



GESTION D'ENTREPRISE

DOSSIER

courrier

Le contrôle budgétaire des dépenses est devenu en période de crise un enjeu hautement stratégique pour les entreprises.

Flux courrier :

optimiser l'accès à l'information en dématérialisant

par Edith Page

Face au contexte économique, technologique et écologique, de profondes

mutations sont en marche. Les entreprises cherchent à accroître leur compétitivité en misant sur de nouvelles organisations de leur flux courrier. La dématérialisation confirme son développement. Et les préoccupations environnementales gagnent aussi du terrain.

photos Dossier Anna Guessel

Ralentissement économique, chute des volumes, pression environnementale ont induit des modifications de comportement et des changements organisationnels au sein des entreprises. «*La crise a amené clients et prospects à réfléchir différemment leur environnement courrier*», précise Rémy Colmant, Directeur commercial de Dynapost, filiale de Docapost, holding des filiales du groupe La Poste expertes en gestion du document. «*L'entreprise s'intéresse davantage à l'information qu'à son support*». D'où le développement progressif de la dématérialisation. Objectif : accéder au flux d'informations partout et rapidement. Les PME prennent le train en marche et commencent, elles aussi, à comprendre l'importance de la dématérialisation pour fluidifier l'accès à l'information et renforcer leur compétitivité.

Des services courrier en mutation

Pour répondre à ces changements profonds, les acteurs du marché proposent des solutions qui englobent de nombreux champs d'activité. Ainsi, la Poste Solutions Business, nouveau positionnement B to B du groupe La Poste, révélé depuis mi-mars, met en lumière les nouvelles dimensions du courrier, en valorisant quatre champs d'expertise : la relation client, les échan-

ges numériques, le conseil et l'international. C'est également l'occasion pour le leader historique de révéler ses nouveaux territoires d'expertise, qui entendent mettre en avant sa capacité à délivrer des solutions à la fois globales et sur mesure : dématérialisation, rematérialisation, édition industrielle ou à la demande, gestion des échanges électroniques, logistique courrier...

Toujours dans cette optique, Dynapost, Azur Technology et Neopost viennent de signer un partenariat portant sur le lancement d'une solution innovante de dématérialisation du courrier entrant. Spécialiste de la prestation de service intégrée en gestion documentaire et services généraux sur site, Dynapost, déjà certifiée ISO 9001 sur la dématérialisation de courriers et de documents, souhaitait s'associer à un spécialiste technologique pour pouvoir répondre aux demandes d'évolution de ses clients. Selon les termes de ce partenariat, Dynapost proposera donc à ses clients, l'offre de LAD (Lecture Automatique de Documents) Xpert.Capture d'Azur Technology pour des applications de dématérialisation des courriers entrants. Fruit de cette collaboration, une première référence vient d'être 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.

Les solutions postales électroniques séduisent les entreprises

Pour le courrier sortant également les solutions de dématérialisation ont le vent en poupe. Les bureaux de poste électronique comme la solution FlyDoc aident les entreprises à se libérer des contraintes du papier en leur permettant d'envoyer, quel que soit le volume, leurs courriers postaux, lettres recommandées ou fax aussi simplement qu'un e-mail.

Parmi les nouveautés de cette société, le lancement d'une nouvelle version de sa solution de postage en ligne : nouvelle fonction d'archivage en ligne, dématérialisation complète des envois en recommandé et nouvelle ergonomie.

L'usine courrier d'Esker de son côté prend en charge l'impression, la mise sous pli, l'affranchissement et la remise en poste. ImmoFrance.com, spécialiste en France des annonces immobilières traduites sur Internet à destination de la clientèle internationale, a choisi cette solution de postage en ligne pour automatiser et externaliser l'envoi de l'ensemble de ses courriers simples et recommandés (factures, relances, mailings commerciaux, courriers administratifs...). Cela permet ainsi à cette entreprise d'économiser l'équivalent de une à deux journées de travail par mois.

Bon nombre d'entreprises semblent séduites par la simplicité de ces solutions puisque Esker annonce avoir dépassé la barre des 200 millions de pages traitées par ses deux services de traitement de documents à la demande : Esker on Demand et FlyDoc.

«Dépasser la barre des 200 millions est un seuil très significatif qui confirme la pertinence de nos offres pour aider les entreprises à se libérer des contraintes du papier ! Sur la base d'une tarification à l'usage, nous offrons un moyen simple d'envoyer des courriers, des fax, des e-mails ou SMS quel qu'en soit le volume... Nous répondons ainsi aux besoins d'externalisation des entreprises tout en leur permettant de s'inscrire dans

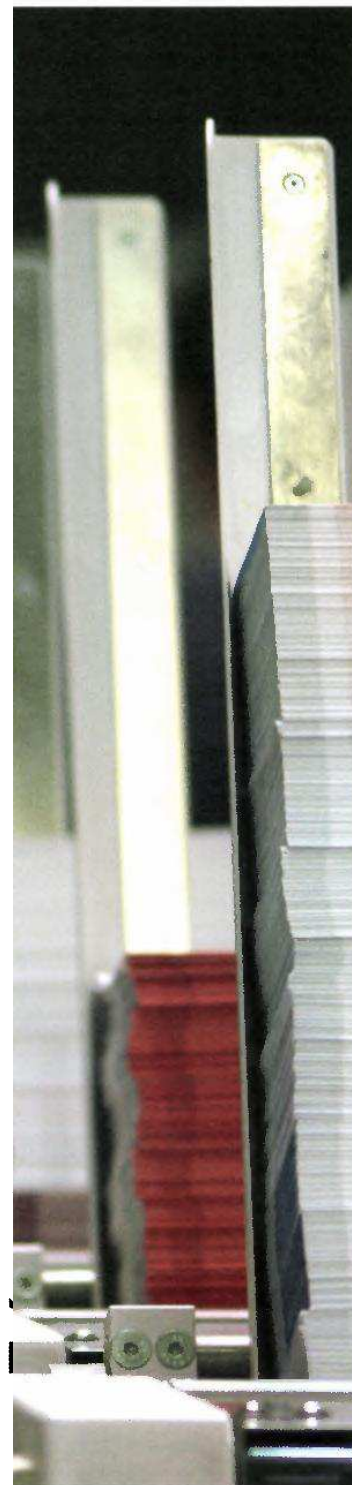
une démarche de développement durable», explique Jean-Michel Bérard, Président du Directoire d'Esker.

L'importance du contrôle des dépenses d'affranchissement

Le contrôle budgétaire des dépenses est devenu en période de crise un enjeu hautement stratégique pour les entreprises. *«Côté réduction des coûts, il y a des économies substantielles à réaliser sur les postes d'affranchissement qui représentent toujours un budget très important»,* rappelle Myriam Asselin, Chef de produit Services et Audit, ouverture du courrier, mobilier et aménagement chez Satas. En effet, le budget affranchissements des entreprises françaises représente autant que celui de la téléphonie fixe et mobile (soit environ 10 milliards d'euros).

Baptisée Evolution, la nouvelle offre de machines à affranchir lancée par Satas est composée de quatre modèles : l'entrée de gamme Evo 350, qui traite jusqu'à 30 envois par jour, les Evo 420 et 440, qui peuvent gérer 250 envois quotidiennement, et la haut de gamme Evo 480, dédiée aux volumes de courrier plus importants. Ces solutions sont désormais équipées de trois modes de connexion possibles (analogique, LAN et GPRS). Autres atouts innovants, la fonction Isigo permettant un démarrage automatique du système dès le courrier pesé ou la sélection automatique de la bonne mention postale associée au tarif choisi (lettre prioritaire, colis...). Plus encore, les utilisateurs peuvent être accompagnés à distance via les services en ligne SatasServices (prestations de diagnostic, téléchargement des tarifs postaux et flammes publicitaires, système d'alerte «encre bas», etc...), assurant une disponibilité optimale des systèmes d'affranchissement et un meilleur contrôle des dépenses. En option, le système Web Gestion permet aux clients qui le souhaitent de consulter en ligne tous leurs affranchissements par département ou produit postal. Une pratique qui favorise une meilleure visibilité sur l'ensemble des consommations.

De son côté, Neopost France a lancé une gamme en phase avec la stratégie d'optimisation des dépenses. Ces services offrent aux entreprises, une palette de solutions pour la maîtrise de leurs coûts d'affranchissement. ►►





GESTION D'ENTREPRISE

DOSSIER



►► Sont accessibles les statistiques postales en ligne 24h/24, depuis le site Neopost via un compte personnel pour consulter facilement ses dépenses globales sur une période donnée avec une répartition par type de produits postaux ou par service utilisateur, obtenir des rapports croisés etc...

Mais également l'étude annuelle des dépenses d'affranchissement, un audit détaillé des dépenses d'une entreprise et des recommandations personnalisées (vue synthétique des dépenses, de leurs évolutions, comparaison avec la moyenne du secteur, conseils simples et personnalisés pour optimiser les dépenses postales).

Pour une salle de courrier, le logiciel de gestion des dépenses postales MAS passe au microscope les dépenses d'affranchissement (consultation et consolidation en temps réel, gestion des budgets par service, rapports personnalisés, export des données).

Enfin pour un parc de machines, le portail MyNeopost, permet aux clients multi-sites qui ont besoin de visualiser l'ensemble de leur parc de machines, de comparer, de consolider et de bénéficier de conseils d'optimisation.

Facturation électronique : un passage en douceur

Que ce soit pour la facturation, les bulletins de paie, les commandes..., les entreprises commencent à évoluer vers des solutions dématériali-

sées. Mais l'affranchissement du papier demande une réorganisation et une évolution des mentalités qui se fera progressivement. Comme le souligne Rémy Colmant, «il s'agit pour le moment d'une complémentarité avec substitution qui voit coexister les modèles pour des cibles et des besoins différents».

Pour compléter la gamme de services on Demand, Esker propose ainsi une solution qui permet aux entreprises de passer progressivement de la facturation papier à la facturation électronique. Les entreprises peuvent ainsi dématérialiser immédiatement 100 % de leurs factures grâce à une seule et unique solution.

En s'intégrant directement au logiciel de facturation de l'entreprise, ces solutions permettent d'automatiser et d'externaliser l'envoi et l'archivage des factures selon le format souhaité par leurs destinataires. Les factures électroniques sont automatiquement signées avec les certificats appropriés et horodatés, avant d'être archivées et transmises aux clients au format électronique (par e-mail au format PDF ou publiées sur un portail web). De son côté, l'envoi des factures par courrier est totalement automatisé depuis le logiciel de facturation de l'entreprise, puis externalisé vers le centre de production qui assure l'impression, la mise sous pli, l'affranchissement et la remise en poste ; les factures générées avant midi sont remises en poste le jour même. Cela pour un coût à partir de 0,06 euros par facture.

«Cette nouvelle offre permet aux entreprises de s'affranchir immédiatement du papier, de la logistique courrier et de toute la complexité liée au respect de la législation sur la facturation électronique et ainsi de dématérialiser totalement l'envoi de leurs factures clients», explique Jean-Michel Bérard. ■

Des préoccupations environnementales fortes

Parce que les entreprises sont toutes concernées par les préoccupations environnementales aujourd'hui, les acteurs du marché misent sur le développement durable, s'engagent activement dans le recyclage et visent la labellisation.

Ainsi les systèmes d'affranchissement de Satas sont conformes à la norme Energy Star. Composées à 70 % de matériaux recyclables, ces machines génèrent un impact sur l'environnement deux fois moins important (en termes de consommation d'énergie, et de destruction de la couche d'ozone...).

De son côté, Maileva, leader français de la gestion externalisée du document et du courrier en mode ASP (Application Service Provider), filiale de Docapost, a développé durant toute l'année 2009 sa démarche environnementale pour la production de courriers et affirme ainsi ses engagements en termes de développement durable et

de Courrier Responsable. Maileva a en effet tout mis en œuvre pour rendre plus respectueux de l'environnement plus de 80 millions de plis produits chaque année : utilisation d'un papier certifié PEFC pour favoriser la gestion durable des forêts, l'Ecolabel pour des enveloppes 100 % recyclables, un toner constitué de pigments organiques et/ou, selon la teinte, d'oxyde de titane, de résines synthétiques, d'eau et d'additifs, solubles dans l'eau. Autant d'engagements qui répondent en tous points au cahier des charges de la marque Imprim'vert, un label reconnu par l'ensemble des acteurs des Industries Graphiques. Par ailleurs, depuis le 8 décembre 2009, l'ensemble des plis produits sur deux centres de production Maileva situés en région parisienne (Nanteuil-Les-Meaux et Crécy La Chapelle) sont marqués Imprim'Vert confirmant ainsi la volonté forte de Maileva de réduire au maximum les impacts environnementaux de son activité.