

Mission : Banque BNP PARIBAS



La dématérialisation des documents Clients dans le cadre de la Banque à Distance.

BNP Paribas est un groupe de services financiers de premier plan en Europe, avec des positions fortes en Asie et une présence active aux Etats-Unis. Il se classe au premier rang de la zone euro en termes de résultat net et de capitalisation boursière. BNP Paribas possède l'un des plus grands réseaux internationaux, avec une présence dans plus de 85 pays et 87 700 collaborateurs, dont 66 000 en Europe. Le groupe est un acteur majeur dans la Banque de Financement et d'Investissement ; la Banque Privée et la Gestion d'actifs, l'Assurance, le métier Titres et la Banque de Détail.

Dans le cadre de la Banque de détail BNP-Paribas souhaitait mettre en place, en interne, une plate-forme de gestion des retours de documents émis par la Banque et remplis par ses clients. Cette plate-forme devait assurer la gestion de la dématérialisation des documents en s'appuyant sur une solution de Lecture Automatique de Documents (LAD). Cette solution doit dans le futur traité tous les documents clients.

La Dématérialisation des Documents Clients

Le projet « Numérisation et Lecture Automatique des Documents / Retour Documents » plus simplement appelé PFRD (Plate-Forme de Retour de Documents) s'inscrit dans le projet BDM (Banque à Distance). Le projet ne concerne que les particuliers ; il exclut à ce jour les professionnels et les entreprises. Il s'inscrit dans un projet assez large comprenant la création d'un CRC (centre de Relation Clientèle) et une refonte de l'éditique pour la création dynamique de documents en fonction du profil du client.

La PFRD doit permettre l'automatisation la plus poussée possible des fonctions de back-office. Dans ce contexte d'automatisation des fonctions administratives, les documents reçus des clients sont numérisés sur un ou plusieurs sites nationaux (déploiement en fonction de la charge), et font l'objet de contrôles/lecture en LAD (Lecture Automatique des Documents).

Il est prévu que le site de numérisation et de LAD puisse être géographiquement distinct du site de traitement des informations (back-office).

BNP-Paribas souhaitait que les processus gérés sur cette plate-forme soient conformes aux préconisations de la norme AFNOR NF Z42-013.

Cette structure centralisée permet aussi la numérisation des nouvelles ouvertures de comptes. L'application sera également étendue à la clientèle entreprise. Ce dispositif est prévu pour dénombrer plus d'une cinquantaine de signatures par compte d'entreprise, sachant que les mandataires des entreprises ne sont pas forcément clients à titre personnel. Les procurations et pouvoirs seront archivés numériquement : les personnels des agences pourront ainsi gérer plus simplement les habilitations des mandataires. Et, à terme, la plateforme de GED pourra être appelée à recevoir tous les documents signés par les clients.

La mission du Consultant OPUS

Une première phase a consisté à élaborer un **Référentiel NF Z42-013** à partir du document d'Expression des Besoins de la MOA (Maîtrise d'Ouvrage).

A partir du Référentiel et du document d'Expression des Besoins la seconde phase a consisté dans l'élaboration d'un cahier des charges (CCA, CCT, CCR). Ce document a été envoyé aux acteurs principaux du marché en matière de dématérialisation et d'édition de logiciel de LAD.

A partir des réponses obtenues, trois intégrateurs-éditeurs ont été choisis afin de participer à un benchmark fondé sur les performances globales d'un processus de numérisation, LAD et enregistrement des résultats sans intervention humaine afin de juger de la qualité des taux de reconnaissance et de substitution des différentes solutions.

A l'issue de ce benchmark et des offres un intégrateur-éditeur a été choisi afin de monter une maquette de la plate-forme.

La troisième phase a consisté dans la validation de la maquette vis-a-vis du Référentiel, du Cahier des Charges et du Plan Qualité qui avaient été élaborés précédemment, puis il a fallu procéder à la recette des différentes plates-formes (Test, Qualification et Production).

Enfin la quatrième phase :

- ?? Création d'une Charte Graphique pour l'élaboration de documents dynamique spécifiques pour la LAD.
- ?? Suivi de la création des documents de Procédures, Instruction de Travail et Formation
- ?? Suivi de la Mise en Œuvre avec gestion des anomalies pendant la phase de Garantie.

Principales composantes du Projet de Dématérialisation

- ?? Réception et Tri des documents, ouverture du courrier
- ?? Préparation des lots pour la Numérisation
- ?? Numérisation
- ?? Contrôle des images lors de la Numérisation
- ?? Lecture automatique des documents (LAD)
- ?? Vidéo-Codage (correction LAD), Vidéo-Contrôle (validation contrôle LAD)
- ?? Contrôle qualité des images par échantillonnage
- ?? Gravure des disques CD ou DVD (pour archivage légal), gravure des copies
- ?? Conditionnement d'archives papiers ou Stockage temporaire
- ?? Application des recommandations de la Norme AFNOR Z42 013 permettant un emploi des images en « ARCHIVAGE LEGAL » (comptage, historique, enregistrement d'attestations, sécurité d'accès, gravure sur supports non réinscriptibles, contrôles qualité....)
- ?? Transfert de données sécurisé (aller et retour) entre la PFRD, la plate-forme de GED et la plate-forme applications métiers

Solutions Techniques

- ✂✂ Atelier de Numérisation : 3520D (KODAK)
- ✂✂ Atelier de LAD et suivi de production : ICR Suite PRO (SWT)
- ✂✂ Atelier de Gravure de CD/DVD
- ✂✂ Base Archives : (FILENET)
- ✂✂ Transfert inter Plate-forme (NT, Unix, MVS) : CFT (SOPRA)
- ✂✂ Processus Métiers : Applications MVS (IBM)
- ✂✂ Archives Définitives : application de la norme NFZ42013