

Les multiples facettes de la GED bancaire

L'utilisation actuelle des systèmes de gestion électronique des documents (GED) dans la banque est sans commune mesure avec les multiples possibilités offertes par ces technologies. Mais dans les prochaines années, la double obligation de productivité interne et de qualité de service client sera un puissant accélérateur pour la mise en place de telles solutions.



Michel Lafitte
Associé banque-assurance
Unilog Consultants

La GED constitue une problématique centrale pour la plupart des établissements financiers : leur développement et leur réactivité dépendent en effet pour une part importante de leur capacité d'exploitation optimisée de leur fond documentaire.

Une tendance lourde de l'évolution actuelle des systèmes d'information est leur capacité à gérer de l'information non structurée, orientée documents, alors qu'ils ne traitaient jusque-là que des données structurées, issues des applicatifs informatiques.

Cette évolution est fondamentale si l'on considère que 95 % de l'information manipulée par les banques est par nature pas ou peu structurée, et que cette proportion tend à s'accroître en raison notamment de la déréglementation et de l'internationalisation des marchés nationaux.

Les différentes applications GED dans les banques

La mise en place d'une GED a des impacts évidents dans l'optimisation de la productivité des banques ainsi que dans l'amélioration de leur service à la clientèle. Toutefois, les applications de GED présentent une grande diversité dans le monde bancaire.

- **La GED «froide»** (COLD pour *Computer Output Laser Disc*) est la gestion d'informations électroniques issues des systèmes centraux *batches* ou transactionnels et l'organisation du stockage ou de l'archivage des don-

nées sur disques optiques numériques (DON).

La gestion des archives constitue une préoccupation ancienne des banquiers, pour des raisons essentiellement de nature réglementaire. Aussi ce type d'application est-il très répandu dans le monde financier. Les documents historisés peuvent être classés en trois catégories : les dossiers de crédit, qui représentent environ 20 % du volume des archives des banques ; les documents générés par les services centraux de la banque, évalués à environ 10 % du volume global ; enfin et surtout les documents à caractère comptable en provenance des agences, tels que les chèques, les remises de chèques ou les compensations, qui sont évalués en nombre à 70 % de l'ensemble de ces documents.

Ainsi, le Crédit du Nord a effectué en 1996 la reprise de ses microfiches pour les relevés des comptes clients, les

transactions interbancaires et internationales et la gestion du personnel. Plus globalement, on évalue à 60 % le nombre de banques françaises ayant développé ce type d'application, le plus souvent en remplacement de leur système d'archivage par microfiches.

- **La GED bureautique** se préoccupe du traitement, de l'acheminement et de l'échange de documents issus des applications bureautiques. Elle repose sur une vision organisationnelle par les flux, et ses applications sont le plus souvent fortement couplées avec la mise en place de messagerie d'entreprise reposant sur des technologies propriétaires ou Internet.

Ce type de GED est assez répandu dans les banques, mais le lien avec de véritables applications métier est rare. Le Crédit lyonnais constitue une exception, avec une initialisation dès 1996 dans le cadre du projet d'urbanisme

Les objectifs de la GED : gérer et contrôler l'information

Définitions

La GED est un système d'information ayant pour objet d'optimiser la gestion des documents existants en les organisant et en les dématérialisant. La dématérialisation consiste à les porter sur des supports électroniques, ce qui induit des conséquences

organisationnelles liées à l'abandon progressif du papier, pouvant faire évoluer le rôle de certaines catégories d'acteurs.

La GED a pour objet de gérer et contrôler l'information, mettre à disposition de la banque un référentiel documen-

taire homogène et à jour, fournir à ses utilisateurs la capacité à accéder rapidement aux informations pertinentes, réutiliser plus facilement l'information disponible sous toutes ses formes et fluidifier en rendant plus cohérente la circulation des documents pour favoriser le travail de groupe.

des systèmes d'information URBI, de la mise en place d'un véritable *groupware* connectant dans un premier temps 500 postes utilisateurs. Un projet intranet ambitieux est aussi en cours de généralisation au sein du Groupe des Banques populaires, où la banalisation des protocoles de communication TCP/IP réseau entre les caisses doit permettre une facilitation de la communication documentaire inter-sites.

- **La GED documentaire** concerne l'organisation et la gestion des informations de référence par la mise en œuvre de modules de recherche documentaire. Elle associe un document à sa référence par mots-clés ou/et champs textuels et utilise des logiciels de type langage naturel.

La Banque Paribas, au niveau de sa direction des études économiques et financières, la DEEF, fait figure de précurseur dans ce domaine. Elle a en effet recherché dès 1986 des solutions à l'inflation de centaines de milliers de pages annuelles de documentation économique et financière classées et entreposées jusque-là manuellement par les documentalistes. Plusieurs outils ont été mis en place permettant une recherche documentaire par Thésaurus et incorporant plus récemment les images aux données textuelles, résolvant ainsi le problème de nombre de mètres carrés nécessaires à la conservation des archives et une productivité des documentalistes dont on estime qu'elle a été ainsi améliorée de 20 %.

- **La GED métier** gère des informations spécifiques à l'activité «cœur de métier» de l'utilisateur de la banque. Ce type de GED reste peu répandu dans le monde bancaire français et reste le plus souvent cantonné à une activité pilote ou à un service bien délimité. Ainsi, Indosuez a mis en place pour l'agence d'administration crédits (AAC) un système de gestion électronique de dossiers de financement d'actifs complexes, afin de réduire le stockage de documents papier et d'en favoriser l'accessibilité. La Coface a mis en place un système de GED au sein de sa direction de l'arbitrage dans son activité d'assurance-crédit.

Les facteurs de succès de la mise en œuvre d'une GED

Par comparaison avec les projets informatiques «classiques» de développement de logiciel applicatif, les projets de

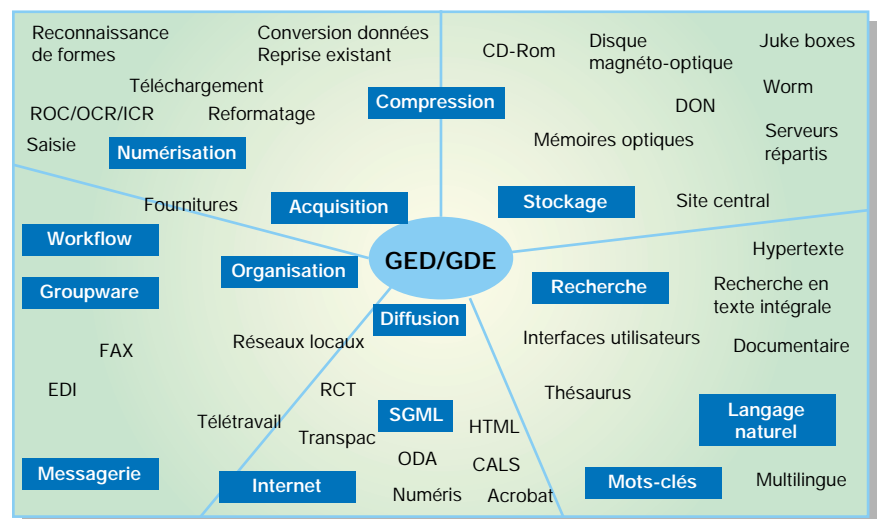
GED présentent plusieurs spécificités qu'ils partagent avec d'autres projets de *groupware*, tels que la mise en place de messageries, d'applications de *workflow* ou d'informatique décisionnelle.

Une définition précise des attendus du projet. La diversité des projets de GED dans le monde bancaire traduit une grande variabilité dans les besoins exprimés par les services utilisateurs. Ces besoins se traduisent par la mise en œuvre de tout ou partie des fonctionnalités théoriques d'un système de GED ①. Ainsi, des directions du siège pourront attendre une aide à la conception de nouveaux produits ou une gestion de la documentation stratégique (guides de formation, manuels, annuaires, organigrammes) qui correspondent à des fonctionnalités de *groupware* ou de recherche. Les forces commerciales seront

Une démarche de projet participative. Ces projets doivent commencer par un «pilote» soigneusement choisi et ne sont généralisables qu'après un échange approfondi avec les futurs utilisateurs du système. La démarche doit donc être participative, la construction, la simulation et l'évaluation du futur système devant impliquer fortement les utilisateurs. Le recours aux méthodes JAD/RAD et aux techniques de prototypage est à cet égard particulièrement recommandé.

Une démarche orientée résultats. La démarche doit être orientée résultats, les outils choisis n'étant que des moyens et le vrai débat se situant sur le terrain des performances et, par conséquent, du ROI estimé. Ainsi, la mise en place d'une gestion documentaire doit aboutir à une réduction du délai de

① Synthèse des fonctionnalités et des technologies associées d'un système de GED



Les boîtes sombres désignent les fonctionnalités (ex. compression, stockage, diffusion...) et les textes non encadrés dans chaque cadran les normes, supports et techniques qui s'y rapportent. Pour la diffusion par exemple, ODA est une norme ; réseaux locaux un type de support, et Numéris une technique (en fait un protocole réseau) s'y rapportant.

plus intéressées par les aspects relatifs à la diffusion de l'information sous forme de formulaires, de fiches produits ou de documentaires disponibles directement sur leur portable ou sur CD-Rom.

Une architecture de communication de type client/serveur. L'essor des technologies de GED repose à la fois sur des standards ouverts de communication au niveau des protocoles réseau, ainsi que sur la mise en place de serveurs spécialisés dédiés à la gestion documentaire.

conception et d'assemblage du produit, ce qui se traduira par une commercialisation plus rapide. Si la GED est tournée vers la diffusion électronique, il faudra estimer la réduction du coût et des délais de reprographie des procédures, manuels et annuaires, la fraîcheur de l'information disponible, la facilité d'accès, l'optimisation de la présentation... Tous ces facteurs ne sont pas systématiquement quantifiables, mais ils constituent un argumentaire favorisant l'acceptation du système par ses futurs utilisateurs ■