

Question 5	La numérisation suffit-elle à valoriser l'information ?	
Chapitre 5.1	<i>Numérisation et gestion électronique des documents</i>	Bac STMG SIG
Exercice 2		Lycée J. Feyder

Exercice 2 : Crédit Munnicipal de Paris

[...] Né en 1777, le Crédit Municipal de Paris (CMP), communément appelé « Ma tante » [mais également mont-de-piété, accorde des prêts sur gage: 1,1 millions d'objets sont ainsi en dépôt, 93 % sont récupérés après remboursement du prêt.]

Cette longévité n'a pas que des avantages. « Le mont-de-piété est associé à Balzac ou Zola. Nous avons besoin de rajeunir notre image », confesse Nicolas Candoni, directeur administratif et financier de l'établissement. Au milieu des années 2000, la direction décide donc de repenser l'accueil du public. Elle entreprend de réaménager les locaux, mais aussi de moderniser la relation client: le numérique prend ainsi peu à peu le pas sur le papier. La signature électronique apparaît aux premiers guichets fin 2011. Plusieurs dizaines de milliers de dossiers numériques ont été créés depuis. [...]

Après numérisation des pièces justificatives, le contrat de prêt est élaboré avec la solution Contralia de Docapost BPO (groupe La Poste). Il est ensuite signé sur tablette numérique. Pas d'iPad sur les guichets, mais des tablettes de marque Stepover, dont l'affichage est noir et blanc. La priorité était de garantir une parfaite lisibilité des signatures. « Cela peut sembler anecdotique, mais c'est crucial en termes de relation client », assure Nicolas Candoni. En effet, le paraphe apposé sur les contrats sert d'abord à rassurer les emprunteurs, une population souvent modeste qui a besoin de points de repères. La véritable authentification des signatures se fait de façon électronique. C'est elle qui garantit l'intégrité des documents. Ceux-ci sont ensuite archivés par CDC Arkhinéo, filiale de la Caisse des dépôts.

L'archivage est l'autre point clé du projet. Si les prêts courent sur vingt-cinq mois en moyenne, le plus ancien encore actif a été accordé il y a quarante-sept ans. « Ma tante » veut pouvoir les conserver aussi longtemps que nécessaire et les retrouver facilement. Or les bâtiments sont vétustes et le risque d'incendie réel. En recourant à un tiers, spécialiste de l'archivage numérique, l'institution s'évite bien des soucis, même en cas de sinistre. Autre avantage : les demandes sont satisfaites plus vite grâce à l'électronique. « Certains ont parfois besoin de récupérer sur-le-champ des objets, par exemple des bijoux pour une réunion familiale », explique Nicolas Candoni. Dernier point non négligeable, la dématérialisation permet de libérer des mètres carrés, d'autant plus précieux qu'ils se trouvent dans un bâtiment classé.

Garder une trace physique de la transaction est cependant très apprécié des clients, c'est pourquoi une copie de l'original électronique du contrat est imprimée. À sa sortie du mont-de-piété, l'emprunteur repart avec un bout de papier en poche.

Marie Jung, 01 Business n°2162, 28/02/2013

Question 5	La numérisation suffit-elle à valoriser l'information ?	
Chapitre 5.1	<i>Numérisation et gestion électronique des documents</i>	Bac STMG SIG
Exercice 2		Lycée J. Feyder

1 Repérer des étapes du cycle de vie des documents électroniques.

2 Quelle est la principale difficulté technologique liée à la numérisation ?

3 Les principales difficultés sont-elles liées aux technologies ? Justifier.

4 Identifier des gains liés à la numérisation (indépendamment de la reconnaissance automatique).