

Témoignage

« Nous disposons désormais d'un référentiel documentaire centralisé, normalisé, hiérarchisé et sécurisé »

Banque Française : La qualité des documents passe par Bdoc



Centralisation et sécurisation : tels étaient les objectifs de la Banque Française en matière d'édition. Accompagné par Business Document, l'établissement bancaire a gagné son pari et a même été au-delà.



Maryvonne Guérin
Directrice de l'organisation au sein de la Banque Française

La Banque Française en bref

Établissement généraliste indépendant, la Banque Française propose tous types de services bancaires et financiers, ainsi que des prestations de gestion des flux pour les organismes mutualistes et des prêts à la consommation et autres livrets d'épargne dans le cadre d'accords collectifs passés avec les mutuelles.

Effectif : 45 collaborateurs

Chiffres clés

- 25 000 clients dont 9 500 dossiers de prêts aux adhérents mutualistes
- 85 modèles de documents

Bénéfices

- Centralisation, normalisation et sécurisation des documents.
- Intégration avec le progiciel métier Evolan Pack.
- Évolutivité de la solution.

“À l'époque, nous ne possédions pas de référentiel documentaire et en subissions au quotidien les conséquences...”, explique Maryvonne Guérin, directrice de l'organisation au sein de la Banque Française. Coexistence de plusieurs versions de mêmes documents, manque de normalisation et de sécurisation et maintenance à la limite du casse-tête,... la gestion de l'édition avait besoin d'une petite révolution, d'autant que la gestion des stocks de documents imprimés était impossible. “Par exemple pour les conventions de comptes, nous imprimions 100 exemplaires à la fois, qui étaient ensuite dispatchés dans l'agence, avec aucune visibilité ni sur leur utilisation ni sur leur localisation. Compte tenu de la rapidité avec laquelle nos documents deviennent obsolètes, le risque d'erreur sur les versions était très grand, et de surcroît, cela nous coûtait.”

“Démarrer petit”, avec de grandes possibilités d'évolution

C'est dans ce contexte que la Banque Française entame en 2002 une réflexion sur la création d'un référentiel documentaire, en parallèle avec la rédaction des procédures. “Nous en avons profité pour tout recenser et remettre à plat l'ensemble des documents. Nous avons travaillé avec le juridique pour les contenus et nous sommes attachés à la normalisation des documents qui n'obéissaient auparavant à aucune charte graphique déterminée.” Dans le même temps, Maryvonne Guérin entre en contact avec Business Document, dont la proposition lui semble très intéressante. “Ce qui était séduisant, c'était la possibilité de 'démarrer petit', avec de grandes possibilités d'évolution par la suite. La conception se faisant par ailleurs dans Bdoc Suite à partir de Word, la reprise de nos documents existants serait facile. Enfin, j'ai tout de suite eu affaire à des personnes très compétentes, qui nous ont proposé une démonstration convaincante.”

Interface avec le progiciel métier

Le projet démarre en avril 2003. Les équipes de Business Document installent Bdoc Suite sur un serveur commun à toute la banque, développent un outil pour accéder aux documents par domaine ainsi qu'une interface avec le progiciel bancaire Evolan Pack (sous AS/400, ndlr) utilisé au quotidien par les collaborateurs de la Banque Française. *“Cette interface permet une récupération automatique des informations dans notre progiciel métier pour fusion avec les modèles de documents gérés dans Bdoc Suite.”* N'ayant pas les ressources internes suffisantes, la Banque Française fait de surcroît appel à un consultant Business Document pour la conception et le développement des modèles de documents. *“Nous bénéficions encore aujourd'hui d'un accompagnement de très grande qualité de la part de ce consultant, qui travaille avec un chef de projet chez nous pour les spécifications et la recette des documents.”*

Automatisation des éditions

Concrètement, les utilisateurs lancent le programme développé par Business Document et choisissent le document qu'ils souhaitent éditer dans une liste (85 modèles de documents sont gérés dans Bdoc Suite), classée par domaine. Ils n'ont ensuite qu'à saisir le numéro de client ou de compte et les informations sont directement récupérées dans l'application métier pour publipostage. Cela va même plus loin : selon la typologie de client (personne morale, entrepreneur individuel, particulier), le document s'assemble différemment, de manière automatisée. Et, après vérification, l'impression est lancée d'un simple clic. *“L'impression du document se fait sur une imprimante définie, avec une gestion automatique du type de papier à utiliser et des impressions recto / verso le cas échéant. Et tout se faisant en temps réel, nous n'avons plus de stocks à gérer.”* Évidemment, la saisie complète des informations est également possible, dans le cas d'une ouverture de compte par exemple. De plus, chaque utilisateur peut également, selon le type de document, effectuer une saisie complémentaire si nécessaire. L'interface permet enfin la sauvegarde et l'archivage du document à l'initiative de l'utilisateur.

“Globalement, l'élimination de la saisie manuelle a permis un gain de temps considérable tout en réduisant le nombre d'erreurs. Et la productivité a évidemment augmenté.”

Diminution des risques opérationnels et juridiques

“Nous bénéficions désormais d'un référentiel documentaire centralisé, normalisé, hiérarchisé et sécurisé.” Chaque document est référencé et couplé aux procédures et le versioning est très finement géré. Une charte graphique précise a été mise en place, avec la possibilité, le cas échéant, d'intégrer le logo pour les impressions en noir et blanc (pour les impressions en couleur, le papier à en-tête reste privilégié). Bdoc Suite permet de surcroît la protection des documents en verrouillant toute modification hors partie variable, avec, à la clé, une nette diminution des risques opérationnels et juridiques. *“Au final, nous fournissons aujourd'hui à nos clients des documents propres et lisibles et nous nous félicitons du gain d'image opéré.”*

La Banque Française ne compte pas en rester là et a encore de nombreux projets dans ses cartons. *“La prochaine étape sera l'automatisation de la gestion des processus : ainsi nous envisageons d'éliminer l'étape encore manuelle de saisie du numéro de client grâce à la génération d'un flux XML, directement depuis notre application métier Evolan Pack.”* Autre projet : s'équiper du module web Bdoc Online afin de constituer un dossier client complet qui intégrerait les documents papier, les documents Bdoc ainsi que les informations contenues dans l'environnement AS/400. *“L'objectif est de rendre les dossiers clients accessibles par tous et s'inscrit dans le plan de continuité de l'activité. Globalement, l'évolutivité de Bdoc Suite nous ouvre beaucoup de possibilités dont nous comptons tirer profit au maximum.”*

« Nous fournissons aujourd'hui à nos clients des documents propres et lisibles et nous nous félicitons du gain d'image opéré »

