

► L'environnement courrier en mutation

 Imprime l'article

Crise oblige, les entreprises se recentrent sur leur processus métier pour gagner à chaque étape en efficacité et offrir un meilleur service à moindre coût. L'information primant sur le support, l'activité des salles de courrier est en mutation. Les tâches s'automatisent et se dématérialisent exigeant des équipes bien formées et des solutions adaptées. Pour des flux importants, l'externalisation apporte des résultats rapides et concrets.

Le traitement du courrier au sein des grandes entreprises surtout lorsqu'elles sont multisites est un processus complexe qui engendre des risques de pertes, des délais souvent trop longs et mobilise de nombreux collaborateurs. Optimiser implique souvent de réorganiser en profondeur l'activité dans son ensemble. «Seule une étude de flux pourra orienter le client vers la solution la plus adéquate, via notamment une cartographie exhaustive de l'ensemble de l'activité», indique Rémy Colmant, Directeur commercial de Dynapost, filiale de Docapost, holding des filiales du groupe La Poste, expertes en gestion de document. Car optimiser le flux courrier d'une grande entreprise implique tout d'abord d'en connaître parfaitement le fonctionnement. Une étude approfondie des documents entrant et sortant et des trajets parcourus permet en effet d'en cartographier le flux. «Cela permet de mettre en place une organisation bien claire et structurée pour éviter tout type de désagréments», poursuit Rémy Colmant.



Photo Anna Guessel

Les principaux acteurs du marché proposent tous des audits comprenant analyse, résultats et préconisations. Chez Satas, trois jours sur site et deux jours de compte rendu fixent des objectifs précis pour un coût variant entre 6000 et 8000 euros. «Chaque étape est passée au crible pour en optimiser le traitement. Nos préconisations touchent aussi bien à l'ergonomie des postes de travail qu'à l'organisation globale», explique Myriam Asselin, chef de produit chez Satas. Car une bonne organisation passe par la mise en place de process et d'un équipement adapté aux besoins de l'entreprise. A chaque étape, un produit et une bonne pratique, nécessitant souvent des formations, feront gagner un temps précieux. Et c'est au final toute la chaîne courrier qui en bénéficiera de façon significative. Cela permet également de travailler dans de bonnes conditions en préservant l'efficacité des collaborateurs. Ouvre-lettres, mises sous pli, adressages, affranchissement, logiciels de gestion sont autant de moyens de traiter les flux entrants et sortants en optimisant productivité, ergonomie et sécurité. Comment concilier ces trois facteurs ? Pour la productivité : l'agencement de la salle de courrier doit être organisée en fonction du sens du flux courrier révélé par l'audit. L'ergonomie nécessite quant à elle un mobilier adapté (position debout, assise, hauteur des meubles modulables, trieurs et supports réglables...) permettant ainsi de prévenir les TMS (Troubles musculo-squelettiques). Enfin la sécurité dépendra des critères de l'entreprise et des courriers concernés. On optera par exemple pour des sacoches de distribution ou des casiers à fermeture... Des solutions prêtes à l'emploi s'installent rapidement en veillant également au silence de fonctionnement.

La salle de courrier devient centre de traitement numérique

Veiller à ce que chaque document entrant soit transmis à la personne compétente et traité le jour-même peut relever d'un véritable défi. Si la plupart des entreprises ont à gérer une correspondance quotidienne, le volume de cette correspondance peut pour certaines d'entre elles se chiffrer à des centaines voire des milliers d'articles - avec des temps de traitement associés aussi considérables que les risques d'erreurs. Bon nombre de grandes entreprises ont choisi de faire appel à un service de salle de courrier sécurisé capable d'absorber de gros volumes, pour le convertir au format numérique et le distribuer aux comptes e-mail ou aux applications métier destinataires. Ces prestataires se chargent d'ouvrir le courrier, numérisent son contenu et identifient automatiquement chaque document par analyse. Chaque article est ensuite distribué au compte courriel ou système de gestion de contenu. Cela permet de répondre facilement à des pics de charge de traitement et d'assurer une gestion et une information efficaces, grâce à des outils de type tableau de bord et des fonctions d'audit.

Outre des gains d'espace notables, ce type de solution permet de réduire considérablement les coûts de traitement, de distribuer l'information plus rapidement et d'activer des réponses automatiques pour résoudre rapidement les questions des clients. C'est pourquoi la CNAMTS, Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés, a décidé de lancer son projet DIADEME (Dématérialisation et Indexation Automatique des Documents et des Messages Electroniques). «Il s'agit en fait d'une véritable usine à courrier visant à diminuer la manipulation de papiers dans les processus métiers des Caisses, tout en permettant un acheminement instantané vers les bons destinataires, un accès rapide, un partage et une consultation simultanée des documents, et une information enrichie à l'aide d'historiques et de commentaires», témoigne Patrick Gendre, de la direction déléguée des systèmes d'information de la CNAMTS. L'Assurance maladie a choisi pour cela EMC Documentum xCP afin d'automatiser ainsi le traitement de 200 millions de documents par an pour améliorer sa qualité de service. «Dans le futur, 25 000 agents utiliseront le système. Dès le déploiement complet de la solution, un million de documents seront en moyenne numérisés et intégrés au système de GED chaque jour. A terme, 2,75 millions de pages par jour seront intégrées au système. En tout, 200 millions de documents seront pris en charge chaque année», souligne Patrick Gendre.

Dématérialiser avec des partenaires qualifiés

«L'environnement courrier suit les mutations technologiques et c'est désormais l'information qui prime avant tout», précise Rémy Colmant. Dynapost a ainsi signé un accord de partenariat avec l'éditeur et intégrateur de solutions de dématérialisation et d'automatisation des processus métiers Azur Technology. Cela permet au groupe Dynapost de proposer à ses clients, une offre de LAD (Lecture Automatique de Documents) pour des applications de dématérialisation des courriers entrants.

Fruit de cette collaboration, une première référence a été signée par Dynapost avec April Mobilité, spécialiste de l'assurance des personnes en mobilité (expatriés, voyageurs, étudiants à l'étranger...) pour la dématérialisation de ses contrats d'adhésion et ceci dans le cadre d'un contrat global de service de gestion du courrier entrant. A terme, l'ensemble des contrats d'adhésion devraient être numérisés et les informations automatiquement extraites injectées dans le logiciel métier d'April Mobilité.

Concrètement, du lundi au vendredi à partir de 7h30, les contrats d'adhésion qui arrivent par courrier sont ouverts par les agents de Dynapost et numérisés via deux scanners. Après l'étape de numérisation, Xpert.Capture reconnaît automatiquement le formulaire traité (Reconnaissance Automatique de Document), effectue la lecture du document pour en extraire les données (Lecture Automatique de Document), qui peuvent ainsi être validées par l'opérateur (Vidéo codage). Ces données sont ensuite transmises au logiciel métier d'April Mobilité, puis mises à disposition sur Internet avant 11h00 du matin.

Avec plus de 2,5 millions d'assurés, April Assurances reçoit environ 3 500 courriers par jour : formulaires d'adhésion, demandes de remboursement, traitements de dossiers clients, etc. En dix ans, cela représente 600 tonnes de papier, qui doivent rester accessibles en permanence. Pour alléger ses processus de travail, l'assureur a donc opté pour une salle de courrier dématérialisée, qui numérise, indexe, archive et distribue l'ensemble des flux entrants, qu'il s'agisse de courriers, de fax ou de corriels.

Un projet impliquant pour les équipes

La mise en place d'un tel système implique un changement de fond dans les manières de travailler et demande de fait une implication importante des collaborateurs de l'entreprise.

CNP Assurances, le premier assureur de personnes en France, a choisi EMC Captiva pour dématérialiser ses flux de courriers entrants. «La première phase du projet représente environ 1 million de pages par an soit 200 000 courriers. Avec les réseaux de nos partenaires, La Banque Postale et les Caisses d'Epargne, nous allons passer à 6 millions de courriers d'ici à fin 2011, soit 44 millions de pages dématérialisées par an, et probablement, un millier de types de documents devraient être référencés et donc automatiquement reconnus par la solution Captiva», précise Jacques Renoux, Architecture & Solutions, direction du système d'information de CNP Assurances. Très bien accueilli par l'ensemble des collaborateurs concernés, le déploiement de la solution a entraîné également la redéfinition de certaines tâches et leur prise en charge non plus par la direction du système d'information mais par les équipes métiers. Par exemple, l'équipe qui jusqu'ici dépouillait et dispatchait le courrier physique a vu son rôle se renforcer et s'enrichir puisque c'est elle qui gère la préparation des documents, le processus de reconnaissance et le traitement des rejets et des exceptions. Le déploiement de la solution se traduit de fait par la création d'un métier nouveau à CNP Assurances, celui de modélisateur, indispensable compte tenu de la diversité croissante des documents reçus. «La dématérialisation a un fort impact organisationnel et pour cette raison, demande une vraie politique de communication et de conduite du changement», estime Jacques Renoux. «Ce n'est pas évident de passer d'une gestion basée sur la circulation de dossiers et de documents physiques à une logique de workflow sans papier. Mais quand on se donne la peine d'expliquer le fonctionnement et la logique, tout le monde comprend l'intérêt de la chose : la possibilité de traiter les dossiers plus rapidement, avec moins d'erreurs grâce à une indexation précise - le tout sans déplacer la moindre feuille de papier mais en ayant accès à tous les documents !»

Par Edith Page

Imprimer - Fermer la fenêtre