

Communiqué de presse, Lyon le + date de diffusion

Dématérialisation et archivage des dossiers bancaires : le Crédit Agricole d’Ile-de-France choisit EVERIAL

Le Groupe EVERIAL, acteur majeur de la gestion des fonds documentaire et du traitement des flux d’information dans les processus métiers, a été retenu par le Crédit Agricole d’Ile-de-France pour la dématérialisation et l’archivage physique de ses flux et fonds documentaires en agence (soit près de 20 millions de pages sur 3 ans). Cette étape s’inscrit dans le projet « Zéro papier en agence » de la banque régionale, ayant pour ambition de réduire de 80 % sa consommation de papier.

Ambition du Crédit Agricole d’Ile-de-France : zéro papier en agence

Dans le cadre de son projet « Zéro papier en agence », le Crédit Agricole d’Ile-de-France souhaite dématérialiser ses dossiers contractuels afin d’en faciliter leur gestion, et ainsi améliorer la satisfaction de ses clients. La numérisation des flux et des fonds documentaires répond à plusieurs enjeux : Simplifier la gestion quotidienne des dossiers bancaires par les collaborateurs en agence, grâce à la mise à disposition sous format numérique des documents contractuels de leurs clients,

- Optimiser le service client, en améliorant la réactivité des gestionnaires de clientèle en cas de réquisitions ou réclamations client,
- Fluidifier les échanges entre le réseau d’agences et le siège grâce à un accès dématérialisé et rapide aux dossiers des clients.

Les solutions de dématérialisation et d’archivage mises en place par EVERIAL

Afin de répondre aux objectifs du Crédit Agricole d’Ile-de-France, EVERIAL prend en charge les fonds actuellement archivés dans les agences (7 000 000 de pages sur 15 mois) et les flux générés quotidiennement en agence (13 000 000 de pages sur 3 ans), afin de procéder aux prestations suivantes :

- Transport jusqu’au site sécurisé EVERIAL,
- Préparation et tri des documents (mission effectuée notamment par du personnel de l’Association des Paralysés de France, recruté spécifiquement dans le cadre de cette prestation),
- Numérisation,
- Indexation,
- Archivage physique sécurisé,
- Gestion des éliminations,
- Envoi et intégration des documents contractuels numérisés (fond et flux) sur le système d’information NICE¹.

¹ NICE (Nouvelle informatique convergente évolutive) est le système d’information (SI) commun et multicanal des Caisses régionales du Crédit Agricole, résolument orienté client et distribution.

Les résultats et bénéfices attendus par le Crédit Agricole d’Île-de-France

Grâce à cette étape-clé dans le projet « Zéro papier en agence » du Crédit Agricole d’Île-de-France, les collaborateurs bénéficient d’un **accès sécurisé** et **simplifié** aux documents numérisés, pour une **réactivité améliorée**. La **traçabilité** des dossiers bancaires est renforcée et les **données sensibles sécurisées**, dans le respect de la réglementation en vigueur. Enfin, l’externalisation de la dématérialisation des dossiers contractuels permet aux équipes présentes en agence de se **recentrer** sur leur cœur de métier : proposer des conseils à valeurs ajoutées et développer l’excellence relationnelle au service de la **satisfaction des clients de la banque**.

L’avis du client



Témoignage de Vincent SOULIAC, directeur du département de la transformation numérique du Crédit Agricole d’Île-de-France

EVERIAL : Pouvez-vous nous en dire plus sur votre projet interne « Zéro papier en agence » ?

Vincent SOULIAC : *Le projet « Zéro papier en agence » contribue à la mise en œuvre du nouveau format d’Agence ACTIVE du Crédit Agricole d’Île-de-France, en diminuant significativement le stock et le flux de papier émis et conservés en agence. La dématérialisation facilite le travail au quotidien en agence et les échanges réseau-siège. Elle diminue les risques opérationnels et améliore la réactivité lors de la recherche d’un document.*

E : EVERIAL est capable de gérer l’ensemble de la chaîne de traitement du document. Cette caractéristique a-t-elle été déterminante dans le choix de votre prestataire ?

VS : *L’unicité du prestataire sur la partie numérisation et archivage physique facilite le pilotage de l’activité et sécurise la circulation des documents. Au-delà du traitement de bout en bout de la chaîne, un autre atout d’EVERIAL a été la capacité à intégrer du personnel de l’Association des Paralysés de France.*

E : Si vous deviez dresser un premier bilan, quels sont aujourd’hui les bénéfices apportés par cette prestation et vous permettent-ils de répondre à vos objectifs ?

VS : *Le déploiement sur l’ensemble des agences s’est réalisé dans un délai relativement court, pour lequel EVERIAL a su s’adapter à la demande du Crédit Agricole d’Île de France. Les collaborateurs en agence sont satisfaits du fonctionnement mis en place dans le cadre du projet « Zéro papier en agence » qui s’inscrit dans notre esprit d’innovation au service de la satisfaction de nos clients.*

Contact presse EVERIAL

presse@everial.com

04 72 13 53 23

A propos du Groupe EVERIAL - www.everial.com

Créé en 1989, le Groupe EVERIAL est aujourd’hui un acteur majeur de la gestion des documents d’entreprise. Au service de l’information utile, le Groupe EVERIAL propose une offre globale de solutions destinées à valoriser tous les flux d’information et fonds documentaires, et à optimiser les processus métiers :

Nos lignes métier : TRAITER, CONSERVER, EXPLOITER

Everial BPO - Business Process Outsourcing

- Conseil – Digitalisation des flux
- Gestion du Courrier entrant & sortant
- Dématérialisation & Intégration dans vos systèmes cibles
- Modélisation & digitalisation des processus métiers
- GED – Plateformes collaboratives
- Prestation sur site client ou externalisée

Everial DRM – Documents Record Management

- Conseil – Gestion documentaire
- Archivage physique et numérique
- Cellule haute sécurité
- Gouvernance de l’information
- Recherche unifiée des documents
- Prestation sur site client ou externalisée

A propos du Crédit Agricole d’Ile-de-France - www.ca-paris.fr

Banquier-assureur fort de plus de 1,5 million de clients, le Crédit Agricole d’Ile-de-France est présent sur tous les marchés : particuliers, professionnels, PME, grandes entreprises, associations et collectivités publiques. Par nature lié à sa région, il a toujours pour ambition d’être utile à son territoire, d’une part par son rôle d’acteur économique majeur au sein d’une région au dynamisme exceptionnel, mais aussi à travers le soutien continu d’actions de proximité de ses 52 Caisses locales et de son fonds de dotation Crédit Agricole d’Ile-de-France Mécénat.

Contact Presse Crédit Agricole d’Ile-de-France :
Romain Hamard – +33 (0)1 44 73 16 90- romain.hamard@ca-paris.fr