

[http://www.erp-infos.com/info\\_article/m/1213/pouey-international-est---presque---arrive-au-zero-](http://www.erp-infos.com/info_article/m/1213/pouey-international-est---presque---arrive-au-zero-)

## Pouey International est – presque – arrivé au zéro papier

16/11/2010 :: Basé à Bordeaux, Pouey International existe depuis plus de 125 ans. C'est dire si la société a connu des ruptures technologiques, notamment tout au long du XXème siècle, période particulièrement riche en innovations. La dernière en date est la mise en place d'une GED (Gestion Électronique de Documents), qui permet à Pouey de se débarrasser de la quasi-totalité du papier qui encombrait jusqu'ici ses locaux.



Créée par Antonin Pouey dès 1884, la société Pouey a mis en place l'une des premières bases de données. Elle s'en servait alors pour initier les usagers aux mystères des prix du transport, afin de les aider à se débattre dans la jungle des tarifs et des réglementations. Aujourd'hui, elle exploite le site [www.score3.fr](http://www.score3.fr), qui délivre gratuitement des informations financières et juridiques concernant plus de 6 millions d'entreprises françaises.

Spécialiste du risque client, cette entreprise est présente sur trois métiers principaux, dont le recouvrement de créances, qui assure une grande partie de son chiffre d'affaire. C'est dans le cadre de cette activité qu'elle vient de mettre en œuvre une application de dématérialisation globale, qui s'appuie sur la gamme Xpert.Line d'Azur Technology, éditeur et intégrateur de solutions de dématérialisation des documents et d'automatisation des processus métiers. Les autres métiers de la société sont le renseignement commercial et la garantie de paiement.

### L'activité recouvrement

Cette activité occupe 60 personnes, dont une quarantaine de techniciens de clientèle gérant chacun 800 dossiers de recouvrement en moyenne. Elle génère une quantité de documents considérable et elle est donc très gourmande en espace physique, lorsqu'il s'agit de stocker du papier. Avant 2008, Pouey International était déjà équipée d'une solution de GED, Harmony de SG-Software, en l'occurrence. "Harmony permettait déjà d'éviter l'archivage papier et de gagner de la place : grâce à cette solution, nous archivons déjà tous les dossiers classés", explique Pascal Marchesseau, directeur du service recouvrement et du marketing. "Mais Harmony n'était plus maintenu et nous voulions évoluer pour limiter plus encore le papier, en numérisant également les dossiers en cours. Nous avons alors décidé de nous doter d'une solution globale de dématérialisation intégrant la GED (Gestion Electronique des Documents) et la numérisation des courriers entrants."



L'objectif était de supprimer définitivement l'ensemble des documents papiers pour mieux partager l'information entre les différents intervenants de l'activité recouvrement de créances et améliorer ainsi l'efficacité de traitement des dossiers. "Nous souhaitons augmenter notre efficacité et notre réactivité, en supprimant la circulation du papier et en donnant en permanence accès à nos techniciens à l'ensemble des pièces d'un dossier, sans l'obliger à quitter son application métier. Nous voulions également gagner de la place et être ainsi en mesure de réaménager nos locaux", précise Pascal Marchesseau. Après un appel d'offre auprès de 4 sociétés, Pouey International a fait le choix d'Azur Technology fin 2008. Opérationnelle depuis avril 2010, l'application intègre Xpert.Capture pour la numérisation des courriers entrants (entre 200 et 600 par jour) et Xpert.ECM pour l'archivage et la consultation des différents documents à travers un dossier unique. Le flux comprend 2 000 à 3 000 nouveaux dossiers et plus de 10 000 documents chaque mois.

### Reprise de l'existant

"La reprise de l'existant était une condition sine qua non", affirme Pascal Marchesseau. Cette phase particulièrement délicate comprenait deux volets : la reprise des documents déjà archivés sous forme électronique via Harmony pour les transférer dans le nouveau système et la numérisation des dossiers en cours. Classiquement, Azur Technology a repris les dossiers clôturés et archivés dans le système Harmony via une "moulinette" : cette opération a nécessité 4 à 5 jours d'intervention.

[http://www.erp-infos.com/info\\_article/m/1213/pouey-international-est---presque---arrive-au-zero-](http://www.erp-infos.com/info_article/m/1213/pouey-international-est---presque---arrive-au-zero-)

## Articles

### ■ Pouey International est – presque – arrivé au zéro papier

16/11/2010 :: Basé à Bordeaux, Pouey International existe depuis plus de 125 ans. C'est dire si la société a connu des ruptures technologiques, notamment tout au long du XXème siècle, période particulièrement riche en innovations. La dernière en date est la mise en place d'une GED (Gestion Électronique de Documents), qui permet à Pouey de se débarrasser de la quasi-totalité du papier qui encombrait jusqu'ici ses locaux.



...suite de l'article...

La reprise des 25 000 dossiers en cours était plus délicate et laborieuse. Elle a représenté 3 mois de travail pour une personne à temps complet. S'il s'agit là de tâches relativement simples (scanner les documents puis les rattacher à la GED par le biais de la référence), elles n'en demeurent pas moins particulièrement fastidieuses. L'opération une fois réalisée, les techniciens vérifiaient et validaient ensuite un à un les dossiers ainsi numérisés avant de leur accorder leur confiance. Ce n'est donc que petit à petit que le papier a disparu des rayonnages et des "rotors", même si aucune difficulté ou perte de documents n'a été à déplorer.

#### Des bénéfices rapides

L'espace de travail avant mise en place de la GED... encombré

Les phases de formation, de transition et de gestion du changement étant aujourd'hui terminées, le papier a été totalement supprimé de l'activité recouvrement de Pouey International depuis avril 2010. Outre un gain de place considérable et immédiatement visible (cf. illustrations "avant" et "après"), l'entreprise a aussi énormément gagné sur le remplacement des envois papier par des courriers électroniques, que ce soit en termes de délais ou de coûts. "Nous avons économisé 23% de nos dépenses de courrier sur le dernier trimestre", précise Pascal Marchesseau. " Par ailleurs, nous n'avons plus de manipulations telles que le transfert du dossier au service juridique, par exemple, d'où des gains de productivité importants. Tous les flux sont électroniques. Par ailleurs, nous nous affranchissons de toutes les photocopies". Au bilan, la solution permet de gagner 4 à 5 jours de traitement en moyenne sur un dossier. Sachant que le temps de traitement d'un dossier est en moyenne de 2 mois, cela représente 10% du temps environ. Appréciable, lorsqu'il s'agit de recouvrer sa créance !



[http://www.erp-infos.com/info\\_article/m/1213/pouey-international-est---presque---arrive-au-zero-](http://www.erp-infos.com/info_article/m/1213/pouey-international-est---presque---arrive-au-zero-)

## Zéro papier ?

En fait, Pouey International conserve malgré tout les documents entrants pendant 6 mois, pour le cas où la numérisation se passerait mal. Ce n'est qu'ensuite qu'ils partent au recyclage. L'entreprise a dans ce but conclu un accord avec une société spécialisée dans le recyclage de papier. Les volumes demeurent importants : " *La benne est vidée au moins deux à trois fois par semaine*", précise Pascal Marchesseau.

Le même espace et la même personne, après mise en place de la GED : plus dégagé.

Il existe par ailleurs des obligations légales de conservation des originaux comme les documents exécutoires, les chèques, les traites ou les avis de prélèvement, avec lesquelles il est impossible de transiger. " *Mais cela ne représente que 3 à 5 % du volume total de papier*", précise Pascal Marchesseau. " *Et la plupart de ces documents ne restent pas dans l'entreprise car ils sont transmis à des tiers, avocats ou huissiers*".

La GED a représenté un cap technologique important pour Pouey International. " *Elle a permis de remotiver les équipes et a donc, au delà de tous les aspects évoqués ci-dessus, été un outil de management. Depuis toujours, nous intégrons les nouvelles technologies en les adaptant à nos besoins*", conclut Pascal Marchesseau, qui considère que les clés du succès ont été sa propre implication en tant que chef de projet utilisateur ainsi que l'accompagnement du changement et la formation des utilisateurs, gérés par Agnès Dufort, chef de projet informatique. Et déjà, de nouvelles étapes sont envisagées, comme la sécurisation du serveur GED en cas de panne ou la transmission des documents externes via un serveur FTP et un outil de collecte. Parmi les autres évolutions à l'étude, citons la réalisation d'un site consultable par les débiteurs et d'un autre site, destiné aux intervenants extérieurs.



Benoît Herr

### Le Groupe Pouey en bref :

SA au capital de 396 500 € - actionnariat totalement indépendant  
200 personnes  
3 agences commerciales  
Succursales en Espagne et en Belgique  
2 centres d'appels  
950 chargés de mission dans le monde  
Base de données Score3 de plus de six millions d'entreprises  
Certification ISO 9001 v2000 de l'ensemble de ses prestations

3 métiers :

- Le recouvrement

- Les enquêtes commerciales

- La garantie financière