



## La Caisse des Dépôts urbanise sa chaîne documentaire avec Open Print

Lancée il y a trois ans, la mise en œuvre d'Open Print répondait au besoin d'unifier les outils d'édition avec la possibilité d'y intégrer le courrier égrené. La solution associée à une optimisation des organisations de la chaîne éditique a permis à la CDC de réaliser des gains significatifs tout en construisant une stratégie d'urbanisation documentaire sur le long terme.

"En trois ans d'existence, nous avons permis à la Caisse des Dépôts de réaliser une économie de plus d'un million d'euros", se félicite Ludovic Mansuy, responsable du Centre de Services Editiques interne de l'établissement public. Tiers de confiance, banquier des professions juridiques ou encore gestionnaire de fonds de retraites, de solidarité et du fonds d'épargne (livret A), la CDC génère plus de deux millions de pages par mois destinées aussi bien à des correspondants en France métropolitaine, dans les Départements et Territoires d'Outre-Mer qu'à l'étranger. Avec 25 millions de pages par an, les éditions automatiques, provenant des applications métiers de la CDC, représentent l'essentiel de la production. "Ce volume n'est pas la seule donnée à prendre en compte, avertit Ludovic Mansuy. Nous gérons quotidiennement 5 à 6500 demandes d'éditions transactionnelles avec Open Print Front Office". Entre l'usage de Front Office et de la bureautique, les collaborateurs de la CDC envoient l'équivalent de 3 millions de pages par an de courriers transactionnels au coup par coup, appelés aussi courriers égrenés. "Nous voulions une solution qui soit capable de gérer les deux types d'édition de documents", se souvient le responsable du Centre de Services Editiques.

### Ouvrir l'édition à des collaborateurs métiers

Mais pour l'établissement public, l'enjeu principal de cette refonte de sa chaîne éditique se situait ailleurs. "Auparavant, poursuit Ludovic Mansuy, les développements éditiques étaient réalisés dans les applications métiers. Cela n'allait pas sans quelques questions sur les délais de prise en compte des modifications, critiques lorsqu'il s'agit de modifier des règles juridiques sur une offre de prêt par exemple, voire d'arbitrage en fonction des budgets ou du degré d'urgence des demandes". S'y ajoutaient l'hétérogénéité et la complexité des technologies éditiques utilisées.

La pertinence des interfaces graphiques et de l'architecture d'Open Print ont été déterminantes pour atteindre notre premier objectif : ouvrir l'édition à des collaborateurs métiers

Ludovic Mansuy,  
responsable du Centre de Services Editiques  
de la Caisse des Dépôts et Consignations

### La problématique

Migration et réunification des référentiels de production documentaire (25 millions de pages par an)

### La solution

- **Open Print Designer**  
atelier de création documentaire
- **Open Print Front Office**

### Bénéfices clients

- Une économie d'un million d'euros par an sur les coûts d'infrastructure et d'affranchissement
- Usage possible par des collaborateurs issus des métiers
- Maîtrise de l'évolution stratégique de la chaîne documentaire

En 2006, le changement d'identité visuelle de la CDC fournit le déclencheur pour lancer le projet. Le cap est fixé : "le premier objectif était d'urbaniser l'infrastructure éditique autour d'un socle commun et d'une organisation nouvelle regroupant les collaborateurs de la Caisse des Dépôts et d'Informatique Caisse des Dépôts", précise Ludovic Mansuy.

Pour autant, il n'était pas question d'externaliser la chaîne éditique. La capacité à exploiter ses solutions en interne est une véritable règle d'or pour cette institution publique qui tient à maîtriser l'ensemble de ses processus. La CDC opte pour la création d'un Centre de Services Editiques interne, qui s'appuiera sur une solution suffisamment intuitive et souple pour pouvoir être maîtrisée dans la durée par ses équipes.

## Visibilité stratégique

"L'ergonomie de l'interface graphique a été déterminante dans le choix d'Open Print", souligne Ludovic Mansuy avant de rappeler l'enjeu technique de migration et de réunification des référentiels d'éditique de la CDC. La solution choisie devait non seulement permettre d'unifier les référentiels métiers, mais aussi être suffisamment ouverte et modulaire pour autoriser l'intégration de nouveaux services éditiques sans avoir à intervenir sur les applications fournissant les données. En trois ans d'exploitation, Open Print a totalement répondu à ce cahier des charges.

"Avec Open Print, nous avons retrouvé de la visibilité et une capacité de pilotage stratégique de nos services éditiques", poursuit Ludovic Mansuy. La plupart des gisements d'économies identifiés au départ ont pu être exploités, ou sont proches de l'être. L'urbanisation du socle éditique a également permis de rationaliser le fond de modèles de documents : de plus de 1000 modèles en 2005, la CDC est passée à moins de 600 à périmètre métier constant. Depuis, de nouvelles fonctionnalités comme l'archivage légal, la diffusion par email ou le web, la gestion des courriers en recommandé ont été mises en place.

## Dans cinq ans

"Tout au long du processus de mise en œuvre, nous avons vraiment pu compter sur la réactivité et l'expertise de Sefas", se réjouit Ludovic Mansuy. Sur les deux ans du projet, les échanges entre Sefas et la CDC ont été constants. Ils ont non seulement permis à la CDC de mettre en œuvre la solution mais aussi de se projeter dans l'avenir. "Nous avons déjà une vision de ce que sera notre métier dans cinq ans", annonce le responsable du Centre de services éditiques de la CDC. La mise en œuvre réussie d'Open Print s'est accompagnée d'une prise de conscience du caractère de plus en plus stratégique de la production de documents. "Le document, quel que soit son support, papier ou numérique, est la base de notre relation avec nos 12 millions de clients. Donc maîtriser leur production c'est maîtriser un des supports essentiels à la relation client", résume Ludovic Mansuy. Pour lui, les futures obligations réglementaires, notamment le déploiement du Référentiel Général de Sécurité (RGS), mais aussi les différentes attentes autour de la traçabilité et de la preuve vont dans le même sens. "Ces attentes sont en cohérence forte avec le rôle de tiers de confiance de la CDC. Notre architecture fonctionnelle cible intègre déjà la mise en œuvre de ces fonctions au travers d'interfaces avec notre plateforme de confiance numérique. Leur prochaine mise en œuvre sera un élément clé pour finaliser l'offre de services éditiques de l'établissement public et élargir son interopérabilité avec d'autres administrations", anticipe Ludovic Mansuy. Une échéance jugée proche à la CDC.

[www.sefas.com](http://www.sefas.com)

## A propos de la CDC

Créée en 1816, la Caisse des Dépôts est une institution financière publique en charge de missions d'intérêt général telles que le financement du logement social, la gestion des fonds d'épargne et de retraite publics ou des fonds confiés aux professions juridiques (notamment les notaires). Régulièrement notée AAA par les agences de notation financière, la CDC a été reconnue à plusieurs reprises comme "banque la plus sûre du monde".

## A propos de DOCAPOST EBS

DOCAPOST EBS est une division opérationnelle de DOCAPOST, société du groupe La Poste dédiée aux activités de gestion documentaire, de services numériques et de gestion des processus de la relation client. Elle regroupe 4 entités, leaders sur leurs marchés, CERTINOMIS, ELetterMail, SEFAS, SERES.

## A propos de SEFAS

SEFAS est l'un des leaders mondiaux de la production de documents. Elle fait partie de DOCAPOST, société du groupe La Poste regroupant des entreprises expertes en gestion documentaire, e-services et gestion des processus client. Depuis 1991, SEFAS est le chef de file de l'industrie documentaire en termes de performances et de souplesse. Acteur industriel, SEFAS propose des solutions évolutives, sur mesure ou clés en main, qui soutiennent le développement des entreprises et institutions, l'optimisation de leurs processus internes et une gestion efficace et enrichie de leurs échanges avec leur écosystème (clients, sociétaires, citoyens, salariés, fournisseurs, partenaires, investisseurs...).

SEFAS/CDC 112012