

La 'dématérialisation' atteint les courriers entrants

2010 devrait être l'année du basculement. A cette date, les courriers entrants devraient majoritairement être dématérialisés, d'après l'étude menée par le cabinet d'études Markess international, spécialisé dans l'impact des tics dans les organisations. Plus de la moitié des 225 organisations scrutées par les analystes du cabinet, en effet, devraient accroître leur budget consacré à la dématérialisation des courriers entrant.

En mars dernier, le cabinet a interrogé des responsables dans des organisations publiques et privées, ainsi que 25 prestataires pour dresser un état des lieux des pratiques et des projets dans ce domaine. Et les questions concernaient tout à la fois les courriers reçus au format papier et dématérialisés et ceux reçus sous forme électronique. « *La banque, la finance et les assurances sont les secteurs les plus avancés, en matière de réception de courriers dématérialisés. Mais la taille des entreprises joue également* » précise Hélène Mouiche, responsable de l'étude. Et, si l'administration en reçoit moins, les contraintes légales induisent une forte maturité sur le sujet.

Parmi les motivations qui incitent les organisations à s'emparer du sujet, figurent en tête le souci d'une meilleure traçabilité de l'information, le gain de temps et l'amélioration du partage de l'information.« *Les organisations qui sont présentes sur plusieurs sites d'activité sont également sensibles à l'argument des coûts* » ajoute Hélène Mouiche. **Courrier entrant, marché émergent**

Mais pour l'instant, les pratiques restent limitées. Si 34% des organisations numérisent une partie au moins de leurs courriers qui entrent sous forme papier, 19% seulement procèdent à une intégration automatique des données dans leur système d'information. Les organisations annoncent toutefois des projets pour 2010. Mais plus de la moitié d'entre elles n'envisagent pas d'externaliser le processus.« *Elles préfèrent acquérir de l'expérience, avant de confier éventuellement cette mission à l'extérieur* » commente Hélène Mouiche. Et le secteur public se montre encore plus réticent que le secteur privé, et notamment que la banque, finance et assurance, et les grandes organisations. Toutefois, presque les trois quarts des organisations ont recours à des prestataires, éditeurs, intégrateurs et cabinets de conseil en tête.

Par ailleurs, 78% des organisations estiment que la dématérialisation des documents entrants va impacter les méthodes de travail, par l'apparition de nouveaux outils, la nécessité de redéployer des équipes ou encore la réorganisation des procédures de distribution et d'affectation des courriers entrants, tout comme leur stockage et archivage. De fait, ces changements sont parfois ressentis comme un frein possible, à l'image de « la culture papier », notamment dans le secteur public.

Au total, un « marché émergent » se dessine, marqué par la profonde diversité des démarches à venir des entreprises, fonction de leurs caractéristiques propres, et du degré de maturité de leur système d'information.

Dans ce cadre, différents types prestataires couvrent la chaîne du processus, qui va de la réception et préparation des documents, leur numérisation, la rad (reconnaissance automatique de

document), la lad (lecture automatique de document), la reconnaissance de l'écriture manuscrite, le traitement du texte et indexation, l'activation de *workflow*, l'extraction et intégration automatique des données, le tri par destinataire, le routage, l'archivage, et au final, l'éventuelle suppression.

Trois catégories de prestataires se distinguent. Tout d'abord, les prestataires de service, avec les intégrateurs et les ssii, les opérateurs de service, les tiers-archivageurs. A cheval sur cette catégorie et celle des éditeurs, figurent les éditeurs intégrateurs. Et, parmi les éditeurs, les spécialistes du LAD/RAD/ORC, de la gestion de courrier et de l'archivage. Dernière catégorie, les constructeurs, sur le créneau de la dématérialisation des documents papier.