

## La dématérialisation et la gestion des courriers

### Introduction

Les enjeux principaux de la dématérialisation du Courrier se résument en quelques points :

- **Accélérer le traitement de l'information.**
- **Sécuriser et tracer l'information.**
- **Partager l'information plus facilement.**
- **Supprimer des tâches fastidieuses.**
- **Réduire les coûts de gestion.**

Si vous gérez plus de 50 courriers par jour ou si votre entreprise est répartie sur plusieurs sites, vous êtes concernés par la dématérialisation du courrier.

### Dématérialiser les courriers

La numérisation vise à conserver une copie numérique de sauvegarde des courriers entrants dans un but de traçabilité ou de consultation rapide des documents archivés alors que la dématérialisation apporte une dimension supplémentaire en supprimant tout ou partie de la circulation physique des documents entrants.

### La préparation du projet

La phase préparatoire ne doit jamais être négligée dans les projets de dématérialisation du courrier. Il faut apporter le plus grand soin à proposer une solution conviviale, ergonomique et performante pour éviter le risque important de rejet de la solution par les utilisateurs.

### Tri et préparation du courrier

L'organisation de distribution du Courrier Numérique commence lors du tri initial et conditionne la logique de numérisation, de circulation et d'archivage physique des documents en sortie du scanner. En général, tous les documents sont numérisés. Il est également possible, à ce niveau, d'organiser directement l'archivage des documents originaux ne nécessitant pas un transit physique dans les services. Un audit documentaire à ce niveau est souvent utile afin de déterminer la meilleure méthode de préparation des lots en fonction des caractéristiques propres à chaque client et à leur mode d'archivage traditionnel. Attention aux compétences de l'intervenant sur le sujet qui doit impérativement disposer d'une culture multiple: documentaire, archivage, informatique, GED.

### La numérisation des courriers

L'étape de numérisation est certainement la plus « pénible » dans le traitement du Courrier. L'interface de numérisation doit être intuitive. Idéalement, il faut pouvoir visualiser le document numérisé, choisir un individu et injecter le document directement vers le conteneur du destinataire. Pour des questions de performances et de confort de travail, on essaiera, dans la mesure du possible, de scanner les documents préparés par lots. Les lots peuvent représenter :

- **Un service ou un destinataire.**
- **La source du courrier.**
- **Une typologie de documents : à faire circuler dans les services, à détruire après numérisation, à archiver selon des durées de conservation dynamiques, à fournir à un prestataire d'archivage externe.**
- **Des critères d'importance de traitement : Courriers à délais de réponse contraint, risques et litiges, règlements financiers, etc.**

Les séparateurs permettent d'améliorer la phase de numérisation des documents en jouant différents rôles : séparation des documents, ajout d'une durée de conservation à un document, ajout d'indication quant au service destinataire, ajout de numéro de document unique pour indexer le document papier, etc.

## Les points clés de la numérisation

La qualité des images issues du scanner est un facteur essentiel de réussite du projet de gestion de courrier. La qualité de numérisation (couleurs, résolution, taux de compression) sera réglée en fonction de l'usage ultérieur des documents : OCR, extraction de données, réimpression, simple lecture par les utilisateurs. L'application de gestion du courrier doit autoriser la signature numérique des documents numérisés pour garantir son origine et sa date de numérisation.

## Les autres sources de courrier

La solution de gestion de courrier ne doit pas se limiter au courrier physique qui arrive par la poste, mais doit également prendre en charge au besoin les télécopies et les emails ayant valeur de document entrant. L'application de courrier doit pour cela proposer une passerelle pour transformer une télécopie ou un email et ses pièces jointes en un document courrier contenant toutes les informations utiles : date, expéditeur, destinataires, sujet, texte et pièces jointes.

## Boîtes Utilisateurs

Dans la plupart des organisations le courrier est distribué dans des boîtes aux lettres physiques, traitées ensuite par des individus de chaque service. La solution électronique de gestion du courrier doit reproduire ce fonctionnement traditionnel des boîtes en version numérique pour ne pas perturber les utilisateurs et offrir les mêmes fonctionnalités.

## La distribution du courrier

Ces boîtes virtuelles sont le point de départ nécessaire à la distribution électronique du courrier numérisé. Cette phase doit être visuelle (ou automatisé) et permettre à l'utilisateur de déplacer le document dans la boîte destination, tout aussi simplement qu'on le fait physiquement avec de vrais courriers. Cette étape doit permettre d'ajouter des informations dans le courrier pour guider son traitement ultérieur (annotations, signature numérique, information complémentaire, etc.). L'étape de Dispatching doit aussi offrir la possibilité de démarrer des Workflows décisionnels, cette action doit être complètement intégrée à l'application de gestion du courrier.

## La consultation et le traitement du courrier

La consultation du courrier est nativement accessible via navigateur Internet de base. Les documents sont affichés sous forme d'arborescence ou de liste. L'interface principale de gestion du courrier doit au minimum offrir les fonctions suivantes :

- **Visualisation des courriers, pour une identification rapide des documents importants.**
- **Gestion des états d'un courrier : lu, traité, urgent, archivé.**
- **Gestion des alertes et des délais maximum de traitement.**
- **Recherche de texte à l'intérieur du document.**
- **Visualisation simultanée des index, commentaires et du Courrier.**
- **Impression du document.**
- **Envoi du document par Email.**
- **Renvoi du document à d'autres Services ou à d'autres Utilisateurs.**
- **Ajout d'annotations dans le document.**
- **Indexation et archivage du courrier.**
- **Démarrage d'un workflow à partir d'un courrier entrant : validation des factures, réponse à délai contraint, demande d'informations, etc.**
- **Réponse sous forme de modèle Word, PDF et email.**

Dans le cas d'une application de gestion du courrier bien pensée, les documents ne doivent être stockés qu'une seule fois sur un serveur, puis indexés et rendus accessibles depuis les interfaces utilisateurs.

## Les workflows documentaires

La gestion du courrier doit proposer des solutions pragmatiques incluant des circuits décisionnels ou informationnels particuliers, en fonction des spécificités de chaque organisation. Les workflows documentaires permettent le suivi de courriers spécifiques, connus et nécessitant un traitement complexe :

- **La gestion des factures.**
- **Les réponses à appel d'offre.**
- **Les courriers à délais de réponse contraints.**
- **Etc.**

Les Workflows doivent être intégrés dans les applications de gestion du courrier et des documents et savoir gérer au minimum :

- **l'absence des utilisateurs et la redirection des traitements.**
- **les relances périodiques programmables.**
- **les alertes à l'approche de l'échéance.**
- **la traçabilité intégrale des opérations dans les documents.**

Les workflows doivent pouvoir être démarrés à tous les niveaux de la gestion du courrier, en automatique ou manuellement par les utilisateurs autorisés

## Conclusion

La dématérialisation du Courrier est devenue une réalité à part entière ces dernières années grâce aux progrès technologiques des scanners, des moteurs d'OCR, des technologies Web et des logiciels de gestion. Les solutions doivent apporter deux facteurs essentiels : la gestion administrative du document et le simplissime de la solution, afin de ne pas amener des réticences utilisateurs. Voici quelques critères essentiels à retenir pour votre solution de gestion de courrier :

- 1) **L'ergonomie et simplicité de la solution.**
- 2) **L'acceptation par les utilisateurs finaux.**
- 3) **Les temps de numérisation et de traitement quotidiens.**
- 4) **Le respect des normes et des standards.**
- 5) **La possibilité de signer électroniquement les documents (validation, conservation à valeur probante).**

Pour vous y retrouver dans la jungle des solutions de gestion de courrier, nous vous proposons de prendre contact avec Digitech.