



LA CAISSE D'ÉPARGNE RÉINTERNALISE SA CHAÎNE DE NUMÉRISATION



CONTEXTE

Simplifier la collecte et la numérisation des dossiers réglementaires clients et contrats en adoptant :

- Une plate-forme globale capable de gérer des flux techniques et de s'interfacer facilement avec les systèmes d'information des Caisses d'Épargne
- Des solutions logicielles orientées utilisateurs, faciles à utiliser, riches en fonctionnalités et qui puissent être personnalisées en fonction des besoins métiers
- Un matériel adapté aux bureaux en termes de facilité d'utilisation, d'encombrement, de bruit, et qui soit rapide



En réintégrant en interne tout ou partie de notre plate-forme de numérisation, nous avons gagné en temps, en qualité de numérisation et en lisibilité sur le traitement des dossiers tout en évitant les ruptures de charge coûteuses en efficacité. ”

François Baudens,

Responsable de projets Organisation à la Caisse d'Épargne Nord France Europe et Chef de projet maîtrise d'ouvrage pour le projet national IT-CE
« Délocalisation de la numérisation »

RÉALISATION

Élaboration d'une solution générique de numérisation que chaque Caisse d'Épargne peut personnaliser et déployer à son rythme. Elle repose sur des :

- Scanners compacts et rapides de 40 pages/min ou copieurs multifonctions
- Logiciels Spi.Factory interfacés avec le système d'information pour piloter la collecte et la numérisation

BÉNÉFICES

La solution retenue a permis de :

- Faciliter la collecte des dossiers grâce à l'interface proposant un système d'arborescence
- Réaliser des gains de temps, avec la visualisation de l'image numérisée à J+1
- Éviter les ruptures de charge, coûteuses en productivité
- Augmenter la qualité des numérisations



Pour améliorer le dispositif de numérisation des Caisses d'Épargne, le Programme national ECM de IT-CE (Informatique et technologies des Caisses d'Épargne) a mis en place une solution sur mesure qui permet à chaque agence du réseau de numériser ses propres documents. A la clé, gains de temps et d'efficacité et qualité accrue des documents scannés.

En 2009, IT-CE déploie une plate-forme centralisée et externalisée de numérisation pour le réseau des Caisses d'Épargne. Objectif ? Scanner toutes les pièces relatives aux dossiers réglementaires clients pour les ouvertures de comptes : cartes d'identité, justificatifs, et même certains contrats... Soit plus de trois millions de documents par mois pour l'ensemble du réseau, et près de trois cent mille pour la seule Caisse d'Épargne Nord France Europe. Un processus qui supposait de nombreuses interventions automatisées ou manuelles et que la moindre erreur était donc susceptible d'interrompre. Soucieuse des ruptures de charge occasionnées par ces interruptions, de la qualité des numérisations (limitées au noir et blanc) et des délais d'intégration des images, le Programme national ECM entame dès 2010 une réflexion sur l'adoption d'une nouvelle solution.

CONSTITUTION D'UNE PLATE-FORME CIBLE À DÉPLOYER EN INTERNE

Fin 2010, le programme ECM lance un appel d'offres pour la partie matérielle.

"Nous voulions des équipements adaptés aux agences, donc de faible encombrement, faciles à utiliser, rapides, et aptes à s'intégrer dans un environnement commercial", précise François Baudens, Responsable de projets Organisation à la Caisse d'Épargne Nord France Europe. Des scanners compacts et rapides de 40 pages/min sont finalement retenus. Côté logiciel, Spi. Factory, qui propose un ensemble de traitements pour optimiser, améliorer et manipuler les images numérisées, est sélectionnée. "Capable de gérer des flux techniques, la suite logicielle s'intègre parfaitement aux systèmes d'information et présente des avantages sur le plan financier... Mais c'est avant tout son interface orientée utilisateur, sa simplicité d'utilisation et sa capacité à s'adapter à nos besoins métiers qui nous ont convaincus". La présentation des dossiers par arborescence de répertoires a tout particulièrement plu aux utilisateurs, des codes couleurs permettant de visualiser très rapidement tout document manquant.

GAINS DE TEMPS, QUALITÉ ACCRUE ET DÉLAIS RÉDUITS

"Nous avons voulu donner plus de sens à l'opération de collecte et de numérisation des documents, et automatiser autant que possible la numérisation." Les documents sont dans un premier temps stockés en local. Une fois la totalité du dossier renseigné, les fichiers sont compressés au format zip avant d'être transférés sur un serveur central de la plate-

forme, informatique nationale des Caisses d'Épargne IT-CE. Un traitement de vacance exécuté deux fois par jour permet ensuite de récupérer les fichiers zip, de les décompresser pour injecter informations et images dans le système d'information. En d'autres termes, les documents numérisés sont injectés dans le système à J ou à J+1. "De plus, le processus est entièrement automatisé. Nous pilotons plus facilement le traitement des images, avec la disparition de plusieurs étapes, dont certaines, manuelles, ne permettent pas de remonter la chaîne". Enfin, des numérisations effectuées à partir des originaux et non plus des copies ainsi qu'une chaîne de traitement capable de gérer le noir et blanc mais aussi la couleur ont permis de gagner en lisibilité des documents.

Déployée courant 2011 dans trois Caisses d'Épargne pilotes, la solution rencontre un tel succès qu'elle devrait progressivement remplacer la plate-forme externalisée. Un planning de migration prévoit en effet un basculement progressif de toutes les Caisses d'Épargne d'ici fin 2013. "À l'origine, cette solution a été conçue comme un complément et non une solution de remplacement de notre existant mais nul doute que, à l'instar des Caisses d'Épargne pilotes, les autres Caisses d'Épargne finiront par ne plus utiliser la plate-forme externalisée une fois qu'elles disposeront de leur propre solution de numérisation déployée en interne", conclut François Baudens.

A PROPOS DE LA CAISSE D'ÉPARGNE

Banque mutualiste, la Caisse d'Épargne est constituée d'un réseau de 17 Caisses d'Épargne. Banques coopératives au service de leur région, elles accompagnent toutes les clientèles – particuliers, professionnels, entreprises, acteurs de l'économie sociale, institutions et collectivités locales – et privilégient le meilleur niveau de service dans tous les domaines : collecte et gestion de l'épargne, versement des crédits, équipements en moyens de paiement, gestion de patrimoine, projets immobi-

liers, assurances... En 2009, les Caisses d'Épargne ont fusionné avec les Banques Populaires pour créer BPCE, deuxième groupe bancaire en France avec 8 000 agences, 36 millions de clients, 8 millions de sociétaires et 125 000 collaborateurs.

www.caisse-epargne.fr