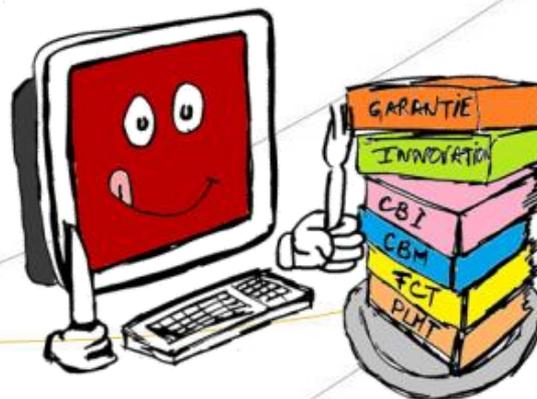


DÉMATÉRIALISATION, GED, ARCHIVAGE



oseo

PRESENTATION D'UN EXEMPLE DE PROJET DE DEMATERIALISATION :
LE DOSSIER DE CREDIT MLT

Cadre du projet

- **Contexte :**
 - Révision du PCA (Plan de Continuation d'Activité)
 - Problème de suivi du classement des dossiers
 - Traçabilité irrégulière des dossiers
- **Objectifs de la mission :**
 - Sécuriser les pièces juridiques
 - Etudier les propositions existantes en dématérialisation sur le marché
 - Réfléchir à l'opportunité de la dématérialisation des dossiers de crédit
- **Construction du projet :**
 - Etat des lieux
 - Conception
 - Site pilote et généralisation
 - Conduite du changement



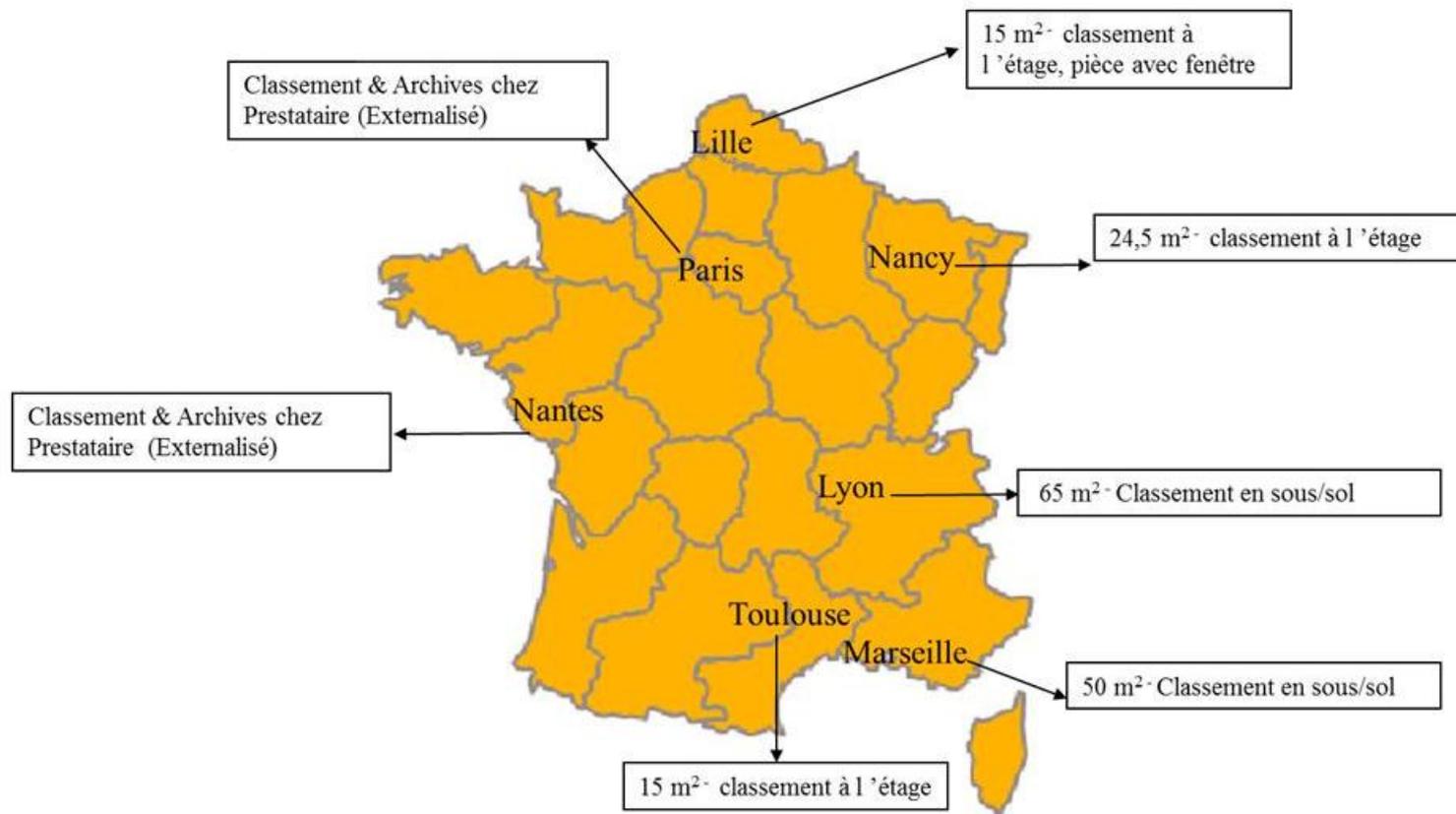
- 
- ***Dématérialisation des dossiers de crédit***

janvier 2007 : état des lieux



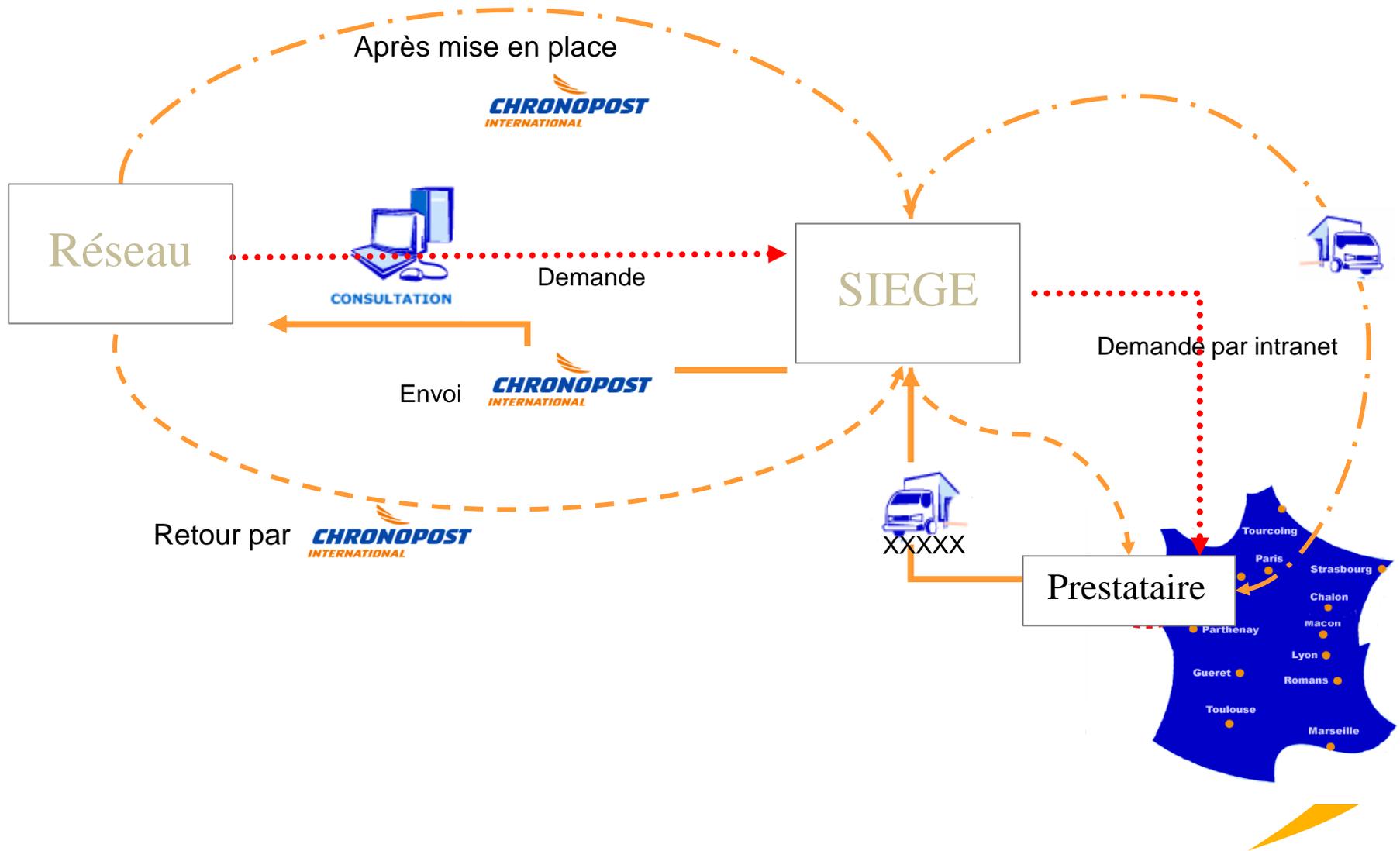
Etat des lieux : constats de départ

- Forte hétérogénéité :
 - Archivage Interne et externe
 - Archivage en étage ou en sous-sol
 - Plusieurs prestataires suivant les produits



Etat des lieux : complexité du processus

→ Circuit d'un dossier gestion du reseau



● Etat des lieux : identification des opportunités

L'état des lieux a abouti aux pistes suivantes :

- **Des pratiques très hétérogènes**
 - Dans la gestion du classement
 - Entre les archives locales et externalisées
- **Des sources d'économies potentielles**
 - Temps de recherche, et manipulations
 - Coût transport et de prestataire
- **Une opportunité pour initier le projet**
 - Le déménagement de la Direction de Lyon
 - Le souhait de ne plus avoir d'archives localement



- 
- *Dématérialisation des dossiers de crédit*

juin 2007 : Conception



Conception : convictions de départ

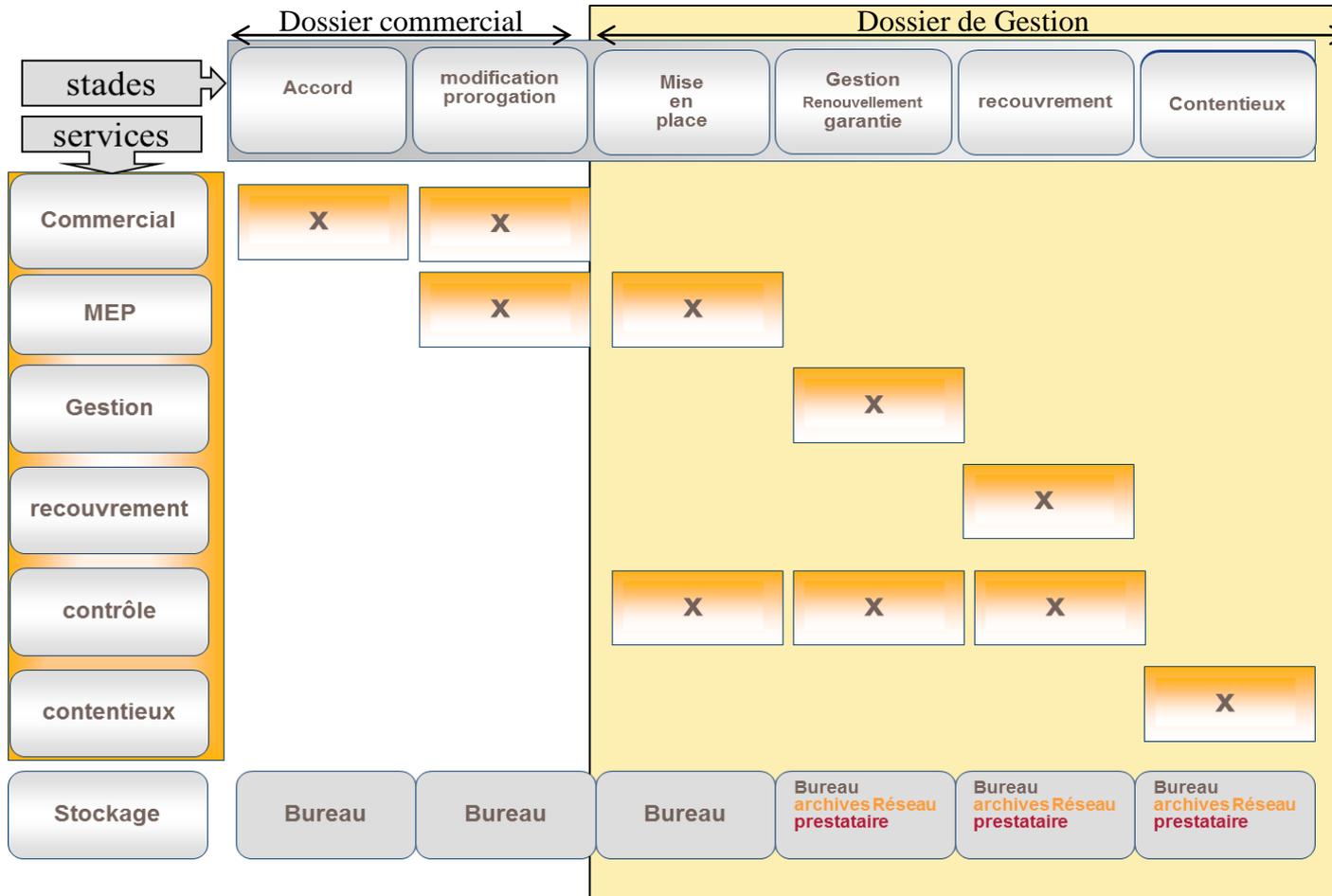
Après étude des offres de dématérialisation du marché, nous avons acquis la conviction que :

- **La numérisation est un métier à part entière**
 - Qu'il faut de la rigueur
 - Qu'il faut des opérateurs spécialisés
 - Qu'il faut un matériel adéquat
- **L'hébergement doit être adapté**
 - Pour un accès rapide à l'information
 - Pour une mise en œuvre rapide
 - Pour sécuriser nos dossiers



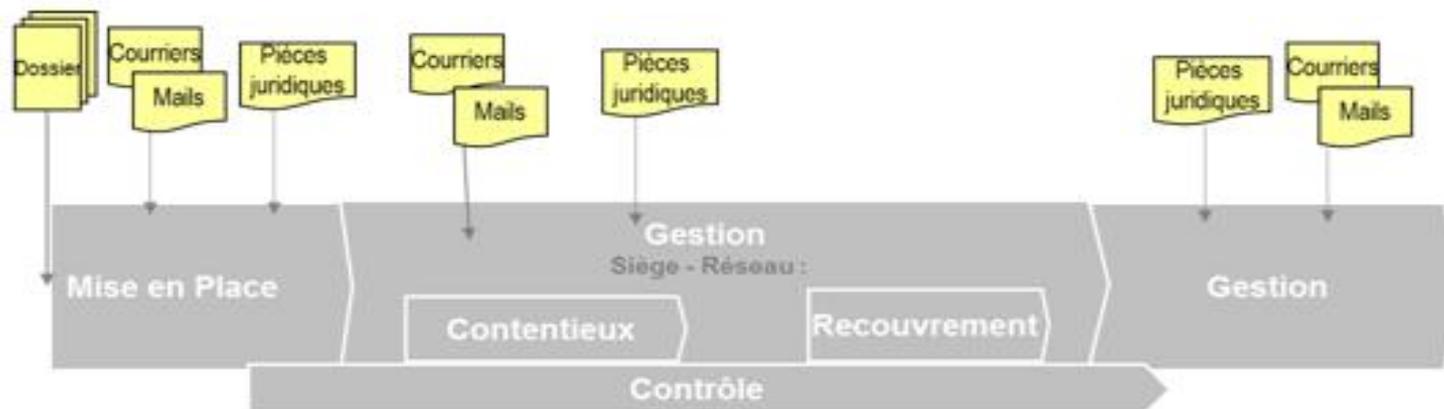
Conception : analyse de l'existant

- Cycle de vie des dossiers de crédits



Conception : analyse de l'existant

- Analyse documentaire
- Groupes de travail : tous les intervenants : métier et logistique
 - Service de gestion réseau
 - Service de gestion siège
 - Contentieux
 - Contrôle
 - Moyens généraux





Conception : choix du scénario de dématérialisation

- En interne ?
- En externe ?
- A l'arrivé du courrier ?
- Le Dossier finalisé ?



Scénario retenu : dématérialisation externalisée du dossier classé



MISE EN PLACE

- Effectuent la mise en place du dossier à partir des documents papier.

PREPARATION

- Vérifient et trient les pièces du dossier, suivant plan de classement.
- Préparent le dossier à classer avec des intercalaires



Envoi chez prestataire

DEMATÉRIALISATION

- Enlèvent les agrafes,
- Vérifient les documents
- Scannent les pièces du dossier
- Indexent les documents
- Contrôlent la qualité
- Rangent le dossier en boîte archive

Envoie le dossier chez l'Archiviste

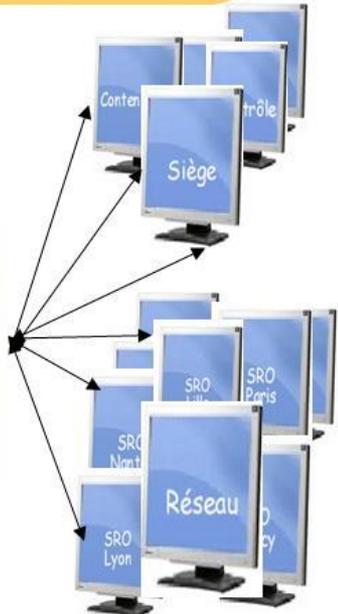


CONSULTATION

- Consultent les pièces du dossier à l'écran
- Répondent au client rapidement
- Effectuent les tâches de gestion...



envoi des images sur serveur



- 
- *Dématérialisation des dossiers de crédit*
décembre 2007 : site pilote



Mise en production : pilote et généralisation

- **Test avec Lyon**
 - Enlèvement des stocks le 27/12/2007
 - Début de numérisation janvier 2008
 - 1^{er} utilisation : le contrôle
- **Fil de l'eau dès fin janvier par l'ensemble du réseau**
- **Amélioration du KIT sur l'année 2008**
- **Reprise du stock de Nancy Octobre 2008**



- 
- *Dématérialisation des dossiers de crédit*

Conduite du changement





La conduite du changement : un chantier de bout en bout

- **Implication du réseau dès les 1ères réflexions**
 - Pour le choix de la procédure
 - Pour l'analyse des dossiers
 - Pour la création des KIT
- **Une présentation rapide de l'outil**
 - Avec la photo d'un dossier
 - Et note manuscrite
- **Une « certaine » liberté :**
 - Pour la date de démarrage
 - Pour le choix de la reprise de stock ou non
- **La désignation de correspondants Dématérialisation dans chaque direction concernée**
- **Un accompagnement « personnalisé » lors de la mise en route**
- **Un « cadeau de Noel » : un écran 24 ' pour les personnes travaillant avec la GED**



Conduite du changement : Exemple des écrans mis à disposition

File Explorer Structure:

- 001
 - Reprise
 - Courriers
 - Etude
 - Juridique
- 002
 - Mise en place
 - A - contrat
 - B - suretes
 - C - supports juridiques
 - E - assurances
 - F - décision
 - G - courriers
 - H - décaissement
 - I - fiche suivi
- 003
 - Mise en place
 - A - contrat
 - B - suretes
 - C - supports juridiques
 - D - oseo garantie
 - E - assurances
 - F - décision
 - G - courriers
 - H - décaissement
 - I - fiche suivi

Document Form Details:

Handwritten notes: *PS 05.07.04*

NUMBER OF	COMPLETION	RELATIONSHIP	ACCOUNT	EMPLOYMENT	RELATION
01	Date	Date	03/04/04	06 JUN 2004	08.01
	Month	Month	152-103	TS2450	TS2450
	Date	Date	Date	Date	Date
	Month	Month	Month	Month	Month
	Date	Date	Date	Date	Date
	Month	Month	Month	Month	Month

Barcode: 7000040985940

Conduite du changement : Exemple des écrans mis à disposition

The screenshot displays a software interface for document management. On the left, a sidebar shows a folder tree under 'Dossier' with the following structure:

- 01 Documents Principaux
- 02 Dossier Reprise 09-2007
 - 02.01 Renseignements Hypothécaires
 - 02.02 Renseignements
 - 02.04 Procédure Résiliation bail
 - 02.05 Contentieux
 - 02.06 Elements sur le contrat
 - 02.07 Juridique
 - 02.08 Chemise Verte
 - 02.09 Chemise Rouge
- 03 Dossier

The main window displays a document titled 'FICHE D'APPEL TÉLÉPHONIQUE' from 'Crédit Equipement des PME'. The form contains the following fields:

Crédit Equipement des PME **FICHE D'APPEL TÉLÉPHONIQUE**

Date : _____ Heure : _____
de M. _____
Qualité : _____ Téléphone : _____

DOSSIER N°

Nom ou Raison Sociale : _____
Profession et (ou) Enseigne : _____
Ville et département : _____
Catégorie : _____
Stade : _____

MOTIF DE L'APPEL

The 'MOTIF DE L'APPEL' section contains several lines of text that have been redacted with black bars. Some handwritten notes are visible, including '26.05.13.22 (Dossier 41)', 'Dossier', and '2010'. The interface also shows a top toolbar with navigation icons and a zoom level of 140%.

Conduite du changement : Exemple des écrans mis à disposition

Handwritten notes in the top left corner: *3.0/02* and *du 2/10/02*.

Redacted text at the top: [REDACTED]

REALISATION

Indice classement

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
------------	------------	------------

Four black dots are arranged in a horizontal line below the table.

Retour à

Correspondant

DR LYON [REDACTED]	Nom Adresse
-----------------------	----------------

Four black dots are arranged in a horizontal line below the bottom table.

Handwritten notes in the top left: *margin APA + N° 2*, *page bulletins*, and *pas d'assurance privé.*

Handwritten note in the top right: *Bleu*

Handwritten note in the middle right: *on peut décaler le*, *dates de ~~la~~ prescription*, and *avant 10 OK*

Redacted text at the bottom left: [REDACTED]

Conduite du changement : zoom sur le rôle du Correspondant Dématérialisation

Objectif

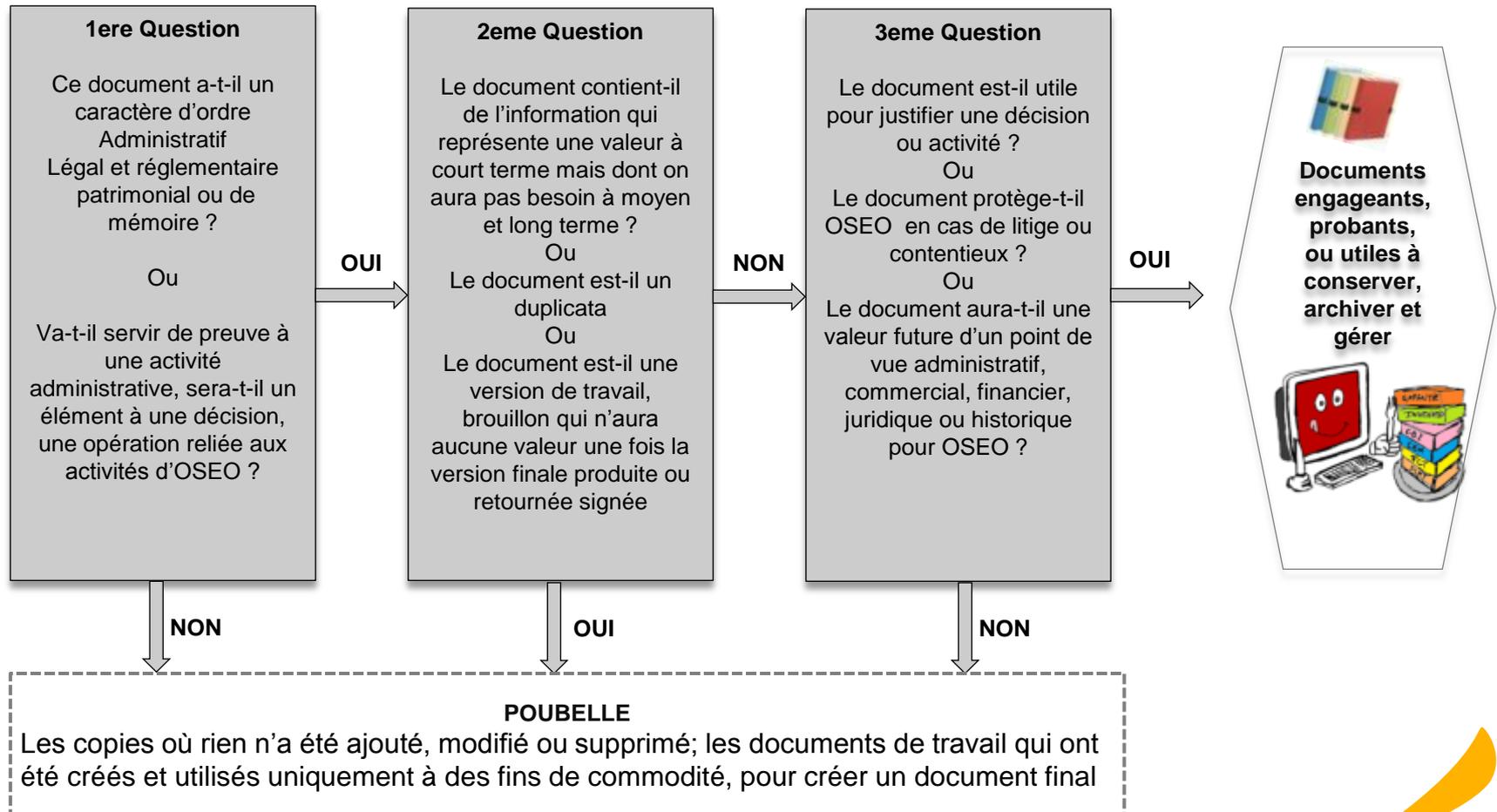
- assurer la logistique (commande des KIT, des conteneurs, des étiquettes)
- assurer un suivi des dossiers envoyés chez notre prestataire et être le relais pour régler les anomalies
- assurer un soutien aux arrivants (aide à la connexion)

Principales missions :

- assurer la formation des nouveaux arrivants,
- informer et communiquer sur les évolutions de la numérisation
- être le relais entre les gestionnaires, et le siège
- collecter les dossiers à envoyer
- assurer un envoi régulier des dossiers
- dresser la liste des dossiers envoyés
- demander l'envoi via Chronopost
- envoyer la liste des dossiers par mail notre prestataire et aux correspondants du siège
- vérifier la numérisation des dossiers par notre prestataire
- assurer la régularisation des anomalies en relations avec les gestionnaires concernés
- participer à l'amélioration continue du processus en relation avec l'Organisation

Conduite du changement : mise à disposition de mémos : « Que dois-je conserver? »

Vous devez faire la distinction entre les documents qui servent de preuve aux activités, et les documents qui sont temporaires et n'ont de valeur ni administrative, ni opérationnelle.



- 
- *Dématérialisation des dossiers de crédit*

Bilan du projet





Bilan du projet

P
R
O
J
E
T

Les PLUS

- Conduite du changement
- Flux logistique simplifié
- Solidarité entre tous les gestionnaires producteurs
- Projet mené au rythme des utilisateurs
- **Une multitude de sponsors**

Les MOINS

- Absence de processus/procédures
=> réglé depuis Juillet 2011
- Manque d'indicateurs
 - Suivi des envois
 - Suivi du volume
 - Suivi des délais

D
E
M
A
T

- Accès à l'information
- Réduction des flux de papier
- Sécurisation des dossiers papier
- Standardisation des traitements
- Suppression des documents inutiles
- Réponse rapide aux clients
- Réduction du cout de classement
- Respect du travail du gestionnaire
- Suppression du « douloureux » sujet des archives dans le réseau.
- Uniformisation du classement

- Plusieurs sources de démat
- Plusieurs scénarios
- Pas d'unicité des solutions
- Résistance de certains juristes attachés au papier



- ***Les autres projets de dématérialisation d'OSEO***

Capitalisation sur le projet Prêt LT pour les autres catégories de prêt

Extension à d'autres métiers & début d'une logique transversale avec les dossiers de CBI

- **Dossiers PCE : moyenne 12 pages**
- **Dossiers PLMT : moyenne 100 pages**
- **Dossiers CBI : moyenne 500 pages**



● Capitaliser : le dossier PCE en 2008

Mise en œuvre d'une dématérialisation des dossiers du PCE...

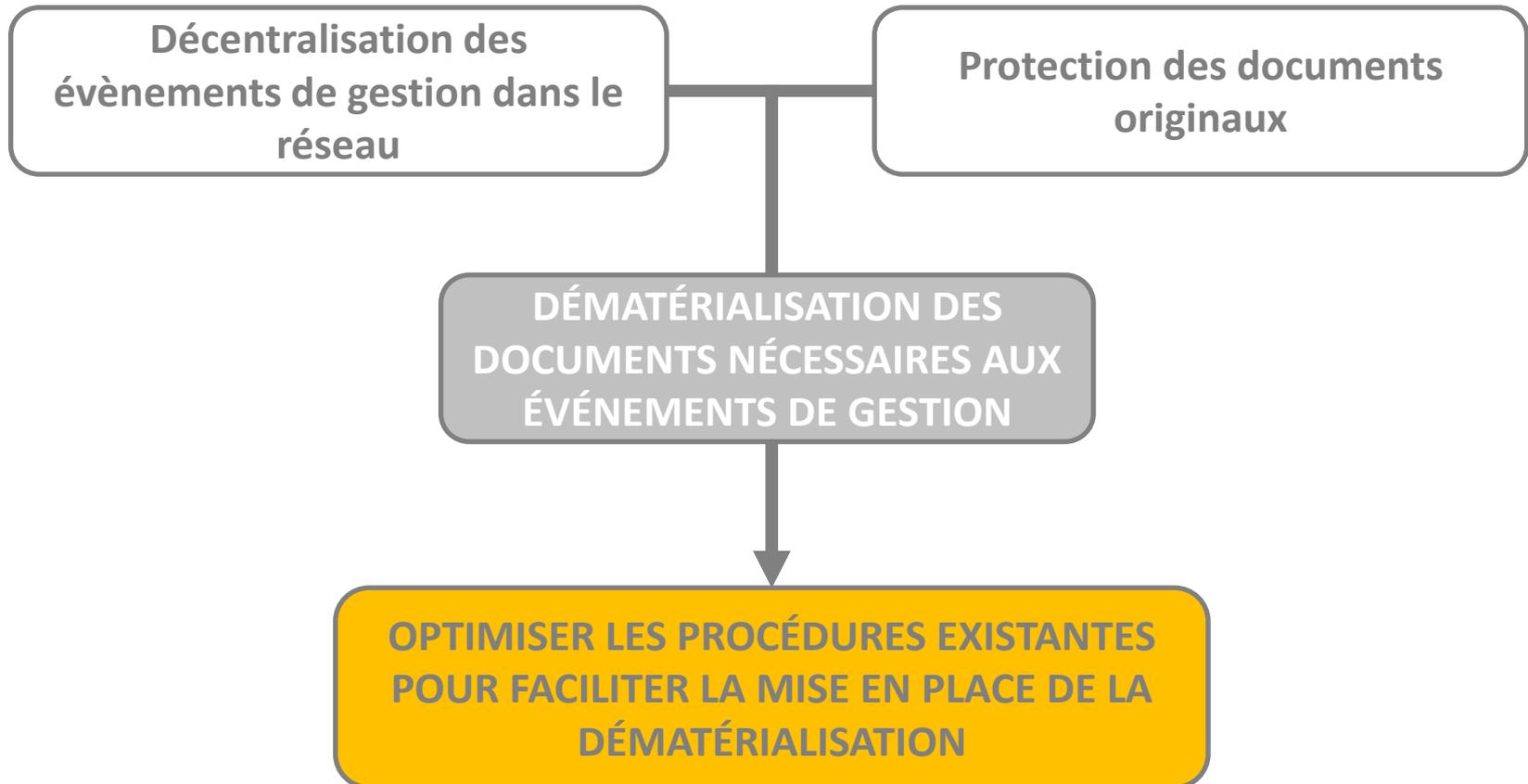
- Travaux à la Centrale de Classement
- Mise en place de la même procédure
- Analyse documentaire
- Suppression des documents inutiles
- Choix d'un autre prestataire en raison d'une très grande volumétrie

... poursuivie en 2012 par un projet de dématérialisation du courrier entrant



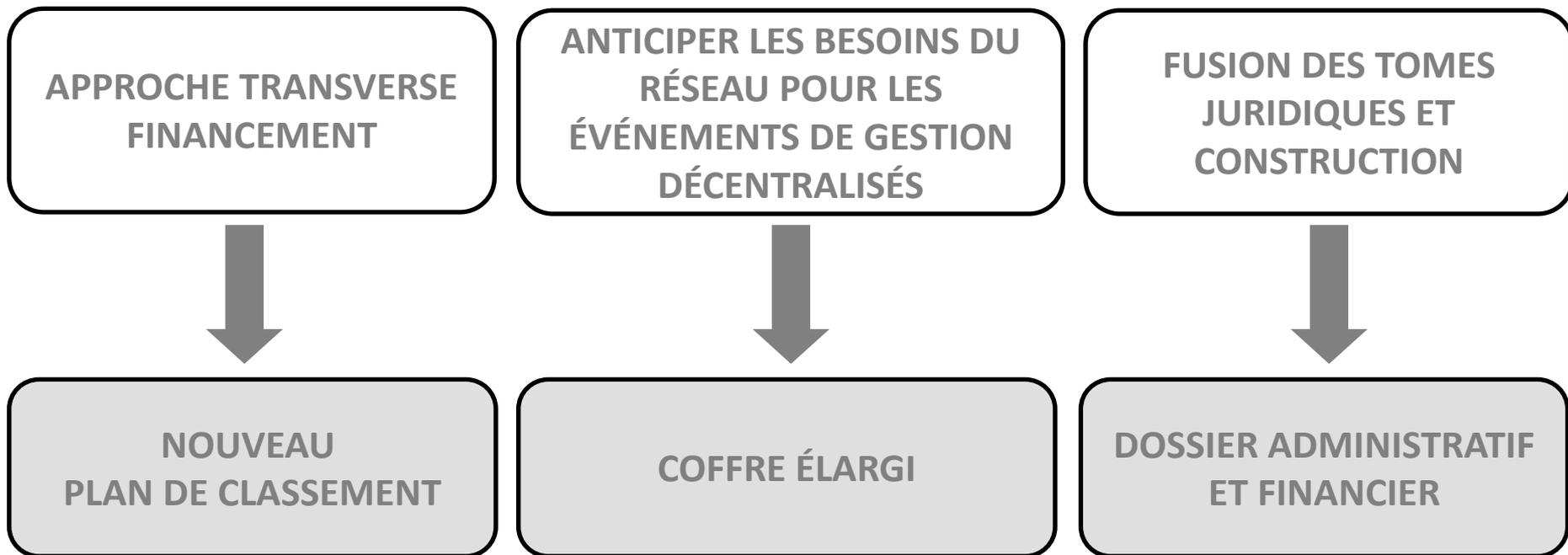
● Etendre la logique : dématérialisation du CBI

Pourquoi une nouvelle procédure?



● Etendre la logique : dématérialisation du CBI

Ce qui a changé



● Etendre la logique : dématérialisation du CBI

Un nouveau plan de classement pour :

➔ **HARMONISER** : un plan de classement commun pour l'ensemble des produits de financement

➔ **CONSITUTER LE DOSSIER** : un classement précis pour chaque document

➔ **DÉMATÉRIALISER** : les documents sont prêts à être dématérialisés, il n'est plus utile de trier les dossiers

➔ **CONSERVER** : facilite les procédures d'archivage et de conservation



Le KIT CBI

CBI

NE PAS NUMERISER

les documents de
cette chemise

- 2^{ème} copie authentique
- Expertise assurance
- TRC
- le restant des documents sont conservés dans le dossier DAF

Rappel – tous les courriers engageants OSEO doivent être numérisés





En synthèse...

La dématérialisation chez Oséo : volumétrie et perspectives



Volumétrie

Existant archives papier

- **20 kml** d'archives en stock
 - garantie : 4 kml
 - financement : 12 kml
 - innovation : 1,5 kml
 - fonctions support : 2,5 kml
- dont 15 externalisés chez 3 prestataires
 - stockage : 50%
 - recherche : 40%
 - divers : 10%
- **33%** de recherches dans les archives papier, nécessite des rappels aux gestionnaires (car déjà empruntées et non restituées)

Dossiers dématérialisés

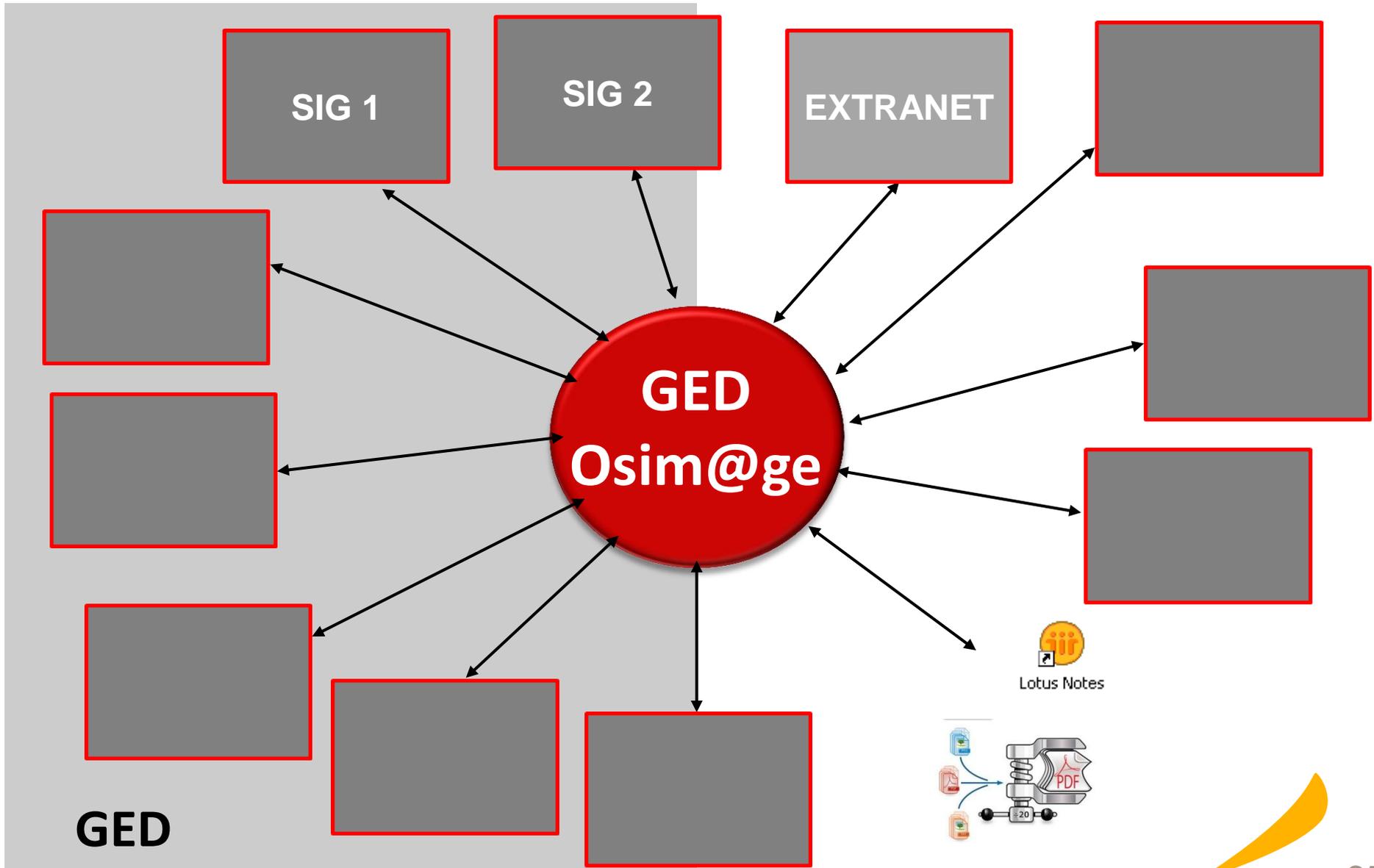
- **PLMT 20 840** dossiers numérisés
- **CBI 755** dossiers numérisés
- **129 Go**
- **1260** conteneurs
- **PCE 160.000** dossiers numérisés
- **115 Go**
- **1037** conteneurs

Axes de réflexion pour le futur

- **Capitaliser sur les compétences et les outils acquis :**
 - Tous les métiers ont gagné en compétence et en culture au sujet de la GED (Moyens Généraux, Métiers, Organisation, Informatique)
 - OSEO est équipé d'outils de dématérialisation et de GED
 - Tout ceci doit conduire à réfléchir aux scénarios interne / externe et prévoir une unification du modèle
- **Poursuivre les réflexions d'amélioration continue :**
 - Quel dossier-type ?
 - Quand et où dématérialiser ?
 - Quels documents dématérialiser ?
 - Découpage logique du dossier
 - Vision globale clients, tous dossiers confondus
- **Enrichir le modèle GED d'OSEO**
 - Sur la base de la culture GED instiguée via les différents projets :
 - Homogénéisation des processus (logistique, informatique, contrôle et suivi)
 - **Mise en place d'une politique d'archivage et d'un SAE**



Organisation cible : une solution unique



Process de dématérialisation cible

