



# *Grand Projet « Gestion des documents physiques et numériques »*

---

***Plénière CR2PA***  
***le 30 juin 2015***



- LCL, filiale de Crédit Agricole S.A. depuis 2003
  - LCL, 20 000 collaborateurs
  - LCL, + 6 000 000 Clients
  - LCL, une organisation en 3 marchés dédiés
    - **Banque et Assurance de proximité** (particuliers/professionnels) avec 6 000 000 Clients Particuliers et 330 000 Clients Professionnels / Petites entreprises
    - **Banque Privée** avec 165 000 Clients et 39,3 Md € d'actifs sous gestion
    - **Banque des Entreprises** avec 27 000 Clients Entreprise et Institutionnels
  - LCL, un fort maillage géographique avec + 2 000 implantations principalement en milieu urbain
- LCL, une approche Multi canal pour renforcer la proximité avec nos clients (Agence, Banque en ligne, Centre de Relation Clients, Banque mobile)



➔ LCL en 2014, un PNB de 3,6 Md € et un Résultat net de 614 M€

- 2014, lancement du projet d'entreprise **Centricité Clients 2018**

➔ *Devenir **la Banque relationnelle et digitale de référence en ville***

*Le Client « consomme » sa banque comme il le souhaite, sur tous les canaux de la relation bancaire, grâce à une offre entièrement accessible en ligne et à un conseiller disponible 6J/7 de 8h à 22h*

- Une ambition portée via 4 axes de différenciation
  - Tout LCL à la carte
  - Une continuité de service temporelle, géographique et inter-acteurs
  - Une expérience Client parfaite et conforme de bout en bout
  - Une culture de service portée et incarnée par tous

**Focus sur le Grand Projet**  
**« Gestion des documents physiques et numériques »**

- A la mise à niveau de l'archivage physique des documents papier, va s'ajouter la nécessité de prendre en compte les effets du tsunami numérique induit par Centricité Clients 2018 (continuité de service temporelle, géographique et interacteurs)
  - une explosion des volumes de documents avec un risque d'explosion des coûts
  - une multiplicité des formats (vidéo, voix, message électronique, sms, papier, papier numérisé...)
  - une multiplicité des canaux (téléphone, mobile, agence, réseaux sociaux, ...)

Et le tout, dans un contexte réglementaire et normatif pressant

- ➔ LCL ne doit pas dégrader sa gestion documentaire
- ➔ LCL doit garantir le juste niveau d'assurance au juste coût

- Pour maîtriser notre risque documentaire et contenir les coûts, élaboration de la démarche suivante :
  - Mieux identifier les documents engageants pour LCL
  - Créer le système d'information qui apportera aux documents engageants le juste niveau d'assurance, la juste et suffisante accessibilité
  - Gouverner la gestion des documents engageants afin de pérenniser l'assurance documentaire

### afin de mieux

- Couvrir, pour l'ensemble du Groupe LCL (activités commerciales et fonctions Support Clients), le risque documentaire de toute nature :
  - ✓ Juridique en cas de non production d'un document engageant
  - ✓ Financier en cas de non maîtrise des coûts de conservation
  - ✓ d'Image en cas de diffusion accidentelle de documents confidentiels
  - ✓ Organisationnel en cas d'absence de documents qui ont existé , ...
- Répondre aux attentes de :
  - ✓ Nos clients en facilitant et sécurisant l'accès aux documents
  - ✓ Nos collaborateurs en facilitant l'accès aux documents engageants Client et Métier

« *La juste assurance au juste coût* »

### Grand projet « Gestion des documents physiques et numériques »

#### IDENTIFIER LES DOCUMENTS ENGAGEANTS

Cadre réglementaire et normes

Cartographie des documents engageants

Référentiel de conservation

une Méthode  
une Démarche  
un Référentiel  
une Trajectoire

#### CRÉER LE SYSTÈME D'INFORMATION DES DOCUMENTS PHYSIQUES ET NUMÉRIQUES

Entrepôt des documents numériques engageants

Organisation de la gestion des documents physiques et numériques

#### GOUVERNER LA GESTION DES DOCUMENTS PHYSIQUES ET NUMÉRIQUES

Identification des acteurs, les rôles, les responsabilités

Organisation des contrôles

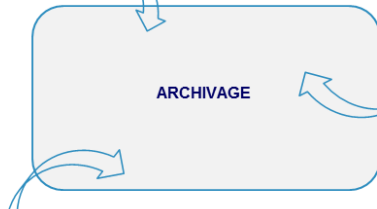
Organisation des reportings

Pilotage des coûts

DOCUMENT papier ou numérique

Maîtriser le flux de document

Pourquoi  
Quoi  
Qui



Piloter le stockage

Quand  
Où  
Comment

Maîtriser les Coûts

Combien

avec des process normés

- **Un Grand projet qui à échéance 12 mois répondra à la question**  
  
« Comment faire en sorte que les documents qui engagent la responsabilité de l'entreprise soient identifiés, bien conservés, sécurisés et accessibles selon leur nature, pendant le temps nécessaire, tout cela au meilleur coût »
- **Un Grand projet qui à échéance 12 mois aura réussi la prise de conscience collective chez LCL de maîtriser son risque documentaire et les coûts associés**
- **Un Grand projet qui à échéance 12 mois apportera une organisation, une politique, des règles, des outils permettant au soufflé « Gestion documentaire performante et maîtrisée » de ne pas retomber**



