

[www.pictora.fr](http://www.pictora.fr)

Les livres blancs

# Dématérialisation du courrier



**Xantem Pictora**

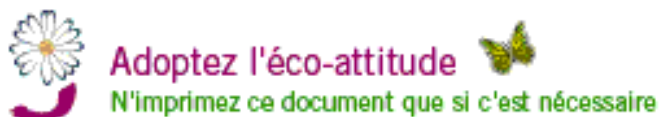
LES DOCKS ATRIUM 10.6 ETG4  
10 PLACE DE LA JOLIETTE ESPACE PROVENCE BP 13543  
13567 MARSEILLE CEDEX 02

Tel +33 491 134 545  
Fax +33 957 894 113

498 897 321 R.C.S. MARSEILLE

[www.pictora.fr](http://www.pictora.fr)  
[relation@pictora.fr](mailto:relation@pictora.fr)

# Table des matières



Le processus de dématérialisation	3
Pourquoi dématérialiser le Courrier Entrant ?	4
Les gains de la dématérialisation :	4
Des chiffres :	4
Réussite de votre projet :	5
La phase préparatoire est importante :	5
Implication des utilisateurs et acteurs du projet :	5
Parfaite adaptation au processus de gestion de courrier.	5
Ergonomie des postes de travail :	6
Ergonomie sur écran tactile :	6
Description du processus de gestion du courrier	7
La numérisation du courrier	7
La distribution du courrier	7
La saisie du courrier arrivée :	7
Le contrôle des réponses	7
La saisie des courriers départs	7
Retrouver un courrier :	7
Comment dématérialiser ?	8
Avec Pyctorus, parfaite gestion des documents dématérialisés :	8
Constat :	8
Les nouvelles plateformes Multifonctions :	8
Sachez reconnaître un Multifonction :	9
La fonction scanner :	10
La vitesse du scan :	10
Les deux fonctions associées à ce scanner :	10
L'interface TWAIN :	10
Comment rendre le scanner disponible sur le réseau ?	10
Comment programmer le scanner ?	11
Le principe des deux répertoires de Pyctorus :	11
Pyctorus propose la création de deux répertoires :	11
Le principe de la copie électronique	12
Changement dans les habitudes :	12
Le circuit de « la copie électronique »	13
Pyctorus source d'économies :	14

## Le mot magique de dématérialisation :

On entend généralement par dématérialisation le fait de transformer un flux de documents, ainsi que les traitements qui lui sont appliqués, en flux et traitements numériques. En vue d'atteindre cet objectif, la dématérialisation cherche à traduire électroniquement la valeur juridique des documents.

Les éléments dématérialisés peuvent être de natures très diverses. Il peut s'agir de documents d'entreprise : **des courriers papiers entrants par exemple qui seront numérisés avant d'être transmis et archivés**, (Pyctorus MicroCourrier), mais également de contenus de travail internes dont la manipulation peut être automatisée par le biais d'un outil de gestion des processus métier. (MicroGED, MicroCRM).

On parle également de dématérialisation des commandes et des factures ainsi que des flux monétaires. Enfin, un champ d'application touche plus particulièrement au domaine de l'administration publique. Depuis quelques années, les gouvernements européens et français en particulier travaillent à la dématérialisation des procédures, tels les appels d'offres menés dans le cadre des marchés publics ou encore les déclarations fiscales, certains projets comme E-barreau dans le domaine de la justice vise à remplacer le support papier par des documents électronique.

## Le processus de dématérialisation

La dématérialisation d'un flux de documents d'entreprise et de son traitement s'articulent autour de trois grandes étapes formant un processus de dématérialisation type :

- **La numérisation du document** qui fait typiquement intervenir un scanner, mais aussi des outils de reconnaissance de champs et de caractères (typographiques et manuscrits), notamment pour la prise en compte de formulaires.
- **L'archivage des documents** au sein d'une base de données qui peut être effectué par des interventions manuelles, ou être partiellement automatisé en s'appuyant sur les solutions de RAD (Reconnaissance Automatique de Documents) ou de gestion des connaissances, tels que les moteurs de catégorisation et de classement.
- **La transmission et l'évolution du document** qui passent par la mise en œuvre d'un outil de gestion des processus (workflow) : il orchestre l'ensemble des grandes étapes de la vie d'un document numérisé (validation, signature, modification, publication, etc.).

## Pourquoi dématérialiser le Courrier Entrant ?



**Un grand nombre d'entreprises et d'administrations se posent la question de l'utilité de dématérialiser le courrier entrant, associant cette opération à un certain niveau de complexité mais il faut aussi le reconnaître à un profond « changement des habitudes ».**

### Les gains de la dématérialisation :

- ✚ Accélérer le gain de traitement de l'information
- ✚ Accéder immédiatement à un courrier
- ✚ Favoriser le travail en équipe, gain de productivité
- ✚ Réduire les coûts d'impression : c'est la copie électronique qui circule
- ✚ Economiser sur les frais postaux : utilisation du courrier électronique
- ✚ Sécuriser et tracer l'information (un courrier dématérialisé ne peut s'égarer)
- ✚ Réduction des coûts de gestion et d'archivages.

### Des chiffres :



## Quelques statistiques

— 90% des entreprises qui perdent leurs documents lors d'un incendie font faillite dans l'année qui suit.

— 32% des papiers sont introuvables lorsqu'on en a besoin.

— Un employé de bureau passe 5 heures par semaine pour gérer ses documents

— Classer un document coûte 20 € et 123 € pour le trouver lorsqu'il est mal archivé.

— 5% du chiffre d'affaires d'une entreprise est dépensé pour rechercher et gérer les documents

## Réussite de votre projet :

### La phase préparatoire est importante :

La numérisation du courrier est un projet d'entreprise qui doit être piloté par la direction générale et qui demande l'adhésion de tous les services et l'acceptation des utilisateurs.

Un chef de projet est indispensable à la réussite du projet, il fera le lien entre la direction générale et les autres acteurs de l'entreprise.

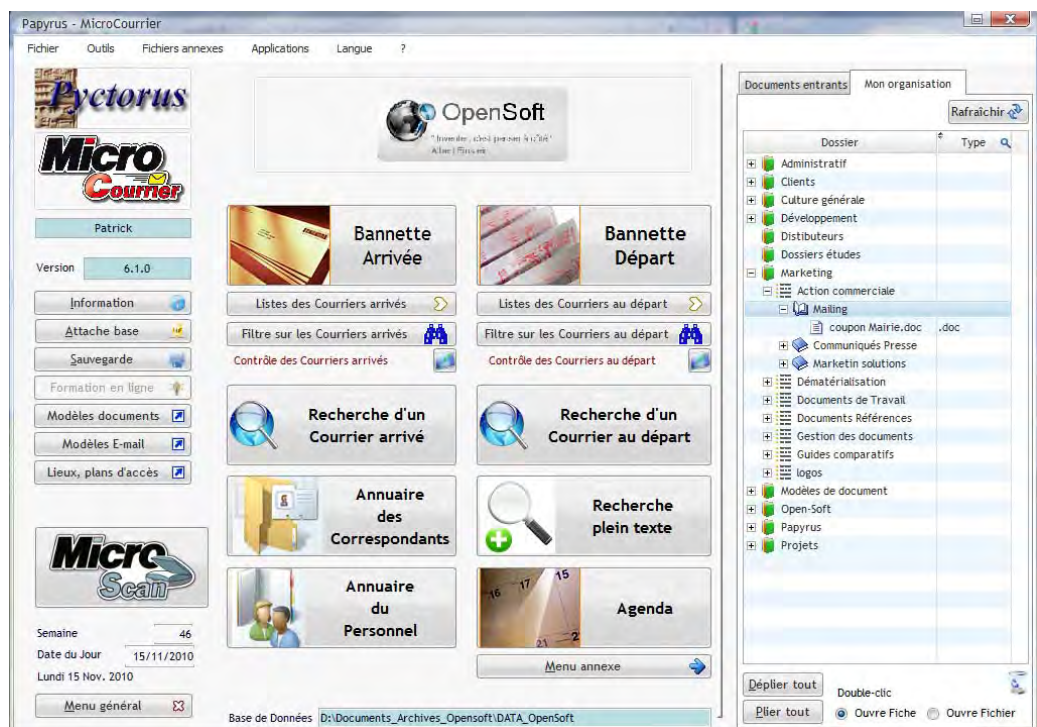
### Implication des utilisateurs et acteurs du projet :

Le passage au numérique représente de nombreux avantages pour l'entreprise et ses collaborateurs, mais hélas tous ces bénéfices ne sont perçus qu'une fois la solution mise en place. Nous avons des clients qui ne peuvent plus se passer de Pycorus, un client m'a même dit que les personnes des plus réticentes sont devenues des inconditionnelles, elles apprécient le confort apporté dans leur travail au quotidien, mais pour cela il a fallu se battre contre les réticences à tous changement organisationnel imposé par un nouvel outil informatique.

### Parfaite adaptation au processus de gestion de courrier.

Trop souvent des logiciels de GED (Gestion Electronique de Documents) sont proposés pour la gestion du courrier, c'est une erreur car ces derniers ne possèdent pas le processus propres à la gestion du courrier ; (le commercial ne propose que ce qu'il a)

Pycorus MicroCourrier reproduit de façon simple la gestion des bannettes arrivée et départ et la gestion automatique du numéro chrono. Il reprend le traitement traditionnel du cahier chrono, que nombreux ont essayé de faire évoluer, mais hélas sans succès sous Excel.



## Ergonomie des postes de travail :

Un soin particulier a été apporté pour rendre la saisie et la consultation rapide et conviviale. (Fini les logiciels usines à gaz).

## Ergonomie sur écran tactile :

Les solutions Pycorus offrent une interface tactile ergonomique, permettant un haut niveau de productivité pour les phases de numérisation des documents papiers.

## Le poste de distribution MicroSCAN

The screenshot displays the Papyrus software interface. On the left, a sidebar lists documents in the current repository, including 'A\_00000001\_ODS SADE 209-119.pdf' and 'LaRegleDeNommeDePapyrus.doc'. The main window shows a document titled 'CONTRAT DE LICENCE POUR LOGICIEL Papyrus'. The document text includes sections for 'IMPORTANT - A LIRE ATTENTIVEMENT', 'EN INSTALLANT EN COMMENT OU EN UTILISANT LE LOGICIEL', and 'CONCESSION DE LICENCE'. The right sidebar features a navigation menu with categories: 'Cabinet du maire', 'Service', 'DGS', 'Informatique', 'Technique', and 'Comptabilité'. The top right corner shows the date '27/07/2009' and 'Lundi 27 Jul. 2009'. The bottom of the window displays 'Licence Papyrus rev03' and '1/2'.

## Description du processus de gestion du courrier

---

1

### La numérisation du courrier

Cette étape optionnelle et non obligatoire, peut être mise en place à tout moment.  
Voir chapitre sur avantages de la numérisation des courriers entrants

2

### La distribution du courrier

Dans le cas d'organisations importantes (plusieurs services courrier), il est indispensable de mettre en place « un poste de distribution », il effectuera le dispatching des courriers aux différents services.

L'ergonomie de ce poste de distribution sera particulièrement étudiée pour assurer un traitement rapide des courriers reçus.

3

### La saisie du courrier arrivée :

C'est l'affectation d'un courrier à un correspondant et la saisie de méta données, de mots clés qui permettront de retrouver ce dernier.

### Le contrôle des réponses

0 chaque type de courrier est affecté un délai de réponse.

4

### La saisie des courriers départs

La rédaction des réponses ou des courriers expédiés, se fait avec les outils classiques de traitement de texte (Word, Excel, Open Office ou autres...).

Pyctorus permet de manipuler tous types de fichiers, quelque soit la version du logiciel utilisé.

Une fois ce courrier rédigé la gestion du chrono départ permet de rattacher un courrier expédié à un ou plusieurs courriers reçus et à un correspondant.

5

### Retrouver un courrier :

Rien de plus simple, sur la seule partie d'un mot.

Temps de recherche 1 document sur 100 000 en 2 secondes.

## Comment dématérialiser ?

Transposer des documents papier sur un support alternatif n'est pas une idée nouvelle : les microfilms et microfiches étaient parmi les solutions les plus répandues... sur support analogique.

Mais depuis une dizaine d'années, la numérisation a fait son entrée sur le marché. "Le premier scanner de production a fêté son dixième anniversaire en juin dernier". Les scanners ont beaucoup évolué depuis et peuvent traiter jusqu'à 200 pages à la minute (recto et verso, soit 400 images) pour les plus performants

Donc pour dématérialiser c'est très simple il suffit de scanner, de choisir son format de document (TIF, JPEG, PDF...) le format PDF de la société Adobe (Portable Document Format) s'est imposé comme un standard, de plus c'est un standard ISO sous la norme ISO 32000-1.

## Avec Pyctorus, parfaite gestion des documents dématérialisés :

### **Constat :**

Dans de nombreuses entreprises, il n'est pas nécessaire d'investir dans un outil de dématérialisation : il existe, mais il n'est pas utilisé pour toutes ses capacités :

### **C'est le bon vieux photocopieur**

### **Les nouvelles plateformes Multifonctions :**

Les « photocopieurs » sont devenus des plateformes particulièrement évoluées pour devenir

### **Des stations d'acquisition de documents.**

Mais hélas, ces fonctions sont souvent sous-utilisées

Avec Pyctorus vous allez rentabiliser votre investissement et en plus nous allons vous expliquer comment vous réaliserez de nombreuses économies.

Outre la fonction d'impression et de photocopie, la fonction la plus intéressante est le scanner.

Hélas, seulement 18% des sociétés équipées de ce type d'appareil utilisent cette fonction.



## Sachez reconnaître un Multifonction :

---

Equipé de différents dispositifs très sophistiqués (capable d'agrafer, plier et relier, perforer des documents d'épaisseur diverses) la plus part sont équipés :

- ❖ D'un dispositif d'alimentation automatique du scanner (ADF)
- ❖ Et surtout d'un panneau de contrôle programmable.

Ils sont connectables au réseau de l'entreprise.



## La fonction scanner :

### La vitesse du scan :

Même sur certaines machines n'imprimant qu'à 20pages / Minute,(20 p/mn) le scanner lui fonctionne à 50 pages / minute.

De plus ces machines sont équipées d'un dispositif d'alimentation automatique de documents nommé en anglais ADF (Automatic Document Feeder) soit Alimentation Automatique en français.

### Les deux fonctions associées à ce scanner :

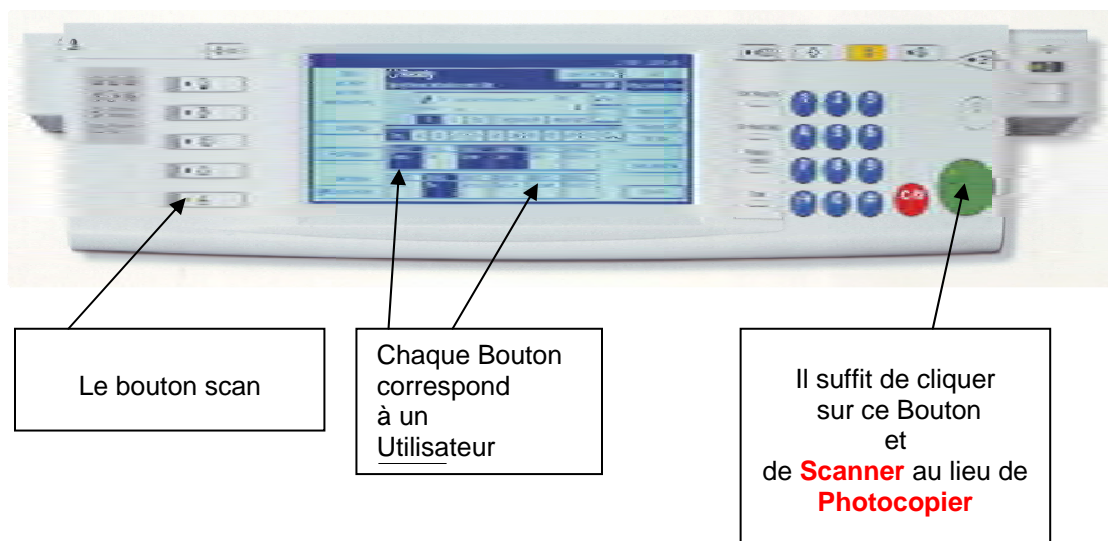
Rappel le scanner ne fait pas parti des périphériques partagés en réseau (Les deux seules ressources partagées sur un réseau sont :

- ❖ Les dossiers
- ❖ Les imprimantes

Alors comment se comporte ce scanner pour fonctionner en réseau ?

Le bouton scan accessible depuis le tableau de bord de la machine dispose de deux fonctions :

- ❖ Scan to mail : je scanne et j'envoie le document par mail en pièce jointe
- ❖ Scan to folder : je scanne et j'envoie le document vers un dossier partagé



## Le panneau de contrôle d'un Multifonction

### L'interface TWAIN :

Ce nom était très répandu dans l'univers des scanners, il désignait un standard de fonctionnement des scanners, lorsque ces derniers n'étaient pas connectés en Réseau, souvenez vous de votre petit scanner à plat avec lequel vous avez scanné vos premiers documents ou celui que vous utilisez encore pour scanner vos photos

## Comment rendre le scanner disponible sur le réseau ?

Toutes ces nouvelles plateformes possèdent une interface réseau. Il suffit de la connecter sur le réseau, elle apparaît comme une imprimante, pour que les fonctions du scanner soient disponibles.

## Comment programmer le scanner ?

La programmation se fait au niveau de la plateforme Multifonction.  
C'est l'administrateur de cette machine qui programmera les fonctions associées au bouton scan.

Principe de fonctionnement de la fonction scan to folder :(Scan vers un dossier)

Pour utiliser correctement cette fonction, il faut au préalable créer un répertoire partagé qui recevra les documents provenant du scanner.

Dans les applications de la gamme Pictorus il s'agit du répertoire se nommant :

## Documents-Entrants

Ce répertoire sera de préférence créé sur le poste de travail de chaque utilisateur mais pour des questions de sécurité ce répertoire (propre à chaque utilisateur) pourra être un répertoire partagé sur un serveur.

### Le principe des deux répertoires de Pictorus :

Le modèle des répertoires et sous répertoires a prouvé ses limites dans un fonctionnement collaboratif :

Seule la personne ayant classé le document est capable de le retrouver

- ❖ Des documents sont classés en double
- ❖ Est-ce bien la dernière version du document
- ❖ Si la personne est malade c'est la catastrophe
- ❖ Etc.....

Il n'est pas logique de retrouver un document par l'endroit où il a été rangé.  
Chaque personne ayant sa logique de rangement.

Avec Pictorus on retrouve un document par ce qui nous intéresse :

- ❖ Le Nom du document
- ❖ Le Nom du fichier
- ❖ Un ou plusieurs mots clef
- ❖ Etc.....
- ❖ Un mot contenu dans le texte (recherche Full Texte) Recherche Plein Texte

Ces variables se nomment des **métas donnés**.

### Pictorus propose la création de deux répertoires :

**Documents\_Entants** : contient tous les documents à traiter, Scans, PDF, Word, mails etc..

**Documents\_Archives** : tout document provenant du Documents\_Entants et traité par Pictorus est automatiquement déplacé vers ce répertoire de stockage des archives, situé sur un serveur. Ce répertoire contenant tous les documents Il **est impératif de le sauvegarder**

Il est également possible de stocker dans Documents\_Archives des documents provenant du disque d'un utilisateur, dans ce cas le document original n'est pas déplacé mais copié

## Le principe de la copie électronique

---

Pour une informatique durable, économisons sur le papier.

Pour faire de nombreuses économies, il suffit de changer un verbe :

### **Scanner** au lieu de **Photocopier**

Le zéro papier est un mythe, en effet le document original restera, mais on supprimera toutes ses copies. On remplacera ces dernières par leurs images scannées.

## Ne circulera que la Copie électronique du document

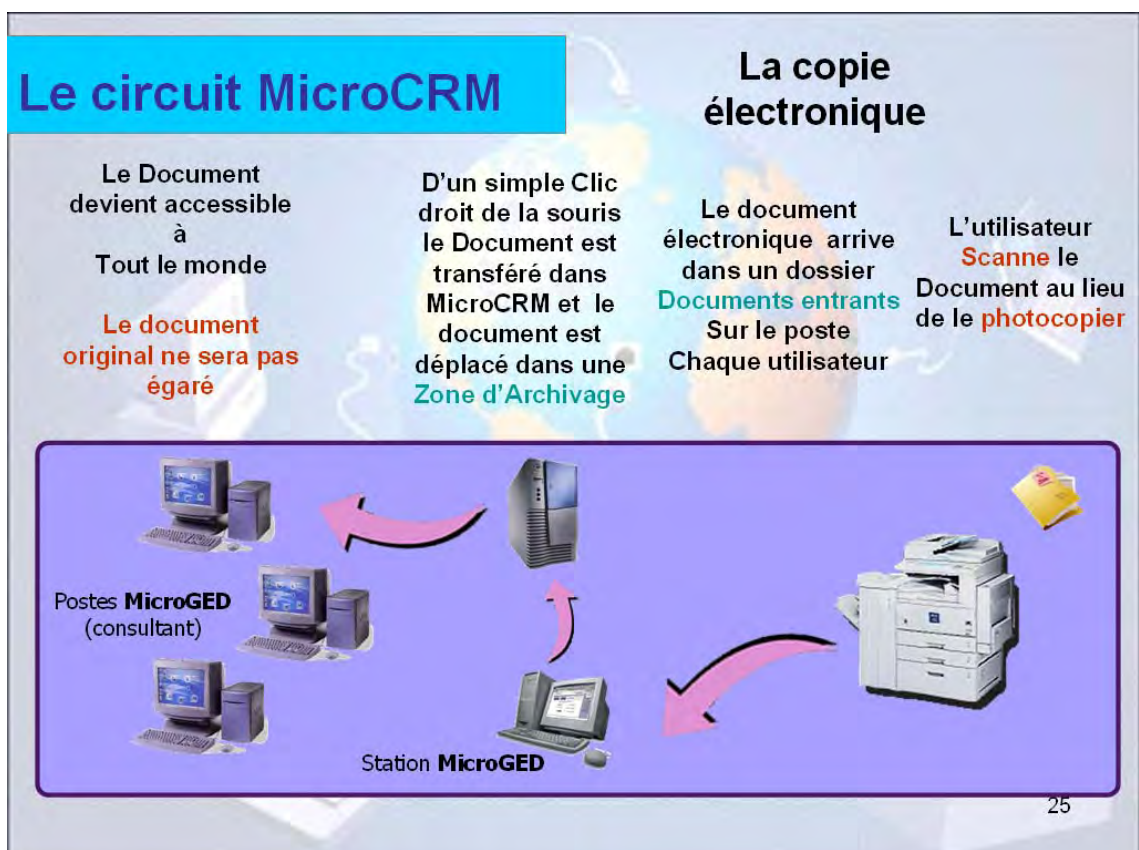
### **Changement dans les habitudes :**

Le temps d'acquisition du document est le même que celui de la photocopie. Le travail préparatoire également :

- ❖ Dégrafer les documents
- ❖ Séparer les documents recto et recto verso (un réglage est nécessaire pour le scan)

Le document original reste classé à un endroit, mais il ne circule plus, donc pas de risque de perte de l'original.

## Le circuit de « la copie électronique »



### Pyctorus source d'économies :

Source d'économie dans le papier, ne circule que la copie électronique.  
Exemple vous devez envoyer un document à un client :

#### Avant Pyctorus :

Je recherche le document classé où,	coût temps
J'imprime le document	coût papier
Je le glisse dans une enveloppe	Coût matière + temps
Je l'affranchi	coût timbre
Je le mène à la poste	coût temps

#### Avec Pyctorus :

J'accède rapidement au document	économie temps
Je n'imprime pas le document	économie papier
J'envoie le document par mail	économie temps
	économie de timbres
	Certitude du délai de délivrance

En conclusion avec Pyctorus on remplace le mot **coût** par **économie**

## Pyctorus pour une informatique Durable

### Conforme à la charte Marianne



La Charte Marianne vise à garantir **la qualité de l'accueil sous ses différentes formes** (physique, téléphonique, électronique, **courrier**) et est accompagnée d'un guide méthodologique pour sa mise en œuvre. Elle promet des valeurs telles que **la courtoisie, l'accessibilité, la rapidité, la clarté des réponses** mais aussi un **esprit d'écoute, de rigueur** et de **transparence**.

La Charte Marianne se veut à la fois fédératrice et adaptable à la diversité des missions et des publics.