



# La GED d'entreprise séduit banques et assurances

**Sous la pression de la réglementation, de l'évolution des métiers et du besoin d'augmenter la productivité, le secteur banque et assurance dématérialise ses dossiers clients.**

**La logique est à la GED d'entreprise hébergeant de multiples applications.** Par Alain Clapaud

Avec, selon IDC France, une croissance de 5,3 % en 2006, l'investissement informatique dans le secteur de la banque, de la finance et de l'assurance reprend des couleurs. Ce secteur aura dépensé plus de 9 milliards d'euros l'an dernier. Une manne dont bénéficient notamment les éditeurs de solutions de gestion de contenu. Car les banques, comme les assurances, se sont attaquées à la dématérialisation de leurs flux entrants et sortants, afin d'améliorer leurs ventes et la productivité de leurs agents.

Les banques ont commencé par dématérialiser les chèques. Même si ce mode de paiement décroît, il s'en est encore échangé 3,7 milliards en 2006. Leur numérisation avait été confiée à des prestataires tels qu'Experian ou Safig. Or, certaines banques commencent à réinternaliser cette fonction. LCL traite désormais un million de chèques par jour en interne, grâce aux solutions d'archivage et d'échange d'images de chèques d'Athic et au moteur de reconnaissance de caractères d'A2iA. BNP Paribas a également fait ce choix et déploiera les mêmes solutions. « Beaucoup de documents étaient traités à la main par des prestataires, éventuellement à Madagascar ou à l'île Maurice. Aujourd'hui, le besoin de traçabilité et les capacités des algorithmes actuels autori-



Au Crédit Agricole de Centre France, la GED est orientée multiservice. La numérisation des documents (carte d'identité, justificatifs) au guichet a été expérimentée sur cinq agences pilotes depuis un an. En mai 2007, elle est étendue à 280 sites.

sent une vraie automatisation du traitement du courrier entrant, y compris sur des lettres manuscrites », commente Venceslas Cartier, directeur marketing d'A2iA. De même, la banque Finama, filiale de Groupama, vient d'acquérir une vingtaine de scanners BancTec FB-10. « Ce système s'inscrit dans le processus de traitement des remises de chèques. L'objectif principal

est la reconstitution des valeurs en cas de perte de la sacoche dans les remontées de la province vers Paris. À ce stade, nous avons également toujours recours à un prestataire spécialisé pour la dématérialisation et la présentation à l'EIC [système d'échange des chèques dématérialisés des banques françaises, NDLR] », décrit Christian Mahé, directeur des moyens de paiement de Finama. Les images de chèques sont intégrées dans une GED (gestion électronique de documents), puis mises à disposition des clients sur le web.

## La volumétrie, une difficulté majeure

La fusion des marchés de la banque et de l'assurance devrait accélérer le phénomène de dématérialisation. « L'évolution du métier d'assureur donne un grand coup d'accélérateur aux solutions de GED, d'édition et de workflow. Aujourd'hui, dans un appel d'offres sur deux, la GED est incluse », confirme François Petit, fondateur d'ITN, un éditeur de progiciels d'assurance. Le secteur de l'assurance semble plus avancé en termes de dématérialisation. La Société Mutualiste Interprofessionnelle, qui gère 570 000 bénéficiaires, s'y est attelée dès 1996. « Notre GED avait deux vocations: numériser les dossiers, et constituer un portail afin de relier le back-office à la bureautique », décrit Bertrand Da Ros, de la direction des opérations de la mutuelle. Deux cent mille dossiers sont numérisés (soit 2,5 millions de documents) et stockés sur la plate-forme EverSuite d'Ever Team. Le service de relation avec les adhérents accède aux documents en ligne à partir de l'application de back-office des conseillers. En outre, la plate-forme sert à délivrer aux adhérents les tableaux de garanties au format PDF. La volumétrie constitue une difficulté majeure, comme le souligne Isabelle Benigot, DSI de la Carac, mutuelle d'épargne et de retraite:

## ILS ONT DIT .

► **Jimmy Barens**, président de l'Aproged

### « Décloisonner les systèmes de GED et aller vers une véritable gestion de contenu »

Après avoir investi pour gérer leurs informations structurées, les banques et assurances doivent relever un nouveau défi: gérer leurs informations non structurées, soit 80 % des données. Courriers papier, e-mails, pages web, podcasts, vidéos, qu'il faut traiter, diffuser ou archiver. Or, la réponse apportée aujourd'hui est beaucoup trop segmentée (éditique, dématérialisation, GED, sécurité, etc.). Il faut décloisonner ces approches pour penser en flux complets, multicanaux et faire circuler les documents numériques dans et hors de l'entreprise. Il faut aller vers une véritable gestion du contenu et du cycle de vie de l'information; de la capture à l'archivage, en passant par la collaboration, la gestion des processus métiers, le contrôle et la diffusion.





« Ce qui fait peur, c'est de devoir reprendre l'existant papier. Dans notre cas, dix à quinze personnes ont numérisé les documents, à raison d'un jour par semaine. Deux ans ont été nécessaires afin de numériser treize millions de documents. » Chez BNP Paribas, la numérisation de l'existant a nécessité une équipe dimensionnée pour absorber cent vingt mille dossiers d'ouverture de compte par jour. Autre souci, les projets de dématérialisation fonctionnent souvent par silos : un système pour les chèques, un autre pour tel type de contrat, etc. Les interfaces avec le *back-office*, la gestion de la relation clients ou l'entrepôt de données restent minimales. Chantal Faure, consultante en gestion documentaire chez Euriware, constate : « Il serait plus efficace de choisir une plate-forme de gestion de contenu comme socle générique sur lequel faire migrer toutes les solutions départementales. Cela implique une informatique très centralisée, ce qui pose des problèmes d'organisation. Sinon, lorsqu'on est équipé de multiples systèmes de GED, il faut assurer leur interopérabilité, donc définir des métadonnées communes entre chacun des référentiels. » Laurent Corazza, responsable de l'offre GED d'Unilog Management, précise : « Les banques et les assurances commencent à mettre en place des infrastructures centra-

## Banque AGF dématérialise les courriers entrants et sortants

Créé ex nihilo en 2000, Banque AGF s'est très vite doté d'une plate-forme de dématérialisation du courrier entrant. Il fallait faire face à la croissance rapide du volume des dossiers d'inscription drainés par les dix mille agents d'assurance et conseillers des AGF. La première semaine, cinq mille ouvertures de compte ont été réalisées. Depuis, la banque reçoit quarante mille courriers par mois. L'ensemble des documents entrants est numérisé par la solution FreeMind d'Itesoft. Un moteur de *workflow* de Global 360 (ex-Eistream) complète cette infrastructure de GED. L'ensemble des documents sortants est aussi chargé dans la GED. L'outil de composition StreamServe les génère au format PDF. Les relevés de compte, édités par un prestataire d'édition, sont eux aussi chargés dans la GED, car le prestataire génère un flux de documents PDF à destination de Banque AGF en parallèle du flux papier.



▲  
La numérisation des courriers entrants est en marche, avec les assurances aux avant-postes. À Rennes, la MAIF exploite la GED d'Ever Team et traite chaque année un million de pages relatives aux sinistres. La MAAF numérise vingt-cinq mille courriers entrants par jour avec une GED FileNet.

lisées de GED d'entreprise, avec workflow et gestion des processus métiers, afin de servir tous leurs projets, depuis les dossiers clients, traités en front et *back-office*, jusqu'à l'archivage et, éventuellement, une prise d'image en agences. » La MAAF dispose ainsi d'une GED FileNet, dématérialisant les courriers entrants (tous domaines, sinistres, multirisques habitation, auto). D'autres applications suivront (factures fournisseurs, santé, sinistres corporels, productions et sinistres prévoyance). Une démarche multi-applicative qu'adopte également MMA. Au Crédit Agricole Centre France, la GED est aussi orientée multiservice. Elle a été bâtie autour du produit de Global 360. Différents domaines y versent leurs documents (20 millions par an), à l'exception des chèques, placés dans un autre système. Cela concerne, par exemple, les documents scannés en agence (cartes d'identité, justificatifs) ou émis par le partenaire éditique (relevés bancaires, cartes envoyées aux clients). « Nous numérisons les documents où c'est le plus opportun : au guichet, en *back-office* ou à la source. Nous procédons par ajout de nouveaux processus autour de notre plate-forme », résume Laurent Pommerol, responsable des nouvelles technologies de la banque.

**Une plate-forme unique multi-usage**  
Isabelle Benigot a retenu, pour sa part, Livelink d'Opentext comme plate-forme unique multi-usage. Outre les dossiers clients numérisés, Livelink porte aussi l'intranet, les règlements, les rapports des assemblées générales et les documents statutaires. Depuis peu, il a aussi accueilli, une fois scannées par le logiciel Kofax, les attestations de vie remplies par cent cin-

quante mille adhérents chaque année. Les contrats de travail de la société devraient bientôt suivre. La même démarche centralisatrice a cours à la banque BCP, au service de la communauté portugaise en France. Le DSI, Didier Lourenço, a choisi ApplicationXtender (AX) d'EMC Documentum, une solution sous Windows de milieu de gamme. Y sont chargées les

Il t p s efficace de  
cho r une plate forme  
d ED comme socle  
g nérique.

bases Lotus et Access et les images des chèques, numérisés par un prestataire. Un autre document est injecté dans AX : la fiche signature. « Il s'agit de

ne plus faire attendre cinq minutes un client en agence, le temps d'aller chercher sa fiche dans un tiroir », explique le DSI. Les agents de la banque, au rythme d'une heure par jour, numérisent les fiches grâce à des imprimantes multifonctions. Au fil des années et des fusions, la BCP a stocké pas moins de cinquante modèles de fiches pour une volumétrie de trois à huit mille fiches par agence. Elle multiplie les applications sur sa plate-forme de gestion de contenu : les dossiers de crédit ont rejoint le système, et les services demandent à dématérialiser d'autres flux documentaires, tels les contrats des services généraux ou les factures du service achat. Dernier point, basculer sur une plate-forme centralisée nécessite de protéger certaines informations clés. À la banque Monabanq, une GED centrale (Sibelius) héberge six cent mille dossiers, soit 4,7 millions d'images. L'accès aux données a été restreint au conseiller personnel du client et à son groupe. L'image de la signature manuscrite du client est masquée ; et chaque mouvement sur le compte, enregistré. Au besoin, la banque peut activer la traçabilité sur la consultation même des éléments du compte. ■