

» DOCUMENT » COURRIER » PAR FRÉDÉRIC BERGONZOLI

Le courrier sans papier booste les processus métiers

Après avoir dématérialisé leurs factures, de plus en plus d'entreprises s'attaquent au chantier du courrier. Les enjeux varient, mais les retombées sont importantes, surtout lorsque les données traitées alimentent des processus métiers.



En 2017, la Poste a acheminé dans le monde près de 10,7 milliards de courriers. Le chiffre reste important mais le volume d'envoi est en baisse constante. Il a reculé en France de 7 % en 2017 et encore un peu plus l'an dernier (7,3 %). En 2018, l'activité courrier de l'entreprise publique ne pesait plus que 28 % du chiffre d'affaires. Si l'on ajoute à ces chiffres celui de l'externalisation de la gestion du courrier qui augmente de 5 % par an, la tendance se dessine nettement : les entreprises et les administrations se tournent de plus en plus vers le numérique pour communiquer. Et pour cause. La gestion traditionnelle du courrier est chronophage, mobilise de la main-d'œuvre et génère des coûts importants. Toutes les organisations

qui ont cherché à améliorer ces trois points ont dématérialisé leur courrier. Non seulement elles ont obtenu un retour sur investissement rapide, de 12 à 18 mois selon la complexité des projets, mais elles ont fluidifié leurs activités. « De nombreux processus métiers prennent leur source dans la salle de courrier. Plus vite vous pourrez capturer les informations provenant des documents courriers reçus, plus tôt vous serez en mesure d'impressionner vos clients et de développer votre activité », souligne dans un livre blanc Kodak Alaris. Comme pour tout projet de dématérialisation, les leviers de la rationalisation et de l'automatisation sont à l'œuvre. Il s'agit d'accélérer le traitement de l'information contenue dans le courrier pour la sécuriser, la tracer, la

partager et la diffuser. « La gestion de l'information rattachée au courrier physique passe par différentes étapes. La première est la numérisation, puis la récupération des données à travers une solution de capture. Il faut ensuite qualifier le courrier, comme on le fait avec le courrier classique, avant de le transmettre au bon service. Cette phase peut être automatisée via des technologies de LAD, [Lecture automatique de documents], RAD [Reconnaissance automatique de documents]. Une fois le courrier bien transmis, reste à le traiter. On se sert alors d'outils de rédaction de réponses et on s'appuie sur des workflows de validation avec des parapheurs pour assurer le suivi et la traçabilité des traitements », résume Thibault France, chef de produit GED chez Neopost.



> Thibault France

La facture, un levier pour la démat du courrier

Les entreprises sont d'autant plus séduites par les promesses de tels outils qu'elles sont de plus en plus nombreuses à savoir qu'elles n'ont plus besoin de recevoir ni d'envoyer des documents au format papier, en particulier les factures. Projet prioritaire dans les organisations, la dématérialisation des factures défriche celle du courrier. « La facture n'est pas un courrier différent des autres, sauf que son destinataire fait face à deux choix. Si elle est sous format papier, il conserve le papier ou il numérise la facture dans les règles de l'art. Si elle est sous format électronique, il a l'obligation de garantir l'intégrité et l'authenticité de la facture, ... »

« La facture n'est pas un courrier différent des autres, sauf que son destinataire fait face à deux choix... » Thomas Honeger

THIERRY MONCOUTIÉ, product marketing manager chez Iteosoft

« La salle courrier est devenue lean et digitale »

Pour Thierry Moncoutié, product marketing manager chez Iteosoft, la salle courrier d'entreprise n'échappe pas à une approche lean, qui vise à optimiser les processus de production et à créer de la valeur. Selon cette méthode théorisée par le groupe Toyota dans les années 70, il est nécessaire de réduire les gaspillages, voire les éliminer, par une démarche d'amélioration continue.



Les gaspillages propres à la salle courrier - et aux flux entrants - ont été progressivement éliminés grâce à divers leviers technologiques : machines pour ouvrir les plis postaux, scanners pour numériser les courriers, plateformes à base d'IA pour automatiquement reconnaître les documents et en extraire les informations clés qui vont nourrir les processus métiers et applications associées, workflows documentaires pour faciliter la circulation des données vers les services concernés. Les salles courrier les plus avancées dans leur démarche lean ont mis en œuvre ces outils de pair avec une optimisation et une organisation ergonomique de l'espace même de travail. Ainsi, un îlot clairement identifié est dédié à chacune des activités clés : ouverture des courriers postaux, tri des plis, numérisation des documents, stockage temporaire avant archivage, classification manuelle des documents, indexation manuelle, supervision de la salle courrier. Ces îlots sont implantés géographiquement, de façon à réduire au maximum transports, circulations et mouvements inutiles.

Par ailleurs, la polyvalence des équipes a été encouragée, de façon à réduire la fatigue générée par des tâches trop répétitives dans le traitement des documents entrants. Enfin, un véritable pilotage de l'activité a été mis en œuvre, afin de pouvoir adapter l'organisation

et les ressources en cas de pic d'activité - une assurance affinitaire peut recevoir 80 kg de courrier postal à traiter le lundi pour 50 kg les autres jours de la semaine - ou d'imprévus.

Des nouveaux canaux de relation client

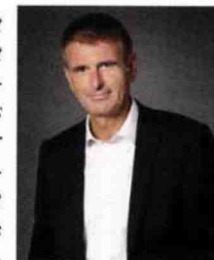
L'explosion des échanges numériques a toutefois entraîné une baisse des volumes de courrier postal de 7 % en 2017 et de 33 % en dix ans. La salle courrier a donc étendu son champ d'action aux nouveaux canaux de la relation client. Véritable salle courrier digitale, elle assure depuis plusieurs années le traitement des mails clients et des fichiers attachés (un petit BPO peut recevoir 10 000 mails par jour à gérer et une grande banque régionale 350 000...). Afin d'accélérer encore plus les processus métiers et de répondre aux nouveaux usages, la salle courrier digitale prend en compte les documents déposés par un client ou un usager via un portail Web, ce dernier ayant assuré la pré-classification des éléments transmis. Pour transformer automatiquement l'intégralité des documents entrants en données exploitables pour l'exécution de processus métiers, elle pourra s'appuyer demain sur des apprentissages mutualisés qui réduiront les tâches manuelles et accéléreront les traitements. ■

puis son archivage à valeur probatoire. En matière de dématérialisation de la facture, les entreprises savent qu'elles ont trois possibilités de traitement, l'EDI, la signature électronique et la piste d'audit fiable. Pour cette dernière, un traitement du courrier périphérique à la facture est nécessaire, qu'il s'agisse de bons de commande, de bons de livraison ou encore de réclamations », rappelle **Thomas Honeger**, country manager chez Esker.

Si la réglementation qui encadre la dématérialisation de la facture répond pour l'État au besoin de s'assurer de récupérer la TVA, il n'y a aucune contrainte pour les autres documents. À l'instar de notre Chorus national, des plateformes de traitement fleurissent toutefois en Europe avec le même objectif de contrôle. Certains pays tendent même à rendre obligatoire le passage de la facturation BtoB par ce type de plateforme. Idem pour les processus de commande que l'on

cherche de plus en plus à dématérialiser. La contrainte est une solution parmi d'autres, mais elle a le mérite d'être redoutablement efficace. Miser sur la bonne volonté des entreprises est une autre approche, plus aléatoire mais conforme aux fondements de la régulation d'un marché. « Deux phénomènes caractérisent aujourd'hui la gestion du courrier : celui de la PME qui numérise les documents et les place dans une GED, et celui de l'entreprise qui choisit une externalisation qui va jusqu'à l'intégration d'un processus métier. Pour les PME, mettre en place un process digital n'est pas toujours la priorité, ce qui n'est pas le cas des grandes entreprises. Les PME ne cherchent en effet pas forcément à dématérialiser leur courrier lorsqu'elles ne sont pas dans une recherche d'optimisation de processus, mais la réglementation amène ces PME à se poser des questions : lorsque qu'elles doivent envoyer

leurs factures à l'état uniquement sous format électronique, elles passent un cap et sont alors plus disposées à adopter une approche de dématérialisation pour tout leur courrier », analyse **Pascal Fourcat**, directeur de la BU back-office et paiement, éditique et marketing direct de Docaposte.



► Pascal Fourcat

La GEC, un sous-ensemble de la GED

Sur le marché, l'acronyme GEC, gestion électronique du courrier, est de moins en moins utilisé. Il désigne une offre qui veut se démarquer de la GED pour mieux se verticaliser mais qui en demeure un sous-ensemble. Un système de GEC dispose tout de même de fonctions importantes parmi lesquelles un workflow de validation associé à la distribution du courrier dans les ➡



Partage d'expérience

PHILIPPE COULAIS, responsable logistique de l'information à la Maif

En 10 ans, la Maif a réduit de trois quarts le courrier papier de ses clients

Depuis mai 2013, la Maif s'appuie sur Docaposte pour la gestion des courriers entrants de ses sociétaires. Les contrats et les dossiers de sinistres des clients de l'assureur arrivent à Niort sur la plateforme de la filiale du groupe La Poste où ils sont numérisés.

Les documents sont ensuite récupérés par le SI de la Maif puis distribués dans les services concernés. Conservés dans une GED commune, les flux sont mis à disposition des différents centres de gestion de l'assureur en France. La nouvelle organisation a boosté les capacités opérationnelles de la Maif. En cas de catastrophe naturelle par exemple, les centres de gestion qui ne sont pas directement concernés par le sinistre peuvent épauler ceux en charge des dossiers des sociétaires sinistrés. La Maif s'assure alors de répondre à ses clients dans les meilleurs délais. En termes de volumes, Docaposte gère 2,7 millions de courriers de souscripteurs par an pour le compte de l'assureur. « Aujourd'hui, le flux e-mail est majoritaire parmi les courriers des sociétaires, avec 75% d'e-mails et 25%

MAIF

de courriers physiques, alors que la proportion était inversée il y a 10 ans. Mais pour le courrier sortant, nous recourons encore majoritairement au papier pour des questions essentiellement réglementaires propres au secteur de l'assurance », indique **Philippe Coulais**, responsable logistique de l'information à la Maif. L'assureur a également confié à Docaposte la dématérialisation de la signature des 3 millions de contrats par an qu'il échange avec ses clients, puis leur archivage avec une valeur probatoire. Une première phase a concerné la signature électronique des contrats regroupés sous l'acronyme IARD - incendie, accidents et risques divers. Le déploiement a été réalisé en moins de 6 mois, y compris le développement complet des parcours de signature. La Maif vient de renouveler son partenariat avec Docaposte pour 3 ans. ■

services, la notification des alertes et des absences, la reconnaissance et lecture de codes-barres ou QR codes apposés sur les courriers, le parapheur et la signature électroniques, voire la lettre recommandée électronique, et, enfin, des modèles de réponse pour le courrier sortant. « Une GEC s'appuie sur l'ensemble

des composants d'une GED. Un bon exemple est la dématérialisation des factures avec les étapes d'acquisition, de circulation et de gestion. La GEC réalise la capture des données puis les met à disposition d'un workflow de circulation de type BPM ou case management. Ce workflow permet de traiter la typologie du courrier, de le qualifier et de déterminer le circuit qu'il doit suivre, être acheminé par exemple vers un ERP, tout en fournissant le moyen de définir des règles de gestion avec des alertes. Le courrier est ensuite archivé dans la GED et produit quelquefois une réponse. Contrairement à la facture où il n'y a que du document entrant, la gestion du courrier prend

en compte du document entrant qui génère du document sortant et les actions métiers. On facilite l'approche en créant des modèles de réponse liés éventuellement à un parapheur. Il y a une intégration complète dans le processus de gestion d'entreprise », indique **Jean-Louis Sadokh**, président de T2i France.

Dépasser une gestion administrative du courrier

Aux solutions propriétaires de GEC s'ajoutent des offres issues de l'open source et qui couvrent les principaux besoins de gestion des courriers entrants et sortants tout comme les traitements de type horodatage, suivi de l'avancement, intégration de modèles de documents de réponse, notifications et alertes. Mais il manque à la plupart de ces solutions des capacités d'archivage à valeur probatoire, même si des coffres-forts numériques peuvent être mis en place, et, surtout, des capacités d'intégration souple dans les processus métiers.

« L'intérêt d'exploiter une GED au lieu d'une GEC est de pouvoir poursuivre après la réception du courrier des actes de gestion, des workflows de traitement. La GEC peut fournir des fonctionnalités supplémentaires, par exemple un parapheur électronique ou des scénarios de réponse, mais on reste dans une gestion très administrative du courrier. Les solutions verticales dédiées à la gestion du courrier servaient à l'origine à suivre de bout en bout un courrier qui arrivait dans l'entreprise et contrôler ce qu'il devenait, sans se préoccuper de la façon dont il était traité d'un point de vue métier et quel était son objet. On avait alors une logique de suivi du courrier calquée sur celui du courrier papier. L'arrivée des technologies de workflow et de GED a permis de prendre en compte la raison d'être d'un document à travers les actes métiers avec lesquels il est en relation. La normalisation



> Jean-Louis Sadokh

