

Marché 📈

Comment la gestion du courrier se réinvente



Le volume de courrier papier a largement diminué au profit du format digital avec la progression des canaux de capture comme l'email ou le mobile. Cette mutation sociétale, en plus du recours accru au télétravail, oblige les entreprises à réinventer la gestion du courrier sous toutes ses formes.

Depuis le 1^{er} janvier 2023, il n'est plus possible d'acheter un timbre rouge. Ceux-ci servaient à envoyer un pli, que La Poste distribuait le lendemain. Pour envoyer un courrier prioritaire, il est désormais nécessaire de passer par Internet.

Ce nouveau produit, baptisé « e-lettre rouge » par La Poste, est dématérialisé. Concrètement, vous devez envoyer avant 20 h sur le site de La Poste les documents que vous souhaitez faire parvenir par voie postale. Si vous voulez rédiger, il faudra taper au clavier sur le site de l'entreprise.

Votre courrier et vos documents seront ensuite imprimés puis distribués le lendemain. Il n'est donc plus nécessaire de posséder timbres ou enveloppes.

Hausse des tarifs et matières premières

En cause, des raisons écologiques, mais aussi et surtout économiques : le volume de distribution des courriers marqués au timbre rouge ayant été divisé par 14 depuis 2008.

Cette transformation s'accompagne également d'une hausse des tarifs. Comptez désormais 1,49 euro pour l'e-lettre rouge,

contre 1,43 euro pour le timbre rouge qui pourra toujours circuler, mais dans des délais similaires au timbre vert. Pour la filière de l'édition et du routage, ces augmentations de tarification (jusqu'à 96 % sur la gamme de produits industriels « G2 ») ne sont pas une surprise. Mais elles s'ajoutent à une tendance haussière générale, que ce soit au niveau des coûts de l'énergie ou des prix de la pâte à papier qui obligent les professionnels à se transformer.

L'heure est à l'adaptabilité

« Ces augmentations nous obligent à nous transformer pour être plus innovants et



digitaliser les parcours, tout en trouvant des alternatives pour les entreprises qui ne sont pas passées à la dématérialisation », expliquait alors Lionel Jeambrun, DSI chez Engie. Le « phygital » est toujours d'actualité. « Nous continuons à investir dans le physique avec l'obligation de s'adapter à tous les », déclarait Jean Luc Vecchio, président de Tessi.

Malgré tout, la digitalisation des courriers s'intègre de plus en plus dans les processus. Le département des Hauts-de-Seine identifie l'enveloppe virtuelle comme une tendance forte et travaille actuellement à son adoption. La lettre recommandée électronique (LRE) fait aussi une percée dans les pratiques.

L'interopérabilité devient une attente récurrente

Avec les différents confinements liés à la crise sanitaire du Covid-19 puis la généralisation du télétravail, un besoin perdure : celui d'avoir accès à son courrier depuis n'importe où et à n'importe quel moment.

« Il y a une vraie demande de visibilité sur la totalité des flux », confirme Anne-Catherine Le Runigo, directrice de l'avant-vente du back-office numérique chez Docaposte. « Nos clients ne veulent plus avoir le courrier entrant d'un côté et le sortant de l'autre, mais tous les flux au même endroit et sous le même format. Ils souhaitent aussi éviter de multiplier les outils. »

Ainsi, d'autres briques comme les SAE (Système d'Archivage Electronique), GED (Gestion Electronique du Document), LRE (Lettre Recommandée Electronique) ou encore des solutions de parapheurs et de signatures électroniques peuvent déjà s'agréger autour des outils de gestion électronique du courrier, optimisant toujours plus les circuits, depuis la capture jusqu'à l'archivage.

Dans cette mouvance, l'éditeur Maarch (groupe Xelians) travaille depuis deux ans sur une nouvelle solution tout-en-un. Elle s'articule autour de trois grands principes : le stockage cloud, la structure de données complexes et le coffre-fort numérique certifié intégré.

Automatisation et IA

Côté technique, les solutions de lecture automatique des documents (Lad), de re-

connaissance automatique de documents (Rad) et d'Intelligence Artificielle (IA) s'imposent comme des leviers stratégiques au service de l'optimisation des processus documentaires, de la conception à l'exploitation...

Les évolutions réglementaires font également bouger les lignes, que ce soit en termes

de sécurisation des données et de l'identité avec le RGPD et le règlement eIDAS (identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques).

De même, avec l'entrée en vigueur de certaines mesures de la loi Agec (Loi anti-gaspillage pour une économie circulaire du 10 février 2020), les entreprises de plus de 50 millions d'euros de chiffres d'affaires devront notifier sur les emballages et les papiers graphiques (dont les enveloppes), les indicateurs de recyclabilité, de matière recyclée, de compostabilité, ou encore de réemploi... Les stocks non écoulés des organisations ne pourront plus circuler sans ces informations.

Des gains considérables

À la clé, des gains considérables en termes de temps et de procédure : numérisation des courriers entrants sans tri préalable (voire même sans ouverture, pour les solutions les plus avancées), identification et classement des documents selon leur typologie (factures, bons de commande, devis, etc.), extraction et indexation d'informations des pièces numérisées...

« Ces technologies suppriment des tâches sans véritables valeurs ajoutées des agents du département, leur permettant de répondre à leurs missions premières : assurer un service de qualité et correspondre avec les citoyens. L'implémentation de ces outils de dématérialisation et d'automatisation, avec des outils métiers internes, permet de simplifier et de fluidifier les échanges d'informations entre les différents dispositifs. » précise Aude Poilleux, chef de projet PRHSI/DSI/IUSSI au département des Hauts-de-Seine.

Dans ce contexte, la GEC est un outil au service de la productivité ! Pour preuve : les organisations dotées d'une Salle de courrier numérique réalisent 20 à 30 % d'économies par rapport à un service courrier traditionnel. En moyenne,

18 mois après avoir déployé une solution de GEC, les organisations observent un ROI de plus de 60 % !

Encore mieux, ces informations peuvent ensuite être injectées dans des solutions de GED, des ERP (progiciel de gestion intégré) ou des CRM (gestion de relation client). Le tout de façon sécurisée afin de préserver l'intégrité du courrier entrant.

La puissance de l'IA est d'autant plus utile lorsque l'on sait que les canaux d'entrée du courrier sont presque aussi nombreux que les types de documents : par pli postal traditionnel, par courrier électronique, par coursier, via un formulaire de contact et/ou de réclamation en ligne par une navette interne...

Fluidité et optimisation des échanges

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 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, d'en suivre éventuellement le traitement et de faire suivre le courrier à la prochaine étape.

Les entreprises peuvent ainsi mieux maîtriser l'ensemble de leurs courriers (entrants, sortants et internes) tout en assurant leur confidentialité, leur traçabilité, leur intégrité et leur sécurité. Mais aussi avec un « plus » documentaire avec des fonctions d'indexation, de traçabilité et d'archivage permettant de suivre en temps réel la progression des opérations et de savoir qui a fait quoi – ou qui doit faire quoi.

En conclusion, si le zéro papier circulant ne fait pas encore partie des pratiques dans toutes les organisations, les acteurs de la gestion du courrier sont de plus en plus présents pour accompagner le changement. Amélioration des délais et de la qualité de traitement, baisse des coûts, optimisation du travail, interopérabilité avec d'autres solutions ou encore récupération et utilisation des datas... sont autant de promesses qu'offre la dématérialisation du courrier. ■

LA RÉDACTION DE FACILITIES