document ».

En effet, le Document est dépositaire du savoir de l'entreprise : la diffusion et la tenue à disposition d'une notice technique importante pour des ingénieurs d'étude sont déterminantes dans la qualité des processus industriels ; les méthodes d'élaboration de produits financiers performants et fiables doivent être à jour et à disposition des équipes de marketing produit.

Mais « tenir un document clé à disposition » d'un ingénieur ou d'un chef de produit marketing n'est pas suffisant. Il faut être certain que le collaborateur cherchera (et trouvera immédiatement !) tout document interne utile à ses propres travaux. Ainsi, il évitera toute tâche qui interviendrait en doublon d'une réalisation précédemment effectuée par un autre. Toute l'énergie de l'entreprise sera consacrée efficacement à l'atteinte de ses objectifs.

Il faut pour cela accompagner la mise à disposition des documents, donc du savoir de l'entreprise, dans un processus dynamique, fondé à la fois sur des technologies de gestion de la connaissance, des outils de gestion de documents, et sur des modes de fonctionnement compatibles et cohérents avec ces outils.

Certes, de tels projets peuvent représenter de nouvelles charges, mais au bénéfice de la compétitivité et de la performance économique de l'entreprise. Et, au-delà des rapides retours sur investissement, l'entreprise contribue de plus à la motivation de ses équipes qui voient leurs efforts intelligemment coordonnés.

¹ : Gains capturables : Cf. Chronique « Coûts et Gains du document dans l'entreprise »