

« Grâce à Bdoc Suite, nous constatons une meilleure satisfaction des clients »

# Carden Banque Populaire : la révolution éditique



Entamée en 2002, la réflexion de la Casden sur une rénovation de son éditique a débouché sur le choix de Bdoc Suite. À la clé : homogénéisation des documents, amélioration de l'image de l'entreprise, meilleure réactivité et réduction des coûts.



Sonia Demongivert  
Responsable du domaine Canaux à la DSI

## La Casden Banque Populaire en bref

Née de la volonté des enseignants, créée et gérée par eux, la Casden Banque Populaire est la banque coopérative des personnels de l'Éducation nationale, de la Recherche et de la Culture. Banque à compétence nationale, elle a noué un partenariat avec le Groupe Banque Populaire afin de mieux servir ses sociétaires.

Effectif : **499** collaborateurs,  
**207** délégués départementaux

## Chiffres clés

- **1 404 560** sociétaires, dont **881 268** sont clients d'une Banque Populaire
- **5** milliards d'euros de dépôts des sociétaires
- **100** modèles de documents

## Bénéfices

- Homogénéisation des documents, meilleure image auprès des clients
- Intégration avec le progiciel métier Evolan New Business
- Outil complémentaire à l'outil de CRM
- Richesse fonctionnelle de la solution

Mutualisme et solidarité : telles sont les valeurs fortes de la Casden Banque Populaire, banque coopérative des personnels de l'Éducation nationale, de la Recherche et de la Culture. *«La solidarité est une valeur importante de la Casden, insiste Magali Vellutini, responsable éditique MOA. En ouvrant un compte épargne, les sociétaires permettent en effet l'ouverture de crédits pour les autres tout en accumulant des points qui leur permettent de bonifier leur propre taux de crédit.»*

En 2002, la Casden Banque Populaire entame une réflexion sur sa communication externe et sur son éditique. Les enjeux sont multiples. *«Il s'agissait d'optimiser la mise à jour et la création des documents, ainsi que les pratiques des utilisateurs et l'efficacité des entités opérationnelles... tout en réduisant les coûts d'édition. Notre priorité était d'améliorer les documents adressés à nos sociétaires afin de pérenniser et de valoriser l'identité et l'image de la Casden»,* explique Sonia Demongivert, responsable du domaine Canaux à la DSI. Au menu également : une meilleure connaissance des sociétaires grâce à l'historisation des documents tant commerciaux que d'instruction et une diminution des délais de traitement des retours. *«Jusqu'alors, notre solution éditique était constituée d'outils multiples et disparates, plusieurs référentiels coexistaient et nous ne disposions pas de charte graphique unique.»*

L'acquisition d'un nouveau progiciel d'instruction des crédits (Evolan New Business édité par Sopra Group) se révèle l'occasion parfaite de se doter d'un outil d'édition performant. *«Après rédaction d'un cahier des charges extrêmement précis, nous avons lancé un appel d'offres. La réponse de Business Document a retenu toute notre attention, explique Sonia Demongivert. La solution permet, comme nous le souhaitions, de transférer au métier la conception des modèles, de disposer de documents interactifs, de récupérer les documents sur des postes de travail Web, de gérer les documents dématérialisés et enfin, elle s'intègre à la fois dans une interface Web et dans notre architecture technique applicative, à savoir Java J2EE.»*

Les tests effectués par les équipes de Business Document sur des impressions de masse achèvent de convaincre les équipes de la Casden : le projet peut démarrer.

## 60 % des éditions se font en temps réel

Après définition de la charte graphique, une interface est développée pour le progiciel ENB, qui appelle Bdoc Suite pour la gestion éditique. Et dès 2002, la solution est en production sur un site pilote, à savoir l'extranet partenaire d'instruction des crédits à la consommation. *"À cette étape, le projet concernait toutes les éditions d'offres et les simulations en temps réel effectuées dans le réseau de la banque et chez nos partenaires. La solution a ensuite été généralisée (en 2003) à l'ensemble des éditions en temps réel des offres, des courriers de simulation et d'instruction de crédits consommation et immobilier."* Enfin, en 2005, un premier lot back-office sur l'application "Boss" est mis en production pour la gestion des cas particuliers tels que les successions ou les démissions de sociétaires. *"À toutes les étapes du projet et encore aujourd'hui, les équipes de Business Document ont fait preuve d'écoute, de disponibilité et de compréhension."*

## Meilleure image et réactivité accrue

La solution Bdoc Edit a constitué pour la Casden une véritable révolution de la gestion éditique, et ce à plusieurs niveaux. Tout d'abord, les documents sont harmonisés. *"Qu'ils se rendent dans l'un de nos 3 000 points de vente en France ou sur notre site Internet, les sociétaires obtiennent tous le même document, toujours construit de la même façon, répondant à une charte graphique unique"*, précise Sonia Demongivert. Par ailleurs, chaque document est personnalisé, en fonction du partenaire et du point de vente, de manière transparente pour le collaborateur sur le terrain, qui ne saisit quant à lui que les données relatives au prospect, les données clients étant importées depuis le progiciel métier.

Cette simplicité d'utilisation au quotidien a permis à l'ensemble des collaborateurs du réseau une prise en main rapide, sans formation.

## Réduction des coûts

L'arrivée de Bdoc Suite a par ailleurs permis une réduction importante des coûts d'impression tout en simplifiant les processus. *"Nous n'utilisons plus désormais que du papier blanc là où des préimprimés étaient auparavant nécessaires, explique Sonia Demongivert. Tout est contenu dans les modèles de documents."* Enfin, la conception, la mise à jour et la maintenance des modèles de documents ont été facilitées, pour une réactivité accrue. *"Les fréquentes évolutions réglementaires sont désormais prises en compte et intégrées aux modèles de documents en une semaine au maximum pour l'ensemble du réseau"*, insiste Magali Vellutini. Cette rapidité et cette simplicité d'évolution sont également très appréciées des équipes marketing. *"Grâce à Bdoc Suite, nous avons réduit les délais de traitement, nous constatons une meilleure satisfaction des clients et un gain de productivité au sein de toutes les entités opérationnelles."*



*« À toutes les étapes du projet et encore aujourd'hui, les équipes de Business Document ont fait preuve d'écoute, de disponibilité et de compréhension »*

## Des projets dans les cartons

Fort de la réussite de ces premiers projets, la Casden a entamé en 2006 une réflexion sur la mise en œuvre d'une interface éditique unique et standard qui s'intègre avec les applications métier. *"Le premier lot est lié au CRM grâce à une interface avec notre application Coheris : l'objectif est de disposer d'une interface standard pour générer les courriers en réponse aux réclamations ou aux demandes d'information."* Autre chantier : l'intégration de la version 2.7 de Bdoc Suite, pour laquelle la Casden sera client pilote. *"La solution Business Document offre de grandes possibilités, et nous souhaitons exploiter pleinement cette richesse. Par exemple, nous avons entamé une réflexion sur la gestion future de nos fiches produits dans Bdoc Suite. Bref, notre partenariat avec Business Document est parti pour durer encore quelque temps, et nous nous en réjouissons."*