

*Livre Blanc*

# LA GESTION ÉLECTRONIQUE DE COURRIER

UNE PREMIÈRE ÉTAPE DE  
L'ENTREPRISE DIGITALE



**EFALIA**

L'EFFICACITÉ DOCUMENTAIRE

# SOMMAIRE



**EFALIA**

L'EFFICACITÉ DOCUMENTAIRE

# SOMMAIRE

# 1

Introduction

1. Pourquoi dématérialiser le courrier ? Pour quels bénéfices ?
2. Que dit la loi
3. Etes-vous prêt à passer à la GEC

# 2

La GEC, bien plus qu'une simple numérisation du courrier

# 3

Comment appréhender un tel projet, la démarche

1. Un projet d'entreprise.
2. La mobilisation du service courrier.
3. La prise en compte des processus de traitement.
4. Le pilotage.

# 4

Conclusion

## # 1.1

### Pourquoi dématérialiser le courrier ? Pour quels bénéfices ?



Chaque jour, votre **entreprise ou votre organisation** reçoit un volume important de **courrier papier entrant** comme par exemple des **documents de gestion (factures fournisseurs, bons de commande...)** mais aussi des retours de diverses opérations (réclamations, **bulletins d'adhésion, questionnaires, enquêtes**).

La gestion du courrier au sein d'une organisation quel que soit sa taille et son domaine est une activité critique qui nécessite un processus de suivi et de traitement de bout en bout.

Une distribution manuelle du courrier conjuguée à une multiplication des canaux entrants (papier, mail, formulaire, téléphone, ...) est source d'erreurs et ne permet pas un pilotage efficace du traitement. Ainsi une telle organisation manuelle au niveau du tri, de la distribution, de l'impression et de l'archivage entraîne bien souvent :



- Des pertes ou des oublis provoquant des retards
- Des erreurs de classement des documents
- Des coûts liés aux opérations manuelles de traitement, de tri et de distribution du courrier

Face à ces enjeux il devient essentiel de mettre en place une solution de Gestion Electronique de Courrier (GEC). La GEC est un système numérique qui permet de dématérialiser le courrier afin d'organiser et gérer les courriers physiques reçus (et des informations s'y rattachant) au sein d'une organisation.

La GEC ne se réduit donc pas à une simple numérisation du courrier mais constitue bien une application métier qui s'intègre au sein de votre écosystème.

Une gestion électronique du courrier (GEC) apporte de nombreux bénéfices qui seront immédiatement perceptibles par vos collaborateurs et ce aux différents niveaux de votre organisation :

<b>Pour le service courrier :</b>	<b>Pour les utilisateurs :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Suppression des navettes de distribution de courrier</li> <li>❖ Suppression des copies de courrier</li> <li>❖ Gain de temps et de productivité pour une meilleure relation usager</li> <li>❖ Tableau de bord de suivi service par service pour une traçabilité renforcée</li> <li>❖ Respect des délais contractuels pour une réduction des risques opérationnels</li> <li>❖ Respect de la confidentialité par un accès sécurisé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Une interface unique d'accès aux courriers à traiter</li> <li>❖ Une productivité accrue dans le cycle de traitement de la réponse grâce à des outils collaboratifs</li> <li>❖ Un classement facilité en GED</li> <li>❖ Une recherche simplifiée afin de répondre rapidement à un usager</li> </ul>
<b>Pour la Direction Générale :</b>	<b>Pour la DSI :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Un suivi en temps réel de l'ensemble des dossiers aussi bien par service, par degré d'urgence, par nature, par échéance afin de renforcer la relation avec les usagers, les clients</li> <li>❖ Le respect des procédures internes dans la distribution et l'élaboration des réponses afin de réduire les risques opérationnels</li> <li>❖ Un gain de temps et de productivité afin d'orienter les utilisateurs sur des tâches à valeur ajoutée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Une solution immédiatement disponible</li> <li>❖ Un déploiement simple grâce à une interface 100% web</li> <li>❖ Une solution personnalisable sans aucun développement</li> <li>❖ Le respect des standards du marché (Ldap, SGBD, HTML5, SMTP, ...)</li> </ul>

**Améliorer durablement votre relation avec vos usagers, clients ou partenaires**

## # 1.2 Que dit la loi



Conformément au décret 2016-1673 du 5 décembre 2016 relatif à la fiabilité des copies en application de l'article 1379 du code civil (équivalent copie fiable et original papier), Il est tout à fait possible de numériser le courrier entrant et sortant et de le stocker de manière sécurisée afin de pouvoir en assurer le traitement et le suivi. Ce décret précise notamment les conditions à respecter pour permettre de transformer un document papier en une copie numérique fiable et ainsi de supprimer son original papier (sécurité d'accès au dispositif de numérisation, garantie d'intégrité du document, conservation dans un système d'archivage à vocation probatoire et traçabilité du cycle de vie des originaux papier).

## # 1.3 Etes-vous prêt à passer à la GEC

Seulement 15% des organisations françaises ont déjà numérisé et/ou automatisé leurs courriers, ce qui est très faible. Vous n'êtes donc certainement pas en retard. En revanche vous prononcez déjà peut-être certaines phrases qui devraient vous amener à réfléchir sur la mise en œuvre d'une nouvelle gestion du courrier comme par exemple :

- Des courriers sont perdus ou égarés
- Des courriers sont parfois sans réponse
- Des courriers sont adressés au mauvais service
- Il y a de nombreuses interventions manuelles dans le traitement du courrier
- La distribution du courrier est longue notamment sur des sites éloignés
- La saisie des données est manuelle
- Peu de processus de traitement sont standardisés
- Peu voire aucun suivi du traitement
- Pas de gestion des priorités
- Aucune statistique automatisée sur la distribution du courrier

Si tel est le cas, nous vous invitons à lire la suite de ce document.

## # 2

## La GEC, bien plus qu'une simple numérisation du courrier

En passant d'une logique de stock à une logique de flux, les technologies de gestion de courrier électronique traitent le courrier comme une information d'entreprise grâce aux méta-données dont il est porteur.

**La GEC devient donc une application métier qui a pour objet de faciliter le traitement quotidien du courrier numérique. Il s'agit ainsi de :**

- Permettre à des collaborateurs, en prenant en compte leurs habilitations, de qualifier les courriers, d'instruire, de traiter et de faire suivre le courrier à la prochaine étape
- Permettre à des collaborateurs d'accéder à des courriers pour information afin d'en suivre éventuellement le traitement
- Pouvoir réacheminer un courrier à destination du service courrier suite à sa mauvaise qualification ou à destination d'une autre entité
- Permettre, selon sa position dans l'organigramme, le suivi et la traçabilité d'un courrier entrant. Y a-t-il eu une réponse à ce courrier ? Qui a répondu ? Qu'a-t-on répondu ? Quand ?

**La GEC ne se limite pas au courrier entrant, mais est en mesure d'assurer le traitement et le suivi du courrier sortant.**

- La rédaction du courrier sortant peut être automatisée à l'aide de modèles de document. Il s'agit de préparer un ensemble de modèles type de courrier sortants composés aux couleurs de votre organisation. Des fonctionnalités de fusion permettent ainsi d'adresser rapidement un courrier réponse.
- Des fonctions collaboratives dans la production du document sortant permettent d'obtenir des gains de traitement important dans la rédaction et la validation des réponses
- Disposer d'une base de contacts permet de simplifier l'envoi du courrier. C'est grâce à elle que l'on appose le destinataire du courrier sortant et son adresse. Cette base de contacts devra être renseignée lors de la qualification au service courrier.
- Enfin, le circuit de validation du courrier sortant peut être composé de différentes étapes en distinguant notamment le circuit des visas (validation/modification du courrier sortant), du circuit éventuel de signature électronique qui concerne les utilisateurs habilités à signer.

## # 3.1

### Comment appréhender un tel projet, la démarche ? Un projet d'entreprise



Un projet de type GEC est avant tout un projet d'entreprise.

Il est par conséquent nécessaire de s'entretenir avec la direction et d'identifier un sponsor (une personne de la direction), puis de mettre en place un comité de pilotage et de projet. Il repose sur des directions motivées et implique le service courrier existant. Il faut aussi prendre en compte la conduite du changement, car même si le passage au numérique présente de nombreux bénéfices pour l'entreprise il

est souvent mal vécu par les utilisateurs généralement réticents à tout changement organisationnel imposé par un nouvel outil informatique. Ainsi, sauf organisation en place réellement défaillante, il est fortement conseillé de reproduire la logique de distribution et de traitement du courrier existant et de n'opérer à aucune modification organisationnelle.

En revanche, après appropriation de la solution ou bien dans un second temps il deviendra pertinent de s'interroger sur le processus organisationnel mis en place. Ainsi les modes opératoires de traitement du courrier pourront être revus, en ajoutant des critères de traçabilité forte, de workflows contrôlés, de délais de réponse, de productivité des services...

## # 3.2

### Comment appréhender un tel projet, la démarche ? La mobilisation du service courrier

Le service courrier est impacté dès le démarrage du processus et sa mission comprend la réception, le tri, l'identification du courrier et sa dématérialisation. Deux éléments essentiels sont à prendre en compte dans le cadre d'un projet GEC :

#### 1. Le choix d'un scanner professionnel, qui doit être dimensionné en fonction de différents critères :

- Quelle volumétrie de documents par jour à numériser ?
- Recto/Verso ?
- Quel format (A4, A3, plan ...) ?
- Documents N/B – couleurs



## 2. La mise à disposition de fonctions de numérisation permettant :

- D'améliorer la qualité de visualisation du document numérisé
- De transformer l'image du document en image et texte, grâce à l'OCR (reconnaissance optique de caractères)
- Qualifier les types de courrier de façon automatique en utilisant les fonctionnalités de classification
- Extraire d'un courrier des zones de contenu telles que : adresse, date, objet du courrier... en utilisant des applications de type LAD/RAD (lecture et reconnaissance automatique de document)

### # 3.3

## Comment appréhender un tel projet, la démarche ? La prise en compte des processus de traitement

La réussite d'un projet de GEC tient en partie dans la bonne prise en compte du processus complet qui couvre la réception et la diffusion des courriers (courriers, mails, fax, téléservices). Cette phase essentielle doit permettre :

### 1. De formaliser le ou les processus de distribution et ce éventuellement en fonction des typologies documentaires. Il est donc nécessaire de bien définir les rôles des différents acteurs de la GEC à savoir :

- Qui numérise ?
- Qui fait la distribution du courrier ?
- Qui qualifie / instruit les courriers ?
- Qui édite les réponses ?
- Qui vise et signe les courriers réponses

L'ensemble de ces acteurs, dans le cadre du groupe projet, doivent être impliqués dès le début du projet.

Une modélisation du processus de distribution et de traitement est nécessaire pour une bonne implication et compréhension de tous.

### 2. D'identifier les typologies documentaires qui seront gérées au sein de la solution de GEC. Ainsi la réception des emails doit être pensée dans un dispositif global et doit être intégrée si nécessaire dans les circuits de suivi et de traitement du courrier à l'instar des courriers numérisés.

## # 3.4

### Comment appréhender un tel projet, la démarche ? Le pilotage

Un des grands bénéfices d'une solution de GEC réside dans sa capacité à proposer des outils de pilotage permettant d'avoir un suivi temps réel des différents courriers en cours d'acheminement ou de traitement au sein des différents services.

Pour un pilotage efficace vous devez définir les tableaux de bord qui devront être mis à disposition des différents profils utilisateurs.

Ainsi votre solution de GEC offrira un guichet d'accès unique à l'ensemble des courriers avec la possibilité pour les utilisateurs et managers d'accéder rapidement à l'essentiel :

- Les courriers à traiter
- Les dossiers en cours, en retard, etc.
- La répartition des courriers par service, par direction
- La répartition des courriers par typologie
- La ventilation des courriers mois par mois (arrivée / départ)

# # 4

## Conclusion

Votre organisation est confrontée aujourd'hui à des exigences de plus en plus fortes pour améliorer son efficacité tout en maîtrisant vos dépenses. Cette optimisation passe notamment par la rationalisation et la dématérialisation. Le contexte pour la mise en œuvre d'une GEC est extrêmement favorable compte tenu de l'évolution des outils et des normes qui permet aujourd'hui de constater rapidement les gains immédiats de productivité suite à la mise en œuvre d'une solution de GEC.

Enfin, une solution de GEC va permettre aussi de répondre efficacement à d'autres problématiques au-delà des enjeux purement économiques comme :

- La sécurisation des données
- Le traitement multi canal
- La gestion du multi sites
- La démarche éco responsable

## A propos du Groupe Efallia

Le groupe EFALIA est reconnu comme le leader français de la dématérialisation des documents et des processus. Créé il y a 37 ans, EFALIA a su constamment innover pour enrichir sa solution de Gestion Electronique de Documents (GED). Sa structure financière solide, conjuguée à une croissance soutenue depuis de nombreuses années lui ont permis de réaliser des opérations ciblées de rachat d'entreprises spécialisées dans le domaine de l'édition (APPIC), du Business Process Management (Workey), et plus récemment de la Gestion de la Relation Citoyen (6tZen), afin de compléter son offre de GED et construire ainsi des solutions cohérentes et riches sans équivalent sur le marché.

**EFALIA - Siège social**  
**49, avenue de la République**  
**69200 Vénissieux**

<https://www.efalia.com>

**TEL : 04 72 51 77 55**  
**FAX : 04 72 50 43 13**  
[\*\*contact@efalia.com\*\*](mailto:contact@efalia.com)

