



GUIDE COURT • SECTEUR • ADMINISTRATION PUBLIQUE

Demandes, justificatifs, réclamations : une seule pile ? Désormais, chaque demande arrive sur votre bureau déjà lue.

Demandes, justificatifs, procurations et réclamations arrivent au guichet, par courrier et par e-mail, souvent sous forme d'une seule pile de courrier. Ce guide court montre comment PaperOffice les sépare et les reconnaît, lit les données des demandes et les relie par numéro de dossier. Pour les communes, les départements et les administrations.

DE QUOI IL S'AGIT

Une pile de courrier devient des documents individuels, les données des demandes arrivent sous forme de champs avec leur source, les détails obligatoires manquants passent en contrôle, et les pièces portant le même numéro de dossier, écrit de la même façon, sont réunies côte à côte.

01 · LE PROBLÈME

La demande arrive sur papier. Les justificatifs suivent plus tard.

Chaque jour, le guichet du service à l'utilisateur et le service du courrier reçoivent des demandes, des justificatifs, des procurations et des réclamations, au guichet, par courrier et par e-mail. Beaucoup est rempli à la main, et les pièces jointes suivent séparément. Avant qu'une demande puisse être traitée, elle doit être triée, ressaisie et contrôlée quant à son exhaustivité.

POURQUOI CELA ARRIVE

Une pile, de nombreux dossiers

Le service du courrier numérise le courrier du jour en une seule passe. Là où une demande se termine et où commence le certificat d'immatriculation suivant ne devient clair que pour celui qui parcourt le PDF page par page.

Des formulaires remplis à la main

Les demandeurs remplissent les formulaires au stylo à bille, cochent des cases et ajoutent des notes en marge. Le nom, l'adresse et le numéro de dossier sont ressaisis, et un chiffre inversé n'apparaît que dans la décision.

Les justificatifs arrivent plus tard

Le justificatif de revenus, la procuration ou une réclamation arrivent quelques semaines après la demande. Ils appartiennent au même dossier et finissent pourtant dans une autre pile.

COMMENT LE REPÉRER

- Le courrier du jour est découpé à la main chaque matin en demandes et justificatifs distincts.
- Le nom, l'adresse et le numéro de dossier sont ressaisis du formulaire dans le logiciel de gestion des dossiers.
- Qu'une demande soit entièrement remplie n'apparaît que lorsque quelqu'un la feuillette.
- Un justificatif tardif est recherché dans la corbeille d'arrivée, la boîte de réception et le dossier de scans.
- Les copies destinées à la consultation du dossier sont noircies au marqueur puis rescannées.

02 · LA DÉMARCHE AVEC PAPEROFFICE

Séparer, lire, relier par numéro de dossier.

Votre logiciel de gestion des dossiers reste le système du traitement et des décisions. PaperOffice prend en charge l'enregistrement en amont : découpage, reconnaissance, lecture des données de demande, mise en relation et diffusion de copies caviardées. La décision sur une demande est toujours prise par la personne responsable.

1

Découper la pile de courrier

Le Split Agent détecte où un document se termine dans un scan combiné, supprime les pages vides et nomme chaque partie. Une pièce jointe annoncée reste avec son document principal.

MODULE: SPLIT AGENT

2

Reconnaître ce qui arrive

AI-DMS reconnaît des types tels que formulaire administratif, certificat d'immatriculation, fiche de paie, procuration et permis de construire. Vous ajoutez vos propres types, comme la réclamation, avec une courte instruction.

MODULE: CLASSIFICATION

3

Données de demande sous forme de champs

Le modèle `Government Forms` lit le numéro de formulaire, le demandeur, le numéro de dossier, la date de dépôt, les cases cochées et les pièces justificatives. Les formulaires remplis à la main passent par Ultra.

MODULE: IDP AGENT

4

Relier par numéro de dossier

À partir d'AI-DMS Premium, PaperOffice lit les numéros de document, de référence et de transaction. Si une demande et un justificatif figurant dans un Workspace portent un numéro de dossier écrit de la même façon, le Knowledge Graph les relie.

MODULE: KNOWLEDGE GRAPH

5

Diffuser caviardé

Pour une demande de communication, le scénario `GDPR Request (Art. 15)` caviarde les données de tiers dans une copie, avec un aperçu. La copie part par lien avec un mot de passe, et chaque accès est journalisé.

MODULE: ENVOI SÉCURISÉ PAR E-MAIL

03 · DANS L'APPLICATION

De la pile de courrier à un dossier lu.

Voici comment le service du courrier et un service configurent le processus. Il vous faut un Workspace par service avec AI-DMS Premium, un Split Agent et quelques demandes types pour les essais.

1

Un Workspace par service

Sous **Document AI** > **Workspaces**, créez un Workspace par service, choisissez Business ou Compliance comme type, réglez AI-DMS Premium et attribuez les droits de groupe.

2

Découper la pile de courrier

Créez un Split Agent ayant pour cible le service. Sélectionnez le scan combiné, ouvrez **Actions** > **Agents et workflows** > **Split** et choisissez **Exécuter via Split Agent**. La pile d'origine est conservée.

3

Lire les champs de demande

Sélectionnez une application et créez un agent à partir du modèle **Government Forms** sous **Actions** > **Agents et workflows** > **IDP**. Conservez le demandeur et le numéro de dossier comme obligatoires et définissez tous les autres champs sur **Ignorer dans les KPI**.

4

Consulter le dossier

Dans la liste des documents, choisissez la vue **Opérations** sous **Options**. Les éléments reliés par le Knowledge Graph se tiennent ensemble ; un double-clic ouvre chaque document.

5

Caviarder pour la consultation du dossier

Caviardez avec aperçu sous **Actions** > **Agents et workflows** > **Redact**, scénario **GDPR Request (Art. 15)**. Contrôlez chaque passage, puis diffusez la copie par envoi sécurisé avec un mot de passe.

CONSEIL DE TERRAIN

Inscrire le numéro de dossier sur chaque courrier Indiquez le numéro de dossier dans les accusés de réception et les demandes de pièces, et demandez aux demandeurs de le reprendre à l'identique avec leurs justificatifs. Le Knowledge Graph relie alors, pendant le traitement, les documents tardifs à la demande.

04 · UN EXEMPLE

Un guichet de service à l'usager trie le courrier du jour.



Une administration communale de 140 collaborateurs accepte les demandes au guichet et par courrier dans son service à l'usager, par exemple pour l'aide au logement et les autorisations de stationnement pour riverains. Un agent expérimenté trie chaque matin la pile de courrier, rattache les justificatifs aux numéros de dossier et contrôle l'exhaustivité de chaque demande.

AVANT

- Il découpe à la main le courrier numérisé du jour en demandes et justificatifs distincts.
- Il ressaisit le demandeur et le numéro de dossier du formulaire dans le logiciel de gestion des dossiers.
- Il ne voit qu'en feuilletant qu'un détail obligatoire manque.
- Il noircit au marqueur les copies destinées à la consultation du dossier et les rescanne.

AVEC PAPEROFFICE

- Le Split Agent découpe le courrier du jour, et les pièces jointes restent avec leur demande.
- Le modèle `Government Forms` lit le demandeur et le numéro de dossier, avec la source dans le formulaire.
- Si un détail obligatoire manque, une tâche de contrôle est créée, et `IDP Review` affiche la demande.
- Les justificatifs portant le même numéro de dossier, écrit de la même façon, se rattachent à la demande dans la vue `Opérations`.

Exemple fictif à titre d'illustration. Vérifiez sur vos propres formulaires si le découpage et les champs sont corrects, et précisez les bases juridiques et la protection des données avec les services compétents de votre organisation.

05 · LISTE DE CONTRÔLE

Votre service est-il prêt pour un enregistrement lu ?

Passez ces points en revue avec le service du courrier, le service concerné, l'informatique et la protection des données. La plupart peuvent être testés sur un jeu de formulaires d'exemple.

- ☐ Il est décidé si vous créez un Workspace par service, par procédure ou par bureau.
- ☐ Les Workspaces avec des dossiers sensibles sont de type Business ou Compliance et demandent un mot de passe ou un code SMS.
- ☐ Le Split Agent a été testé sur des piles d'exemple du service du courrier.
- ☐ Les champs obligatoires par type de demande sont définis, et une file de contrôle est choisie.
- ☐ Celui qui décide vérifie chaque valeur reprise à son emplacement source dans le formulaire.
- ☐ Pour chaque Workspace, il est défini quels groupes peuvent consulter, téléverser ou tout faire.
- ☐ Les nouveaux documents passent par AI-DMS Premium, les formulaires manuscrits par Ultra.
- ☐ Vos propres types, comme la réclamation, sont configurés avec une courte instruction pour l'IA.
- ☐ Les accusés de réception et les demandes de pièces indiquent le numéro de dossier.
- ☐ Il est défini quel scénario de caviardage s'applique à la consultation du dossier et aux demandes de communication.

06 · QUESTIONS FRÉQUENTES

Ce que les services, l'informatique et la protection des données demandent en premier.

L'IA décide-t-elle d'une demande ?

La décision est prise par la personne responsable. PaperOffice découpe, reconnaît et lit l'enregistrement et soumet à contrôle les détails obligatoires manquants. Pour chaque valeur lue, le champ de données indique l'emplacement de sa source dans le formulaire.

Les formulaires remplis à la main sont-ils lus ?

Oui. Avec AI-DMS Ultra, AI-OCR reconnaît aussi l'écriture manuscrite, ligne par ligne avec position et confiance. Le modèle **Government Forms** lit les cases cochées comme champ propre. Vérifiez les passages difficiles à lire dans l'original.

Comment les services restent-ils séparés ?

Par des Workspaces propres avec des droits par groupe : consultation et téléchargement, plus téléversement, ou accès complet. Le serveur contrôle ces droits à chaque appel, depuis l'application, via l'API REST et par MCP.

Comment repérer une demande incomplètement remplie ?

Chaque champ est initialement obligatoire. Conservez cette obligation pour le demandeur ou le numéro de dossier et définissez le reste sur **Ignorer dans les KPI**. Si une valeur est manquante et qu'une file d'attente de révision est choisie, une tâche de révision est créée, et **IDP Review** affiche les lacunes. Inclus dans le plan Professional.

Comment les données arrivent-elles dans notre logiciel de gestion des dossiers ?

Sous forme d'export des champs de données en XLSX, CSV ou JSON. Via l'API REST, vous lancez un agent avec POST `/documents/idp-agent-run` et récupérez les champs ; les assistants IA utilisent l'outil MCP `po_documents_idp_agent_run`.

Comment caviarder avant une publication ?

Sous **Actions › Agents et workflows › Redact**, vous choisissez le scénario selon la finalité ; pour le site web et la presse, l'anonymisation maximale. Vous contrôlez chaque passage dans l'aperçu, le texte sous-jacent est retiré de la copie, et l'original reste inchangé.

07 · COMMENT COMMENCER

Découpez votre prochain lot de courrier du jour.

Créez un compte sur app.paperoffice.ai, configurez un Workspace pour un service et découpez une pile d'exemple avec le Split Agent. Vous payez ce que vous traitez ; la page tarifs présente les niveaux.

Commencer par des formulaires d'exemple

Remplissez vos formulaires les plus courants avec des données fictives, certains à la main, et numérisez-les en une seule pile. Vous pouvez ainsi tester le découpage et les champs sans données réelles de citoyens.

Définir les champs obligatoires

Décidez, pour chaque type de demande, quels détails sont obligatoires et qui traite les tâches de contrôle ouvertes.

Impliquer la protection des données

Présentez au service de la protection des données les droits sur les Workspaces, la protection d'accès et les scénarios de caviardage avant de traiter de vraies demandes.

FICHES TECHNIQUES SUR CE SUJET

Split Agent

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-pdf-split-fr.pdf

Classification

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-classification-fr.pdf

IDP Agent

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-idp-intelligent-document-processing-fr.pdf

Knowledge Graph

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-fr.pdf

Envoi sécurisé par e-mail

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-audit-safe-email-delivery-fr.pdf

Workspaces

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-workspaces-fr.pdf

POUR ALLER PLUS LOIN

Administration publique

paperoffice.ai/fr/solutions/industrie/ai-secteur-public-gouvernement-gestion-documents



POUR ALLER PLUS LOIN

paperoffice.ai/fr/solutions/industrie/ai-secteur-public-gouvernement-gestion-documents

TARIFS

paperoffice.ai/fr/tarifs

CONTACT

paperoffice.ai/fr/contact