



Marché

# La mutation du Courrier s'accélère



La crise sanitaire a précipité la transformation numérique de nombreux secteurs, leur permettant de s'adapter à un quotidien bouleversé. Depuis, toutes les organisations ont compris l'intérêt qu'elles avaient à se digitaliser et à revoir leur fonctionnement, du traitement du courrier entrant à l'archivage des données, en passant par la gestion de leurs processus documentaires internes.

La fonction courrier demeure un point névralgique au cœur de l'activité économique pour 82 % des entreprises, selon une étude récente réalisée par l'éditeur Iteso. C'est sur le courrier que repose une large part de l'activité des entreprises privées et publiques : réception/envoi de bons de commande, factures, réclamations...

## Traitement intelligent des documents

Si les enjeux liés à la gestion du courrier entrant et sortant ne datent pas d'hier, il y aura clairement un avant et un après

Covid-19. Les entreprises qui sont sorties grandies de cette crise sanitaire sont celles qui ont su s'adapter et s'organiser rapidement, en mettant en place les mesures nécessaires pour assurer une parfaite continuité de services, à distance, en complète autonomie ou en externalisant certaines opérations, avec un impact minimum pour leurs clients et leurs collaborateurs.

La dématérialisation est même devenue un enjeu national avec la mise en place du programme Action Publique 2022 qui vise à moderniser les services publics et à rendre un maximum de procédures admi-

nistratives accessibles en ligne d'ici la fin de l'année 2022, de manière totalement dématérialisée.

D'autant que, dans la sphère publique, certains secteurs sont de gros générateurs et de gros consommateurs de papiers. C'est le cas de la Justice notamment avec la digitalisation de certaines procédures (via des plateformes comme le Portail du Justiciable par exemple), il reste toutes les pièces papiers constitutives des dossiers et des échanges avec les différentes parties impliquées qui se font encore majoritairement au format papier.

### Intégrer une GEC multicanale

En effet, comment assurer la circulation de l'information alors que les collaborateurs ne se rendent plus au bureau ? Répondre à cette problématique passe obligatoirement par l'instauration d'une politique de dématérialisation de tous les flux importants (courriers, facturation, etc.) et par la digitalisation des processus vitaux de l'entreprise (financier et commerciaux notamment).

La Gestion Electronique du Courrier (GEC) a largement démontré son efficacité durant les confinements liés à la crise sanitaire en centralisant tous les documents entrants qu'ils soient issus d'une numérisation, d'une messagerie électronique, d'un formulaire de contact web, d'une GRC, GED, ou d'applicatifs métiers.

### Une mise en oeuvre rapide

Auparavant, il était nécessaire de réceptionner le courrier papier, de le trier, de le scanner sur une imprimante multifonctions (MFP) et de le distribuer au bon destinataire, sans pouvoir en extraire la quelconque information ni l'archiver.

Désormais, les flux de courrier entrant peuvent être numérisés en vrac (sans tri préalable) sur un scanner mêlant intelligence artificielle (IA), reconnaissance optique des caractères (OCR) et automatisation. La solution est ainsi capable d'identifier le type de document, de l'indexer, d'en extraire des data (à reporter dans un ERP ou un CRM, par exemple), et, surtout de le distribuer automatiquement. La traçabilité et l'intégrité des courriers est ainsi garantie.

### Pour gagner en efficacité

Les délais de réponses sont réduits grâce au traitement des correspondances par des workflows d'organisation. La GEC apporte aussi de la fluidité dans le traitement des correspondances en toute mobilité. 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.

Encore trop souvent, la GEC est confondue (à tort) avec la GED (Gestion électronique des documents). Pourtant, les deux systèmes sont très différents, bien que complémentaires. La GEC présente en effet des fonctionnalités particulières :

---

## En passant d'une logique de stock à une logique de flux, la GEC devient un levier essentiel de la transformation numérique de l'entreprise

---

reconnaissance optique des caractères (OCR), classement automatique des courriers et intégration de ceux-ci dans des circuits de distribution et de validation, création de modèles de diffusion, gestion des contacts, etc. Les solutions de GEC vont même au-delà, en répondant à certaines obligations réglementaires (envoi d'accusés de réception et archivage automatique des documents notamment).

### Pour réduire les risques opérationnels

à l'aide d'une distribution sécurisée du courrier. Le suivi de la distribution est assuré par des tableaux de bord. Il est donc facile de suivre le courrier selon le service, le type de courrier (simple, AR, mail,...), la nature, l'origine, ou bien l'urgence. Un système de signature est disponible pour signer les courriers sortants. La gestion du courrier devient sécurisée.

### Pour diminuer les charges dans le traitement du courrier

Vous supprimez les navettes de distribution et les copies de courrier. Le courrier numérique est sécurisé, géré, classé et stocké dans un référentiel unique, accessible depuis un simple navigateur.

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 % !

### 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 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 colla-

borateurs, 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. En cas de mauvaise qualification ou d'envoi à une autre entité, le courrier sera réacheminé au service courrier.

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 en temps réel.

### Échanges d'informations fluidifiés

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.

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.

Ainsi une Gec peut conditionner la gouvernance globale de l'information dans l'entreprise, il ne faut pas la voir comme un projet indépendant des autres. Différents choix dépendront d'elle : classement de l'information, arborescence documentaire, indexation, conditions d'accès, cycle de vie, durée de conservation, archivage. Sa mise en place nécessite la création d'un comité de pilotage et projet qui s'appuiera sur les directions concernées et un accompagnement en maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre est fortement conseillé.

Enfin, le marché de la GEC va connaître d'autres évolutions notamment ne serait-ce qu'avec le développement de l'intelligence artificielle et la RPA (robotic process automation ou automatisation des processus robotisés) qui sont de plus en plus présents. ■

**ANNE HIBALE**  
Journaliste