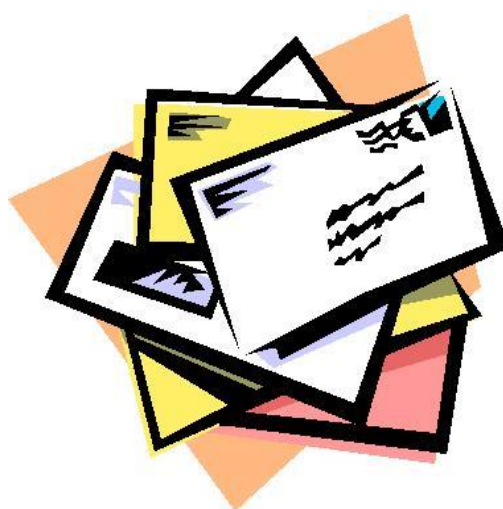


www.Open-soft.fr
Les livres blancs

Dématérialisation du courrier



Patrick Barantal :



patrick.barantal@open-soft.fr



06 10 47 46 59



N'hésitez pas à nous rejoindre sur notre site :

www.pyctorus.fr

Table des matières



Adoptez l'éco-attitude



N'imprimez ce document que si c'est nécessaire

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	8
La numérisation du courrier	8
La distribution du courrier	8
La saisie du courrier arrivée :	8
Le contrôle des réponses	8
La saisie des courriers départs	8
Retrouver un courrier :	8
Comment dématérialiser ?	9
Avec Pictorus, parfaite gestion des documents dématérialisés :	9
Constat :	9
Les nouvelles plateformes Multifonctions :	9
Sachez reconnaître un Multifonction :	10
La fonction scanner :	11
La vitesse du scan :	11
Les deux fonctions associées à ce scanner :	11
L'interface TWAIN :	11
Comment rendre le scanner disponible sur le réseau ?	11
Comment programmer le scanner ?	12
Le principe des deux répertoires de Pictorus :	12
Pictorus propose la création de deux répertoires :	12
Le principe de la copie électronique	13
Changement dans les habitudes :	13
Le circuit de « la copie électronique »	14
Pictorus source d'économies :	15

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.

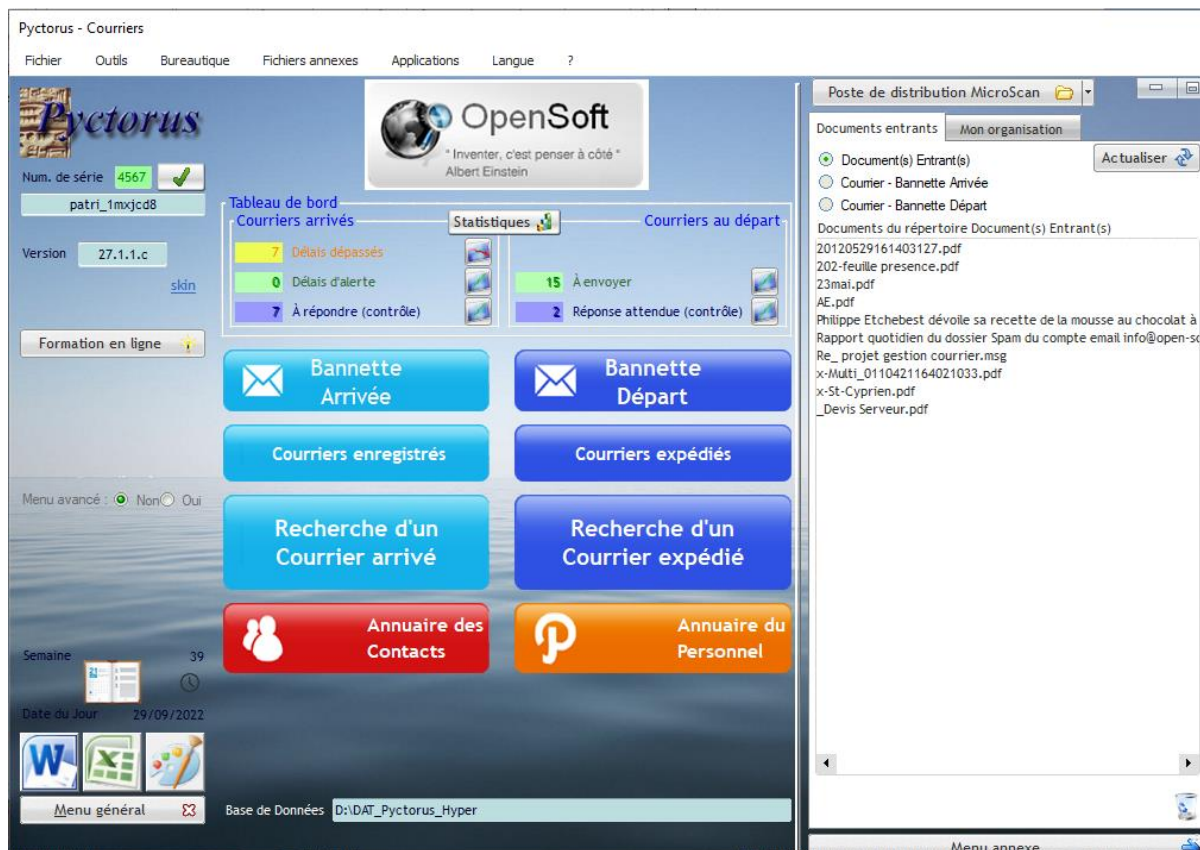
Implication des utilisateurs et acteurs du projet :

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 Pyctorus, 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 changements 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 propre à la gestion du courrier ; (le commercial ne propose que ce qu'il a)

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

Le poste de distribution MicroSCAN

Poste de distribution
Courrier Arrivé D:\Documents Poste Distribution\2008-00193_licence Papyrus rev03 2 pa

Documents du répertoire courant
2008-00193_licence Papyrus rev03
A_000000001_ODS SADE 209-119.pdf
A_2009-00000111_2008-00197_perdepot_papyrus.PDF
différents types onduleurs.pdf
fiche-produit-08-2002.doc
FicheCorrection.doc
LaRegleDeNommageDePapyrus.doc
opsample1.tif

Nb doc. 9 Parcourir

Papyrus
CONTRAT DE LICENCE POUR LOGICIEL Papyrus

IMPORTANT — À LIRE ATTENTIVEMENT : Le présent Contrat de Licence Logiciel (pour abréviation CLL) constitue un contrat entre vous (personne physique ou personne morale) et l'auteur portant sur le logiciel Papyrus qui accompagne cette licence et qui inclut des rapports associés (le « Logiciel »). Le Logiciel peut être accompagné d'un éventuel ou d'un addendum à cette présente Licence.

EN INSTALLANT, EN COPANT OU EN UTILISANT LE LOGICIEL, VOUS RECONNAISSEZ ÊTRE LIÉ PAR LES TERMES DU PRÉSENT CLL. SI VOUS ÊTES EN DISCORD AVEC LES TERMES DE CE CLL, VOUS NE DEVEZ PAS INSTALLER, COPIER NI UTILISER LE LOGICIEL. TOUJOURS VOUS POUVEZ LE RETOURNER À L'ENDROIT DU VOUS VOUS L'ÊTES PROCURÉ, AFIN D'EN OBTENIR LE REMBOURSEMENT INTÉGRAL, LE CAS ÉCHÉANT.

1. CONCESSON DE LICENCE : L'auteur, vous concède les droits suivants, sous réserve que vous respectiez l'ensemble des termes du présent CLL :

- 1.1 Installation et utilisation : Vous êtes autorisé à :
 - (a) installer et utiliser un exemplaire du Logiciel sur un ordinateur personnel ou tout autre dispositif ; et
 - (b) installer un exemplaire supplémentaire du Logiciel sur un autre dispositif portable en vue de son utilisation exclusive par l'utilisateur principal de l'exemplaire original du Logiciel.
- 1.2 Autres droits pour le stockage/l'utilisation en réseau. Comme alternative aux droits qui vous sont concédés dans le paragraphe 1.1(a), vous êtes autorisé à installer un exemplaire du Logiciel sur un dispositif de stockage réseau, à ce permettre à un dispositif d'accès, tel qu'un ordinateur personnel, d'accéder à l'exemplaire sous licence du Logiciel sur un réseau privé et de l'utiliser. Vous devez vous procurer une licence d'utilisation du Logiciel pour chaque dispositif supplémentaire qui accède au Logiciel installé sur le dispositif de stockage réseau et qui l'utilise, sauf autorisation prévue à l'article 1.4 du présent CLL.
- 1.3 Concession de licence pour l'ordinateur. Vous êtes autorisé à utiliser des technologies d'accès à distance, telles que les fonctionnalités Remote Desktop de L'auteur Windows ou Citrix MetaFrame, pour accéder à votre exemplaire sous licence du Logiciel et pour l'utiliser, sous réserve que seul l'utilisateur principal du dispositif hébergeant la session héberge le Logiciel, et l'usage, avec un dispositif d'accès à distance. Ces droits accordés au tiers à distance ne vous permettent pas d'utiliser le Logiciel simultanément sur le dispositif hébergeant la session bureau à distance et sur le dispositif d'accès à distance.

2. Concession de licence pour l'auteur. Vous êtes autorisé à permettre à tout dispositif d'accéder à votre exemplaire sous licence du Logiciel et de l'utiliser au soutien de :

- 2.1 Concession de licence pour les Éléments Additionnels. Le Logiciel peut inclure certains photographes, images d'objet, formes, animations, fichiers au format Flash, musique et certains sons et clips vidéo qui sont identifiés dans le Logiciel pour votre propre usage ensemble, les « Éléments Additionnels ». Vous êtes autorisé à copier, modifier, consulter sans licence, afficher et distribuer les Éléments Additionnels, ainsi que les modifications que vous leur apportez, en tant que partie intégrante de vos produits logiciels et services, y compris vos sites Web, mais vous n'êtes pas autorisé à effectuer les opérations suivantes :
 - Vous n'êtes pas autorisé à vendre, concéder sous licence ou distribuer des exemplaires des Éléments Additionnels seuls ou dans le cadre d'une collection, d'un produit ou d'un service dont la valeur principale repose sur les Éléments Additionnels.
 - Vous n'êtes pas autorisé à concéder aux clients de votre produit ou service aucun droit de concéder sous licence ou de distribuer les Éléments Additionnels.
 - Vous n'êtes pas autorisé à concéder sous licence ou à distribuer aucun des Éléments Additionnels qui incluent des représentations d'individus, de gouvernement, de logos, de signes, d'emblèmes, de marques ou d'autres identifiants, à des fins commerciales ou pour induire de façon expresse ou implicite leur association avec un produit, un service, une entité ou une activité.
 - Vous n'êtes pas autorisé à utiliser les Éléments Additionnels pour créer des œuvres obscènes ou diffamatoires, telles qu'elles sont définies par la législation fédérale américaine au moment de leur création.
- 2.2 Concession de licence pour la documentation. La documentation qui accompagne le Logiciel est concédée sous licence à titre de référence et à des fins éducatives et commerciales uniquement. Le Logiciel est accompagné d'un certain nombre de documents. Vous êtes autorisé à copier et à modifier les modèles de document disponibles dans le cadre du logiciel Papyrus qui accompagnent le présent CLL et à distribuer ces modèles, ainsi que les modifications que vous leur apportez, pour qu'ils soient utilisés par d'autres clients du Logiciel. Vous êtes également autorisé à copier, à modifier et à distribuer les modèles disponibles dans le cadre de services Internet associés, ainsi que les modifications que vous leur apportez, pour qu'ils soient utilisés par d'autres clients du Logiciel, mais uniquement en vue d'une communication personnelle ou commerciale impliquant une communication de personne à personne. Vous n'êtes pas autorisé à effectuer les opérations suivantes :
 - Vous n'êtes pas autorisé à vendre, à revendre, à concéder sous licence, à louer, à louer ou à transférer, à titre onéreux, les modèles.
 - Vous n'êtes pas autorisé à distribuer les modèles disponibles dans le cadre de services Internet en tant que partie d'un produit ou d'un service.
 - Vous n'êtes pas autorisé à copier ou à publier les modèles disponibles dans le cadre de services Internet sur tout ordinateur réseau, ni à les afficher sur un support.

3. Vous devez garantir et défendre l'auteur contre toute réclamation ou action en justice, y compris pour les honoraires d'avocats et de conseils, qui résulteraient de la concession de licence ou de la distribution des modèles que vous avez modifiés, et (b) inclure une mention de droits d'auteur valable dans vos produits et services qui incluent les Éléments Additionnels.

4. DESCRIPTION DES AUTRES DROITS ET LIMITATIONS

- 2.1 Activation, obligations. CE LOGICIEL CONTIENT DES TECHNOLOGIES CONÇUES POUR ÉVITER TOUTE UTILISATION FRAUDULEUSE DU LOGICIEL. Il se peut que vous ne puissiez pas exécuter vos droits sur le Logiciel au titre du présent CLL, après un nombre limité de tentatives de produit, à moins que vous n'achetiez votre exemplaire du Logiciel de la manière décrite dans la licence de logiciel. Il est possible que vous deviez également acheter le Logiciel ou modifier votre matériel informatique ou le Logiciel. L'auteur utilise ces technologies pour vérifier si vous disposez d'un exemplaire sous licence en bonne et due forme du Logiciel. Si vous n'utilisez pas un exemplaire sous licence du Logiciel, vous n'êtes pas autorisé à installer le Logiciel ou ses futures mises à jour. L'auteur ne recueille aucune information d'identification personnelle sur votre appareil au cours de ce processus.
- 2.2 Services Internet. Vous n'êtes pas autorisé à utiliser les services Internet. L'auteur accède au Logiciel d'une quelconque manière ou journal électronique, de courrier, de téléchargement, de diffusion en ligne ou de service de messagerie et sa publication par un tiers. Vous n'êtes pas autorisé à modifier, à louer ou à transférer, à titre onéreux, les services Internet, à louer ou à transférer, à titre onéreux, les services Internet.
- 2.3 Reconnaissance vocale/courrière. Si le Logiciel inclut un composant de reconnaissance vocale et/ou un composant de reconnaissance d'écriture, vous devez comprendre que la reconnaissance vocale et la reconnaissance d'écriture sont des technologies émergentes qui sont en constante évolution et que des erreurs de reconnaissance sont inhérentes à ce processus. Il est de votre responsabilité d'organiser la gestion de ces erreurs, de corriger les processus de reconnaissance et de corriger les erreurs. L'auteur des logiciels ne pourra être tenu responsable d'aucun préjudice causé par des erreurs résultant des processus de reconnaissance vocale et d'écriture.
- 2.4 Limitations applicables au Logiciel Exécutable d'écriture de rapports. Le Logiciel est susceptible de contenir un logiciel exécutable d'écriture de rapports (le « Logiciel Exécutable ») Normis dans le cadre d'une utilisation avec le Logiciel, vous n'êtes pas autorisé à utiliser le Logiciel Exécutable

Licence Papyrus rev03 1/2

Services Quitter

Date Jour 27/07/2009 Lundi 27 Jul. 2009

Serv.1 Serv.2 Serv.3

Cabinet du maire

Service

DGS

Informatique

Technique

Comptabilité

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

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...)
Pycorus 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 :

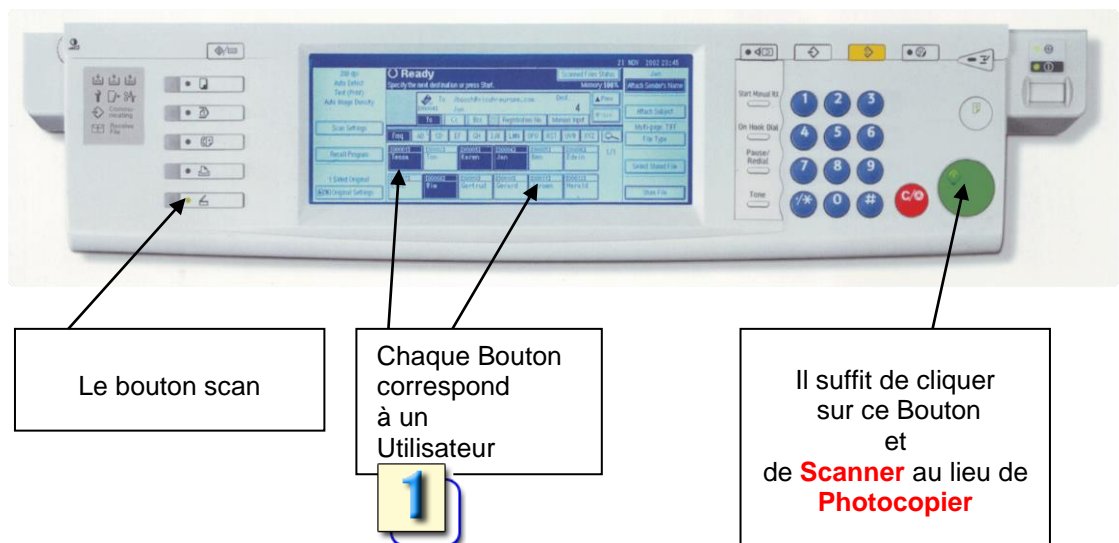
Rappel le scanner ne fait pas parti des périphériques partagés en réseau (Les deux seules ressources partagées sur un réseau sont :

- ❖ 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 bouton scan

Chaque Bouton correspond à un Utilisateur

1

Il suffit de cliquer sur ce Bouton et de **Scanner** au lieu de **Photocopier**

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 Pyctorus il s'agit du répertoire se nommant :

Documents-Entrants

Il se nomme ainsi car il permet de stocker tout type de documents, les scans mais aussi les e-mails etc....

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 Pyctorus :

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 Pyctorus on retrouve un document par ce qui nous intéresse :

- ❖ Le Nom du document
- ❖ Le Nom du fichier
- ❖ Un ou plusieurs mots clef
- ❖ Etc.....

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

Pyctorus 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 Pyctorus est automatiquement déplacé vers ce répertoire de stockage des archives, situé sur un serveur. Ce répertoire contenant tous les documents **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

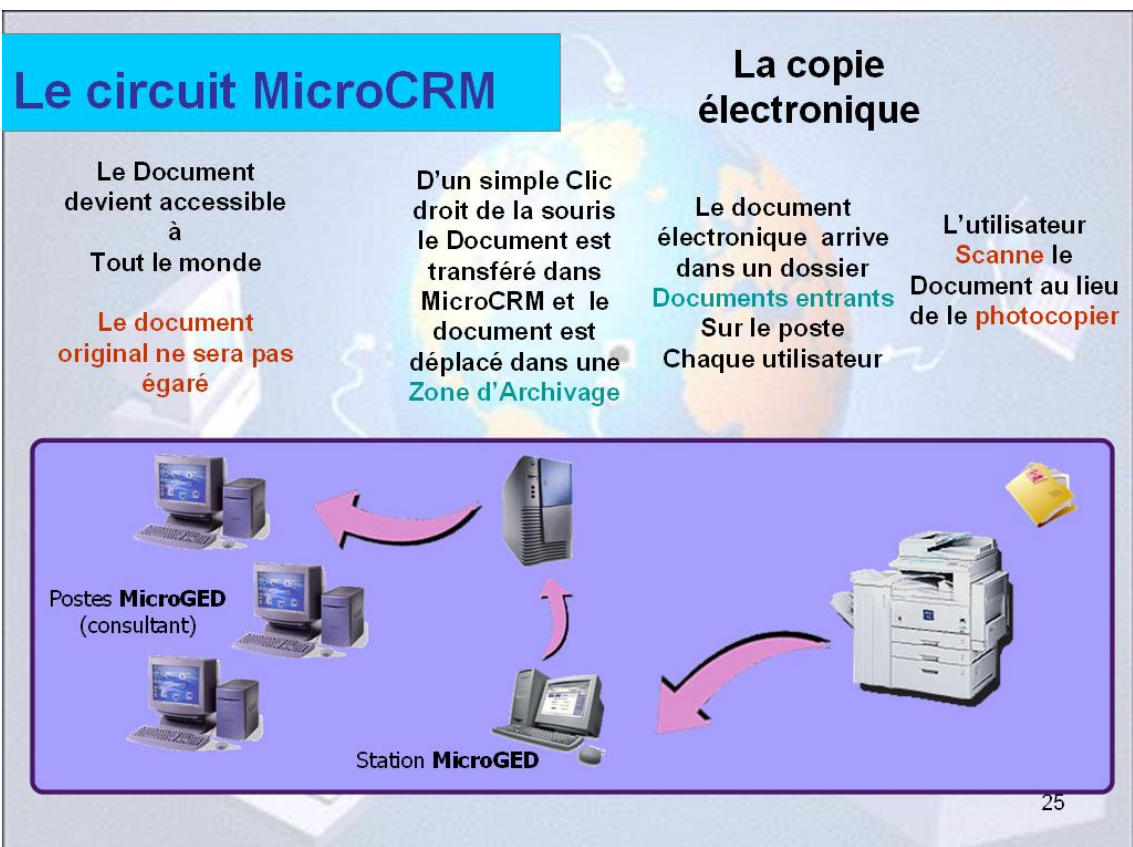
Changement dans les habitudes :

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.