



# La Caisse d'Épargne Bretagne Pays de Loire améliore sa Gestion des Crédits Immobiliers avec une solution complète et efficace de dématérialisation documentaire

### À propos du client



#### Société

La Caisse d'Épargne Bretagne Pays de Loire

#### Domaine

Les services bancaires

#### Web

[www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)

La Caisse d'Épargne Bretagne Pays de Loire (CEBPL) est membre du Groupe BPCE, groupe bancaire français constitué des 17 Caisses d'Épargne et des 19 Banques Populaires. Avec une offre complète en bancassurance (collecte et gestion de l'épargne, crédits, moyens de paiement, gestion de patrimoine, assurance...), elles accompagnent dans leurs projets l'ensemble des acteurs économiques, qu'ils soient particuliers, professionnels, entreprises, associations ou encore collectivités locales.

En 2011, la CEBPL s'était fixé un objectif d'optimisation des processus de gestion des crédits. Par conséquent, elle souhaitait moderniser les processus de gestion/d'instruction des dossiers de crédits aux particuliers, pour pouvoir notamment réduire les temps de traitement, travailler de façon plus industrielle et efficiente.

### Défi

La dématérialisation du processus de gestion des dossiers de crédits

### Solution

Le traitement automatisé basé sur la classification des documents

### Résultats

Le travail plus efficace, l' limitation des interventions manuelles et l'amélioration des services destinés aux clients

### Défi

Le Département Crédits au sein de la CEBPL, avait besoin d'une solution efficace et simple pour la dématérialisation du processus de gestion des dossiers de crédits. Le département traite aujourd'hui des dizaines de milliers de dossiers de crédits tels que les dossiers d'instruction, les offres de prêts, les assurances et les données projets, soit plus de 5 millions de pages par an. Le traitement manuel de documents papiers, très lent par définition, ne permettait pas un contrôle efficace au niveau des dossiers de crédits et des demandes de clients. De plus, la circulation des informations au sein de la CEBPL n'était pas assez fluide pour garantir un processus décisionnel efficace.

Le Département Crédits souhaitait donc travailler de façon plus industrielle et plus efficiente afin de répondre aux besoins des clients et du marché. Le projet de dématérialisation des dossiers de crédits était l'un des leviers opérationnels de première nécessité pour cette filiale de la banque, qui recherchait une application novatrice visant à rationaliser les coûts tout en améliorant l'environnement de travail.

« La Caisse d'Épargne Bretagne Pays de Loire nous a fait confiance dans la conception, la réalisation et le déploiement de ce projet. Le succès de cette collaboration est le fruit d'un travail commun combiné à des objectifs et des besoins clairement exprimés dès l'initialisation du projet. Nous avons toujours considéré les solutions de capture comme étant de véritables leviers d'amélioration des organisations. Dans ce projet, nous devons faire cohabiter la granularité du typage documentaire et la vitesse d'indexation. ABBYY nous a accompagnés pour implémenter ces solutions au dimensionnement variable. La force de ce partenariat est aussi et surtout d'avoir cette capacité respective à s'adresser à des marchés et des entreprises très variés ».

Jean-Sébastien WAGNER,  
Directeur Général d'ADOC  
Solutions

## ABBYY Solution Partner



www.adoc-solutions.eu



INFORMATIQUE  
CHALLENGE

## À propos d'ABBYY

ABBYY est l'un des principaux fournisseurs au monde de technologies et de solutions d'aide à la mise en action des informations des entreprises.



**Siège européen**  
ABBYY Europe GmbH  
Eisenheimerstr. 49  
80687 Munich, Allemagne  
Tél: +49 89 69 33 33 0  
sales\_eu@abbyy.com

## Solution

La demande de dématérialisation au sein du Département Crédit a été initiée par une étude de besoin. L'équipe au Département Crédits a souhaité disposer d'un outil très complet pour indexer, classer et gérer électroniquement ses documents. Suivant les résultats de l'étude de besoin, la CEBPL a ainsi décidé d'externaliser la préparation et la numérisation de ses documents de crédits et d'organiser un appel d'offres afin de sélectionner une seule société prestataire de services.

A l'issue de cet appel d'offres, la CEBPL a choisi ADOC Solutions, expert de la dématérialisation et de la gestion documentaires, pour réaliser le développement des processus de traitement des documents. Afin de proposer à la CEBPL une chaîne complète de dématérialisation, la société ADOC Solutions s'est associée à ses partenaires : ABBYY et Challenge Groupe.

Pour ce projet, ADOC Solutions a développé une solution «SCANCREDITS», une solution Web complète de dématérialisation de tous les dossiers de crédits. Cette solution a également été développée en s'appuyant, pour l'entrée des documents, sur le moteur ABBYY FlexiCapture® Distributed, une plateforme collaborative de capture de données. ADOC Solutions et Challenge Groupe ont imaginé un processus performant d'indexation des documents, avant même leur numérisation. Des intercalaires d'informations sont insérés dans les dossiers, dont les documents sont ensuite numérisés.

Ces intercalaires se composent d'une liste de cases à cocher, qui reprend toutes les typologies de documents attendus au sein des dossiers de crédits. La technologie d'ABBYY, couplée aux développements d'ADOC Solutions, permet d'associer automatiquement les images numérisées à une nature de document et à un dossier client. ABBYY FlexiCapture aide à l'automatisation de la capture et à l'extraction des données à partir des dossiers de crédits. Le logiciel est basé sur des technologies IDR (reconnaissance intelligente de documents) qui permettent une classification automatique des dossiers de crédits. Les pièces qui constituent chaque dossier sont indexées et entrent dans un flux de travail spécifique d'instruction du dossier pour les collaborateurs de la Caisse d'Épargne.

« Cette technique d'indexation et de classification est excellente pour nos équipes. Elle permet de conserver un gain de temps important dans les phases d'indexation, mais elle contribue également à maintenir un très bon confort de travail pour nos équipes. L'indexation repose sur la culture métier de nos équipes, formées par la Caisse d'Épargne Bretagne Pays de Loire, et l'outil ABBYY nous en simplifie la transformation informatique. »  
Philippe MASSON, Directeur du Groupe Challenge.

## Résultats

L'avantage de l'introduction de cette solution collaborative est de permettre une organisation de travail plus efficace qui limite les interventions manuelles, réduit la circulation des dossiers physiques, accroît la polyvalence et la performance des équipes. SCANCREDITS permet aux acteurs du domaine « crédit » de gérer de manière électronique les actions sur la vie des dossiers. Le temps de traitement global a remarquablement diminué améliorant de ce fait la satisfaction du réseau commercial. En conséquence, l'introduction de cette solution de dématérialisation du processus de gestion des dossiers de crédits a contribué à l'amélioration des services destinés aux clients.

« Cette expérience réussie nous a conduits à imaginer de nombreux développements et outils mis à disposition des agences banque de détail et des circuits de prise de décision réseau. La fluidification de la communication Front to Back et inversement est une résultante majeure de la solution développée. Forte de cette réussite dédiée au crédit, la solution de dématérialisation a été reconduite avec succès pour le traitement d'autres secteurs, comme par exemple le Contentieux-Recouvrement, les dossiers de successions ou les dossiers du personnel. » Emmanuel URFER, Directeur des Services Bancaires, CEBPL.