

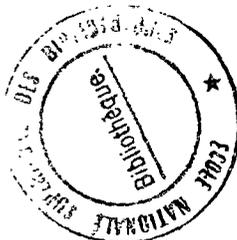
1989
Stages
23

UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON I

DESS d'INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE
17-21 Bld du 11 novembre 1918
69623 VILLEURBANNE CEDEX

MISSION
ORGANISATION DE LA DOCUMENTATION INTERNE A L'ENTREPRISE
(ODILE)

Analyse et réorganisation du système actuel en
vue d'une future informatisation.



Stage effectué entre le 5 juin et le 30 septembre 1989 au
CREDIT COMMERCIAL DE FRANCE

par M. M'hamed RIYOUCH

Sous la responsabilité de M. J. PALA

Je tiens a adresser mes remerciements à l'équipe de G2A qui m'a accueilli pendant ce stage. Je remercie plus particulièrement M. J. PALA, mon responsable de stage et M. M. DADONE, Directeur du service G2A.

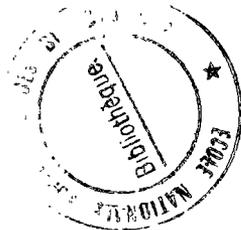
Mes remerciements vont aussi à tous ceux qui ont contribué au bon déroulement de ce stage.

UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON I

DESS d'INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE
17-21 Bld du 11 novembre 1918
69623 VILLEURBANNE CEDEX

MISSION
ORGANISATION DE LA DOCUMENTATION INTERNE A L'ENTREPRISE
(ODILE)

Analyse et réorganisation du système actuel en
vue d'une future informatisation.



Stage effectué entre le 5 juin et le 30 septembre 1989 au
CREDIT COMMERCIAL DE FRANCE

par M. M'hamed RIYOUCH

Sous la responsabilité de M. J. PALA

1989
Stages
2.3

SOMMAIRE

<i>I</i>	<i>OBJET DU STAGE.</i>	1
<i>II</i>	<i>PRESENTATION DU LIEU ET DU CONTEXTE DU STAGE.</i>	2
<i>III</i>	<i>ETAPES ET DEMARCHE SUIVIES.</i>	4
	1 MIEUX CERNER L' OBJET DU STAGE.	4
	2 ETUDE DU SYSTEME EXISTANT ET PROPOSITIONS.	5
<i>IV</i>	<i>LA SITUATION ACTUELLE.</i>	6
	1 RECENSEMENT DES DOCUMENTS.	6
	2 LES DIFFERENTS DOCUMENTS A TRAVERS LES CHIFFRES.	6
	2-1 EMISSION.	7
	2-2 DIFFUSION.	7
3	SEGMENTATION EN SOUS PROJETS ET CHOIX RETENU.	9
<i>V</i>	<i>L' ANALYSE DU SYSTEME ACTUEL RELATIF AUX TROIS TYPES DE DOCUMENTS RETENUS.</i>	10
	1 CIRCULATION DES DOCUMENTS.	10
	2 VOLUMES ET EVOLUTION.	10
	3 CIRCULAIRES VIVANTES.	13
	4 CLASSIFICATION ET CLASSEMENT.	14
	4-1 CLASSIFICATION.	14
	4-2 CLASSEMENT.	16
	5 RECHERCHE ET CONSULTATION DES DOCUMENTS.	16
	6 SERVICES ET MOYENS CONCOURANT A LA DIFFUSION DES DOCUMENTS.	17
	7 EVALUATION DU COUT DU SYSTEME ACTUEL.	18
<i>VI</i>	<i>CRITIQUE DE L' EXISTANT.</i>	19
	1 SYNTHESE DES PROBLEMES DU SYSTEME ACTUEL.	19
	1-1 COHERENCE ET FIABILITE.	19
	1-2 L' ACCES A L' INFORMATION.	20
	1-3 LES DELAIS.	20
	1-4 PRESENTATION ET VOLUMES.	21
	1-5 AUTRES REMARQUES.	21

VII	PROPOSITIONS DE REAMENAGEMENT.....	22
1	DETERMINATION DES RUBRIQUES DES PAGES DE GARDE.....	22
	1-1 CIRCULAIRES.....	22
	1-2 NOTES REFERENCEES ET NOTES SAUMON.....	24
2	PROJET DE MAQUETTE.....	25
3	NECESSITE D' UN LANGAGE D' INDEXATION	
	CONTROLE.....	25
	3-1 L' INDEXATION.....	26
	3-2 ACTUALISATION.....	28
	3-3 LE CATALOGUE DES DOCUMENTS ET L' INDEX	28
	<u>3-3-1 CATALOGUE.....</u>	28
	<u>3-3-2 INDEX.....</u>	29
4	NECESSITE D' UNE GESTION DOCUMENTAIRE	
	HARMONIEUSE.....	29
	CONCLUSION.....	31
	LISTE DES ANNEXES.....	32

I OBJET DU STAGE

La mission dont j'ai été chargé a eu pour but l'analyse de l'organisation de la documentation interne à l'entreprise. Fait partie de la documentation interne tout document ayant comme support du papier, rédigé et émis par un service interne à destination des autres services internes (mais non transmis par un moyen télématique). le contenu du document peut être une information de gestion (réglementation, procédures, recommandations) ou non.

Elle a pour objectif l'étude du système d'information actuel, et les aménagements nécessaires en vue d'une future gestion informatisée.

Le contenu du stage peut, donc, se présenter selon les axes suivants :

- Faire un diagnostic du système actuel
- Apporter les modifications nécessaires pour améliorer la gestion présente du système pour le préparer à l'informatisation.

II PRESENTATION DU LIEU ET DU CONTEXTE DU STAGE

Dans ce chapitre seront présentés le service promoteur de l'étude et certains autres aspects susceptibles d'apporter un éclairage sur le domaine d'action de la mission.

Le stage est effectué au CREDIT COMMERCIAL DE FRANCE auprès du service "Gestion & Animation Administrative" (G. A. A). Ce service, promoteur de l'étude, comprend une équipe de douze collaborateurs chargés de la gestion et de l'animation sur le plan administratif des relations entre les services centraux et le réseau national des guichets. Cette position intermédiaire fait que ce service est le plus à-même de connaître les difficultés de la gestion de la documentation interne. Ceci sans oublier qu'il est un grand émetteur de documents de gestion.

G. A. A est un service de la Direction des Affaires Bancaires en France (D. A. B. F). Celle-ci, étant à son tour, une direction du département bancaire. (I-1)*

LES SERVICES CENTRAUX ET LE RESEAU

Les services centraux du CCF se composent, en plus de la présidence et services rattachés situés dans le prestigieux immeuble du 103 Av des Champs Elysées, du département bancaire, du département financier et du secrétariat général. Ces différents départements, qui comptent chacun plusieurs directions (I-2), sont situés soit dans des immeubles autour du siège central soit dans les autres quartiers de la ville de Paris et sa banlieue.

* Le chiffre romain renvoie au numéro de l'annexe, le nombre en chiffres arabes renvoie au numéro de la page dans la même annexe

Certains autres services sont localisés dans la ville de Reims.

Le réseau CCF qui couvre tout le pays compte 177 guichets dont 42 à Paris, 31 en banlieue, 104 en province et 12 centres de gestion du patrimoine. (I-3,4)

LES RESSOURCES HUMAINES

Le CCF compte environ 7900 agents à temps plein : 1786 cadres et 4167 gradés. Environ 50 pour cent ont une moyenne d'âge inférieure à 35 ans.

TELEMATIQUE ET INFORMATIQUE

Sur le plan des développements de la télématique et de l'informatique le CCF tient une place importante parmi les banques françaises.

Afin de renforcer l'efficacité et la qualité de ses agents, le CCF ne cesse de déployer des efforts pour se doter de moyens informatiques importants. Ainsi, un système d'enregistrement centralisé et en temps réel des opérations du réseau bancaire achèvera la couverture de tous les guichets en fin d'année. Un autre projet, actuellement en cours de réalisation, prévoit l'implantation de micro-ordinateurs connectés au réseau central dans tous les guichets.

III ETAPES ET DEMARCHE SUIVIES^(*)

Pour la réalisation de cette mission j'ai adopté une démarche selon les phases suivantes :

1 - MIEUX CERNER L'OBJET DU STAGE

- recensement des différents documents qui peuvent intéresser la mission et collecte des informations les concernant.

- parallèlement des entretiens auprès des utilisateurs ont été effectuées.

Le but était de relever les différents problèmes rencontrés à l'occasion de l'utilisation du système d'information et de recueillir les demandes des usagers.

Au terme de cette première phase, qui m'a permis une première approche du fonctionnement du système existant, j'ai estimé qu'il était essentiel de segmenter le projet, qui m'a été proposé initialement, en différents sous projets.

Lors de la première réunion avec mon responsable de stage et le directeur du service, j'ai proposé de limiter mon stage à un sous ensemble de documents constitué des "circulaires", des "notes référencées" et des "notes saumon". (voir ci-dessous)

(*) Ce chapitre consacré à l'exposé de la démarche suivie dans les différentes étapes de l'étude peut être lu après la lecture des autres chapitres car il peut paraître incompréhensible étant donné qu'il ne comporte pas d'exemples.

2 - ETUDE DU SYSTEME EXISTANT ET PROPOSITIONS

Dans cette deuxième phase consacrée à l'analyse du système de gestion des trois documents choisis j'ai procédé selon les étapes suivantes :

1- analyse de l'existant

J'ai examiné de manière précise et approfondie plusieurs aspects de traitement de ces documents, fonctionnalités, circuits, procédures, coûts...

L'analyse du contenu d'un échantillon des documents, la discussion avec différentes personnes de la D. A. B. F., a eu pour intérêt de mettre en évidence les fonctionnalités des documents.

La description des procédures et opérations permet de saisir globalement le système en situant les services de l'entreprise qui y sont impliqués (services centraux émetteurs, le service gestion administrative de la direction de l'Organisation et de l'Informatique (DOI-GA), les sections diffusion et reprographie du service Courrier Central (CC),...) et en permettant d'évaluer la quantité de travail fournie.

Cette analyse m'a aidé à déceler les points qui sont à l'origine des problèmes rencontrés et d'entrevoir la direction dans laquelle je devrais orienter mes propositions.

2- propositions de réforme du système actuel :

elles devaient tenir compte à la fois des utilisateurs, des émetteurs et de la future gestion informatisée.

IV LA SITUATION ACTUELLE

L'étude du système d'information existant est essentielle parce qu'elle va permettre de mieux cerner les insuffisances et donne des éclaircissements sur les besoins nouveaux qui seront pris en compte pour le développement du système futur.

1 RECENSEMENT DES DOCUMENTS

Cette étape a permis de dresser une liste exhaustive des différents documents qui circulent dans l'entreprise. Un certain nombre d'informations les concernant ont été relevés : origine, fonctionnalité, périodicité, quantité, destinataires. (II-1..8)

Ces documents ont été classés selon deux grandes catégories :

- les documents de gestion; Ils transmettent des informations opérationnelles relatives à un objet fini, ont une durée de vie liée à l'affaire qu'elles supportent et sont guidées par le responsable de l'affaire.

- les documents d'information; ils véhiculent des informations d'ordre général concernant les activités des différents services de l'entreprise ou des informations sur l'activité bancaire, financière et économique.

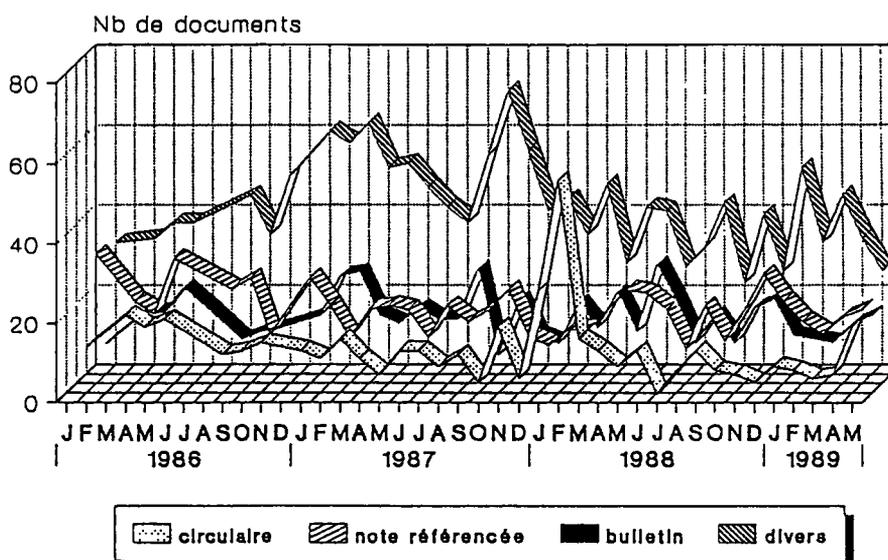
2 LES DIFFERENTS DOCUMENTS A TRAVERS LES CHIFFRES

Ces statistiques retracent l'émission et la diffusion des documents depuis 1986 jusqu'au mois de mai de 1989.

2-1 EMISSION : il s'agit de la production des documents. Autour de 1000 documents sont émis par année. Une augmentation sensible est enregistrée sur la période étudiée. (III-1, 2)

2-2 DIFFUSION : concerne la diffusion des documents émis, dans les différents services de l'entreprise (services centraux et réseau). Calculée en nombre de pages⁽¹⁾, la diffusion se situe au-delà de 7 millions (7250000 en 1988). Notons que sur les seuls cinq premiers mois de 1989, la diffusion a atteint la moitié de la moyenne annuelle.

Sur les trois dernières années le nombre des circulaires ne cesse de régresser en faveur des autres types de documents. Ce qui traduit, à mon avis, les difficultés qui sont liées à ce type de documents. (voir graphique)



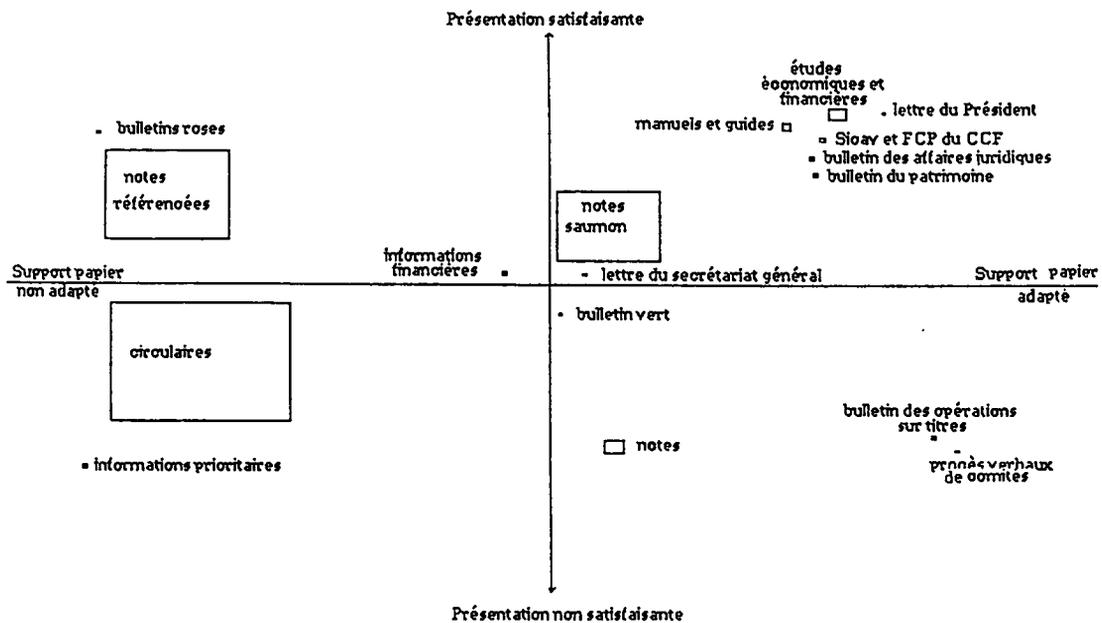
Le schéma en deux axes, qui suit, récapitule les appréciations des utilisateurs relatives au degré de

(1) Il s'agit du nombre de pages écrites. Par exemple une note saumon comptant 5 feuilles dont 3 imprimées recto verso et 2 recto seulement donne un nombre de pages égal à 8.

satisfaction de la présentation et à l'adaptabilité du support papier des documents.

L'axe vertical présente le degré de satisfaction de la présentation : un document situé vers le haut signifie qu'il a une bonne présentation. Plus il est situé vers le bas moins elle est satisfaisante. L'axe horizontal présente le degré d'adaptation du support papier : le degré d'adaptation augmente en allant de gauche vers la droite. Par exemple : pour les circulaires le support papier n'est pas adapté et la présentation n'est pas très satisfaisante, par contre la lettre du président a une bonne présentation et le support papier est bien adapté⁽²⁾.

La taille du rectangle est proportionnelle au volume de chaque type de document.



(2) Le même schéma est donné en annexe (II-9) en format A4

3 SEGMENTATION EN SOUS PROJETS ET PRIORITE RETENUE

Les documents retenus comme internes présentent des caractéristiques différentes, ont des fonctionnalités différentes et ne posent pas les mêmes sortes de problèmes.

Ainsi, en raison de l'étroitesse de la période du stage, il fallait faire un choix pour désigner le genre de problèmes à traiter en priorité. Ont été retenues les circulaires : document transmettant les instructions et les procédures administratives et commerciales, les notes référencées : ont la même utilisation que les circulaires mais les informations sont plus brèves avec en principe une durée de vie moins longue et les notes saumon : transmettent des informations commerciales et financières destinées aux exploitants.

Ce choix a été déterminé par les besoins des utilisateurs. En effet, Les entretiens effectués ont montré que les grands problèmes sont posés par ces trois types de documents.

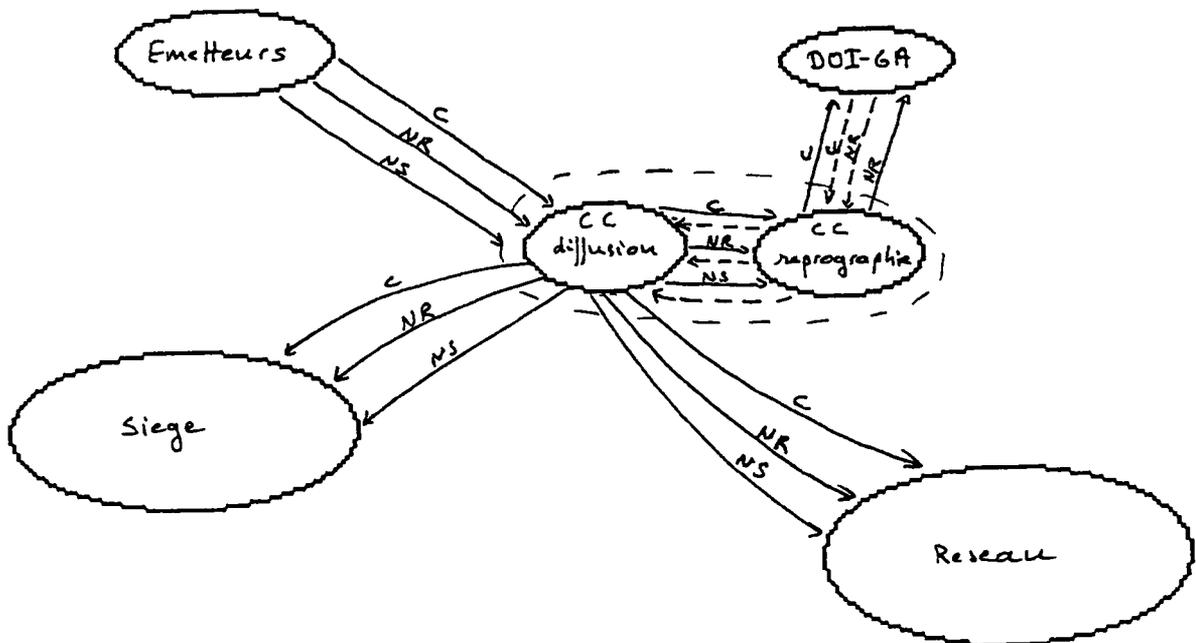
En outre, ils assurent une fonctionnalité commune, celle de gestion des activités du réseau. Et ils font l'objet, plus ou moins des mêmes traitements.

V L'ANALYSE DU SYSTEME ACTUEL RELATIF AUX TROIS TYPES DE DOCUMENTS RETENUS

Cette partie traite des modes de classement et de classification des différents documents, de leur importance quantitative et leur coût, et des difficultés qui leur sont liées.

1 CIRCULATION DES DOCUMENTS

Avant d'atteindre l'utilisateur final, les documents transitent par plusieurs services, le schéma de circulation des documents ci-dessous en donne une idée



C : circulaires ; NR : notes référencées ; NS : notes saumon ; B : bulletins ;

Les émetteurs sont les différents services qui ont émis ou continuent à émettre des documents.

Le service Gestion Administrative de la DOI est chargé ~~des~~ du contrôle de forme des circulaires et des notes référencées.

les deux sections du service Courrier central : diffusion et reprographie; sont chargés respectivement de la diffusion et de la reproduction des documents.

Le siège, le réseau, les filiales et la clientèle sont les destinataires. A noter que le siège comprend les mêmes services émetteurs mais en tant qu'utilisateurs de documents émis par d'autres services.

De ce fait, ils accusent un retard à la réception dans les guichets qui atteint 7 jours. Avant d'être distribués aux agents, ils sont généralement analysés par le responsable de la structure, ce qui entraîne un retard pouvant atteindre 15 jours. Il faut noter qu'en moyenne 2,5 documents arrivent dans les guichets, soit environ 30 à 40 pages à lire par jour.

2 VOLUMES ET EVOLUTION

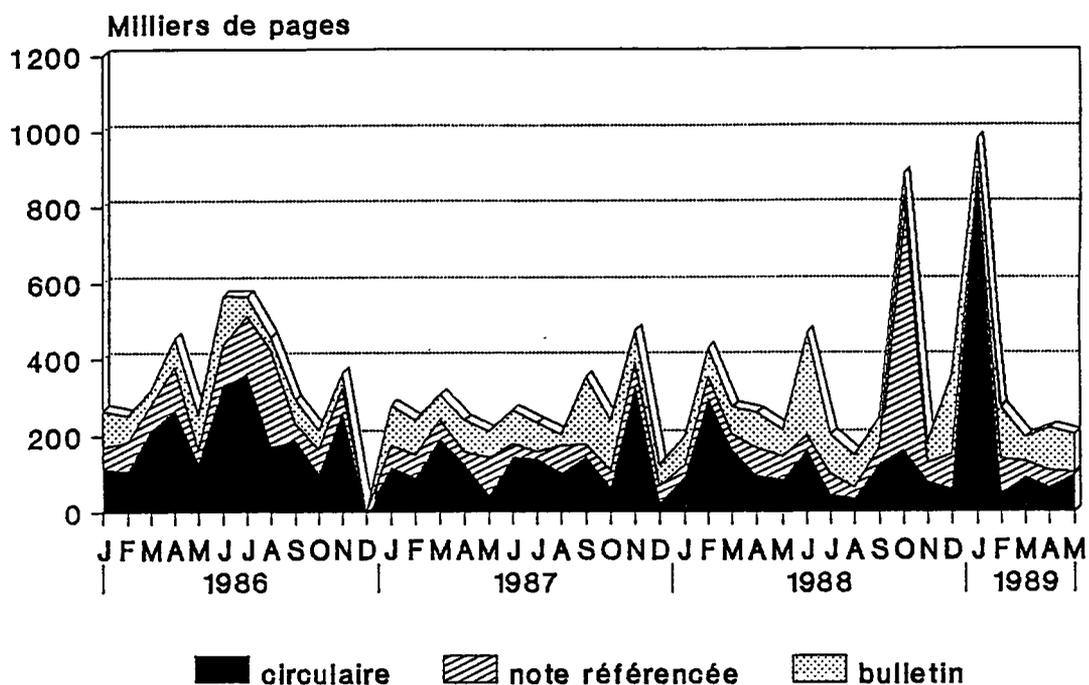
Ces trois types de documents représentent une part très importante. En effet, ils occupent autour de la moitié de l'activité totale de la section reprographie.

		ANNEE			
DOCUMENT		1986	1987	1988	1989
EMISSION (en n° de doc)	Circulaires	116	135	178	49
	Notes Référencées	182	244	234	96
	Notes Saumon	134	132	124	47
DIFFUSION (en n° de pages)	Circulaires	2258258	1523520	1420470	1152812
	Notes Référencées	1029086	619625	1227078	221674
	Notes Saumon	574080	707160	584000	438000
TOTAL (en n° de pages)		3861424	2850305	3231548	1812486
1 de la part des 3 documents reproduction et de diffusion dans l'activité totale de du service Courrier Central		55,06	40,28	44,53	51,85

Le nombre de circulaires émises a augmenté entre 1986 et 1988, mais à un rythme inférieur à celui des notes référencées à cause des délais assez longs qu'elles mettent pour atteindre les utilisateurs. La même tendance se manifeste pour 1989. (voir tableau précédent)

De manière générale, le nombre de pages diffusées augmente très sensiblement surtout depuis les derniers mois de l'année 1988 comme le montre le graphique.

évolution de la diffusion



Ces deux tendances montrent bien les besoins pour ce moyen de communication.

3 LES CIRCULAIRES VIVANTES

Les circulaires actuellement en cours présentent un total en nombre de documents égal à 1473. Elles proviennent de 36 services émetteurs différents. Le département bancaire a contribué pour 25,7 pour cent du total, en nombre de documents il a émis 380 circulaires dont 257 en provenance de la seule Direction des Affaires Bancaires en France (DABF).

EMETTEURS	CODE EMETTEUR	Nb. Circul.	TOTAL/SDP	%
Prce & Dian RATTACHES				
M. le president	1	1		
direction générale	2	43		
direction du crédit	13	174		
dir banques & insti DBI	15	3		
dir ser. contról gestion	40	42		
études et planif. DSCG	65	1	264	17,922
Dpt. BANCAIRE				
DABF	12	257		
dir affaires immob.	16	30		
agence internationale DIE	20	88		
dir commerce ext et sc. doc	23	5		
dir implantations	25		380	25,797
Dpt. FINANCIER				
dir trésorerie et devises	14	7		
changes	24			
affaires fin internationales	26			
departement financier	30	30		
DEEF	33			
bourse	35			
titres et coupons	36	13	50	3,3944
INSPECTION Glé				
inspection	5	5	5	0,3394
SECRETARIAT GENERAL				
DAJ	6	106		
dir des carrières	8	11		
cartes bancaires	10	10		
DMP relation clien	18	1		
service télécom	48			
dir moyens de paiement	49	44		
DOI	52	275		
dir monétique	53	6		
dir adm. & prévo	55	228		
dir de la formation	56	8		
dir relations sociales	57	25		
DRH	58	14		
secrétariat général	60	8		
service immobilier	62	6		
materiel	63	2		
traitement comptable	64	1		
liaisons et approvisionnement	66	4		
service de la sécurité	67	22		
dir sc.tech et immeubles	69	3	774	52,545
TOTAL			1473	100

4 CLASSIFICATION ET CLASSEMENT

Seules les circulaires font réellement l'objet d'une gestion documentaire. Cependant plusieurs difficultés sont rencontrées.

4-1 CLASSIFICATION

La classification est faite d'après une liste à deux niveaux de rubriques (liste des codes objet) (voir page suivante). Elle sert à la classification des documents.



CODE "OBJET" DES CIRCULAIRES

RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

AA Conditions de Banque et de
Compte
AB Publicité - Campagnes
AC Promotion des ventes
Actions Commerciales
AD Démarche - Bureaux périodiques
AE Accueil de la clientèle
AF V.I.P. (clients très importants)
AG Réclamations
AH Correspondance avec la clientèle
AS Services annexes : Agence de
voyages - Europ - Assistance
AZ Divers

RELATIONS AVEC LES BANQUES ET ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS (français)

BA Réglementation interbancaire
BB Relations interbancaires
Ordinateur de compensation
BC Concurrence
BD Banque de France - Commission
de contrôle des Banques
BE Éts du secteur public et semi-
public
BF Banques nationalisées
BG Banques privées du secteur APB
BH Crédit Populaire
BJ Crédit Agricole
BK Chèques Postaux
BL Caisses d'Épargne
BM Éts Financiers
BN Correspondants du CCF
BO Marché monétaire
BZ Divers

CAISSE

CA Espèces - Sec de la Caisse
CB Trésors de nuit
CC Chèques et chèquièrs
CD Prélèvements hebdomadaires
CE Remises de chèques
CF Compensation
CG Cptes à vue de particuliers
Cptes de passage
CH Comptes sur livret
CI Comptes Dépôts à échéance
CJ Compte d'Épargne Logement
CK Comptes courants
CL Comptes structurellement
créditeurs
CM Bons de caisse - Bons d'épargne
CN Comptes en devises
CO Domiciliations
Prélèvements automatiques

CP Rejets de chèques et effets sur
nos caisses
CR Virements
CS Cartes de paiement
CT Chèques de voyage en francs
CV Accrédités
Sommes à disposition
CX Organisation du Service
CZ Divers

D - POSITION - COMPTABILITE

DA Pten comptable - Nomenclature
Liste des entités comptables
DB Centralisation comptable
Surveillance des comptes
Généraux
DC Comptabilité Générale
Détaché
DD Comptabilité clientèle
Plages des N° de compte
DE Comptabilité en devises
DF Ouvertures de comptes
Fichier central des chèques
Impayés
DG Fermatures de comptes
DH Enrg^t - Codification clientèle
DJ Comptabilité analytique
DK Prix de revient des opérations
DL Rentabilité
DR Archives comptables -
Demandes de recherches
DX Organisation du Service
DZ Divers

E - PORTEFEUILLE

EA Escomptes
EB Encasement
EC Différé - CAE
ED Incidents d'escompte et
d'encasement
EE Huissier - Protêts
EF Envois à l'acceptation
EG Avis de sort
EH Lettre de change Relevé
EJ Recouvrement
EX Organisation du Service
EZ Divers

F - CREDITS - RISQUES

FA Politique générale
FB Autorisations - Codification
FC Dépassements - Surveillance
FD Garanties
FE Renseignements
FF Tenue des encours
FG Crédits à court terme

FH Crédits d'équipement
FI Crédit-bail - Leasing
FJ Crédits à l'exportation
FK Acceptations
FL Cautions et Avals
FM CMCC
FN Factoring
FO Prêts confiance -
Prêts personnels - ANAS
Crédits Immobiliers
Marché hypothécaire
FR Dossiers de crédits
Analyses des bilans
FS Fichier central des chèques à
BDF
Centralisation des risques
FT Autres déclarations à la BDF
Déclaration à la Centrale des
chèques Impayés
FU Achats et ventes à tempérament
FV Crédits Financiers
FX Organisation du Service
FY Statistiques
FZ Divers

G - TITRES ET COUPONS-BOURSE

COFFRES
GA Conservation
GB Titres en compte courant
SICQVAM
GC Hors conservation
GD Position titres
GE Relevé titres - Droits de garde
GF Caisse titres - Contrôle titres
Chambre de compensation
GG Souscriptions et attributions
GH Placements - Bons du Trésor
GJ Opérations de régularisation
Assemblées
GK Services financiers
GL Titres nominatifs - Transfert -
Conversion
GM Gestion de portefeuilles
GN Plans d'épargne
GO Fonds de placement SICAV
GP Coupons-remboursements
GR Bourse
GS Coffres-forts-cells précieux
GX Organisation des Services
GY Statistiques
GZ Divers

H - OPERATIONS

INTERNATIONALES
HA Encaisse devises
HB Change manuel

HC Change à terme
HD Chèques de voyage en devises
EUROCHEQUE
HE Chèques essence
HF Chèques et effets sur l'étranger
HG Ventes et achats de devises
Opérations sur l'OR
HH Transferts
HJ Clés télégraphiques - Repères
HK Opérations documentaires
HL Correspondants étrangers
HM Affaires financières
Internationales
HN Contrôle des changes
HX Organisation du Service
HY Statistiques
HZ Divers

J - PERSONNEL -

QUESTIONS SOCIALES

JA Effectifs - Statistiques
JB Recrutement - Affectation -
Mutation
JC Rémunérations - Charges sociales
JD Indemnités et avantages divers
JE Formation - Concours
JF Avancement - Classification
JG Discipline - Sanctions
JH Départ - Retraite
JI Horaires - Heures
supplémentaires
JK Congés - Absences
JL Stagiaires - Intérimaires
JM Questions médicales
JN Prêts logement
JO Intéressement - Plan d'épargne
JP Cantine - Tickets restaurant
JR Convention collective
Comité d'établissement et
d'entreprise
JS Délégués du personnel
JT Délégués syndicaux -
Droit syndical
JU Femmes de ménage
Vailleurs de nuit, etc. . .
JX Organisation des Services
JY Statistiques
JZ Divers - Suggestions
Journal d'Entreprise

K - IMMEUBLES - MATERIEL - SECURITE - TRANSMISSIONS

KA Immeubles Région Parisienne
KB Immeubles Provinces
KC Electricité - Climatiseur
KD Téléphone

KE Téléx - Télétransmissions
KF Liaisons internes
KG Transports de fonds
KH Courrier - Envoi de valeurs
Circulation des plus chargés
KJ Automobiles et tous véhicules
KL Mobilier - Réparation
KM Machines - Ordinateurs
KN Sécurité incendie
KO Sécurité vul
KP Economat
Centralisation des achats
KR Archives
KS Inventaire du matériel
KX Organisation des Services
Consignes Générales d'Immeuble
KY Statistiques
KZ Divers

L - QUESTIONS JURIDIQUES ET FISCALES

LA Ouvertures de comptes
LB Contentieux titres
LC Successions
LD Oppositions - Saisies - Arrêts
LE Réquisitions
LF Comptes douteux et
contentieux
LG Poursuites
LH Prescription
LJ Assurances
LK Accidents du travail
LL Fiscalité
LM Documentation juridique
générale
LZ Divers

M - PROBLEMES DE DIRECTION

MA Politique générale
MB Structure - Création d'un
Service
MC Ouverture de guichets
MD Fichiers et participations
ME Résultats
MF Situation - Bilan
MG Budget - Contrôle de Gestion
MH Trésorerie - Prévisions
MJ Documentation - Abonnements
MK Signatures autorisées - Pouvoirs
ML Erreurs (de caisse, bourse, etc.)
MM Contrôle - Sécurité Interne
MO Problèmes généraux
d'organisation
MY Statistiques
MZ Divers

Elaborée depuis plus d'une quinzaine d'années, elle est restée figée. Actuellement, avec l'évolution de l'activité bancaire et financière, elle répond difficilement aux besoins. Cette difficulté est d'autant plus accentuée du fait que l'indexation est effectuée directement par les différents émetteurs.

Ceci se répercute sur la recherche des documents. Le temps dépensé pour trouver une circulaire varie entre 2 et 30 minutes, et avec beaucoup d'omissions ou quelque fois une perte de temps en vain. L'ancienneté et la mémoire des personnes comptent énormément dans le processus de recherche, et généralement les agents constituent leurs propres collections de circulaires ou de notes référencées. Ces collections personnelles sont gardées jalousement et emportées lors des mutations.

4-2 CLASSEMENT

Les circulaires sont conservées dans des armoires, par certains services centraux et par tout les guichets, rangées dans des hamacs suspendus à visibilité frontale. les étiquettes contiennent un code objet et le sujet qui lui correspond.

5 RECHERCHE ET CONSULTATION DES DOCUMENTS

Il y a édition d'un catalogue des circulaires mis à jour une fois tous les six mois. Il offre une seule entrée par codes objets. Entre deux mises à jour les circulaires nouvelles ne sont pas signalées. Ce catalogue étant le seul et unique outil de recherche les usagers se trouvent dans des situations gênantes.

Les notes référencées et les notes saumon ne faisant pas l'objet de classement sont difficiles à repérer. Ce qui pose un problème d'autant plus que ce type de document tend à se substituer, au niveau de la

nature de l'information qu'ils transmettent, aux circulaires. Dans les meilleurs des cas les notes référencées sont intercalées entre les circulaires selon le code objet.

6 SERVICES ET MOYENS CONCOURANT A LA DIFFUSION DES DOCUMENTS

Au niveau des services émetteurs les documents sont saisis et imprimés à l'aide de traitements de textes (WANG, WORD, FRAMEWORK, Q-ONE). (Depuis au moins deux ans les textes des circulaires sont archivés par les secrétariats sur des supports magnétiques (disquettes)⁽³⁾, ce qui a l'avantage de faciliter la récupération dans le cas de l'utilisation future d'un logiciel documentaire).

On compte au courrier central les équipements suivants : 6 copieurs (fonctions de tri, d'agrafage, et de reliure assurées par 3 d'entre eux), un micro ordinateur et une imprimante à plat pour l'édition des étiquettes.

A la DOI-GA deux fichiers informatisés sont tenus à jour, l'un concerne les circulaires l'autre les notes référencées. Le fichier des circulaires sert à l'édition du catalogue des circulaires.

L'activité de reproduction et de diffusion absorbe actuellement, en moyenne mensuelle (IV-7..9):

- 189 heures de travail d'un employé
- 24 heures de travail d'un agent classe 2

(3) Il s'agit d'une précaution très intéressante pour la création d'une base de donnée car la récupération des fichiers réduira très sensiblement les délais et les coûts de la saisie.

- 147 heures de travail d'un agent classe 3

- 4 heures de travail d'un agent classe 6

Il faut rajouter à ces données le travail demandé pour le transport des documents et des fournitures.

7 EVALUATION DU COUT DU SYSTEME ACTUEL

L'évaluation du coût a été faite en ne prenant en considération que les aspects pour lesquels j'ai pu obtenir des données acceptables : salaires moyens mensuels⁽⁴⁾ (charges sociales incluses), du coût moyen d'une page photocopiee et du papier utilisé. Les frais de fonctionnement, les frais de transport et la contribution du matériel informatique utilisé ne sont donc pas pris en compte à cause de la non disponibilité de données précises. Les dépenses relatives aux trois types de documents atteignent le chiffre de 622.000 francs par année.

Le tableau suivant décompose les coûts par type de documents.

	N ^b DE DOCUMENTS TRAITES PAR		N ^b DE PAGES TRAITEES PAR		N ^b DE FEUILLES TRAITEES PAR		COUT PAR MOIS EN (en Francs)		
	jour	mois	jour	mois	jour	mois	travail	matériel	papier
CIRCULAIRE	.6	12	6936	145663	5336	112048		10925	5011
NOTE REFERENCEE	.6	18	3834	80522	2950	61940		6039	2770
NOTE SAUMON	.5	11	2487	52228	1913	40174		3917	2097
TOTAL		41					21087	20881	9878

(4) Les salaires et charges sont ceux figurant dans le document "TEMPS DE TRAVAIL - COUT D'UN AGENT" élaboré par le Contrôle de Gestion. Ils ne sont pas actualisés. Le coût moyen d'une photocopie m'a été communiqué par le Service du Matériel (M. AFFCHAIN). Le coût du papier est le prix d'achat payé par l'économat à Reims.

VI CRITIQUE DE L'EXISTANT

Cette critique est l'aboutissement, à la fois, des remarques que j'ai relevées au cours de l'étude de l'existant et des entretiens que j'ai effectués dans le réseau et auprès de certains émetteurs (V-11). Ce chapitre récapitule les principales conclusions.

1 SYNTHÈSE DES PROBLÈMES DU SYSTÈME ACTUEL

1-1 COHÉRENCE ET FIABILITÉ

- L'information est dispersée dans les documents : les circulaires sont modifiées ou annulées par d'autres circulaires, notes référencées, notes saumon, ou encore, par d'autres notes non référencées. Ce qui engendre une information dispersée dans des documents divers difficilement localisables ou même introuvables.

- L'analyse du contenu d'un échantillon de documents révèle une certaine confusion dans les domaines d'action de chacun des trois types de documents. Les notes référencées tendent à transmettre des messages qui, en principe, relèvent du domaine des circulaires, les notes saumon tendent à se substituer aux notes référencées. Un autre type de documents "LES NOTES" transmettent des informations de portée différentes. Quelques exemples sont présentés dans les annexes.

- Absence de règles établissant une hiérarchie entre les différents documents : une circulaire peut être abrogée ou modifiée par une note saumon ou une note non référencée. Ces documents ne faisant pas l'objet d'un contrôle, ils ne laissent pas de traces.

- L'absence d'information concernant les documents parus pendant le temps qui s'écoule entre deux mises à jour du catalogue des circulaires entraîne des omissions. On peut estimer à environ 30 ou 40 le nombre de circulaires qui ne figurent pas dans le catalogue pendant cette période. Les modifications et abrogations peuvent avoir les mêmes conséquences.

1-2 L'ACCES A L'INFORMATION

- Etant donné que seules les circulaires sont concernées par le système de classement, il est impossible d'établir des liens entre les différents types de documents qui traitent du même objet.

- Le plan de classement existant (les codes objets) présente des lacunes : ne permet pas de suivre les évolutions des besoins, et manque de clarté lors de la recherche. En effet, le plan a été élaboré au coup par coup sans réelle analyse : les rubriques et les sous-rubriques s'entremêlent sans hiérarchie logique. Un même sujet est classé dans différentes rubriques. (exemple : DF et LA, DF et LS et FS).

- La diffusion des documents : les difficultés relatives à la détermination des destinataires font que des documents sont reçus par des agents qui ne sont pas concernés par leur contenu, à l'inverse des agents concernés ne les reçoivent pas.

1-3 LES DELAIS - Par rapport à la date de diffusion, les documents sont, parfois, reçus par l'utilisateur final après 15 jours.

- A l'intérieur d'une structure le temps de diffusion des documents aux agents varie de 1 à 7 jours, voire plus.

1-4 PRESENTATION ET VOLUMES

- Les utilisateurs se plaignent de la linéarité des textes des documents, de leur présentation sommaire et non attractive.

- Les circulaires volumineuses souffrent de l'absence de véritable résumé et/ou de plan du contenu qui permettent, de manière rapide, de se faire une idée du contenu du document.

1-5 AUTRES REMARQUES

- Il est frappant que les circulaires règlementant certains aspects de la gestion documentaire soient méconnues. (exemple le Service courrier Central ignorait l'existence de la circulaire n° 0929 MO 52 du 24 mai 1983 qui reste la plus récente concernant la diffusion et la rédaction des circulaires).

- Le système actuel souffre de l'absence d'une structure qui assure une gestion contrôlée, cohérente et suivie. Cette absence se fait ressentir, surtout, au niveau de l'indexation des documents.

- Absence d'information synthétiques permettant de suivre l'évolution du système d'information et d'estimer son efficacité. Les difficultés que j'ai rencontrées lors de l'analyse de l'existant sont une preuve criante.

VII PROPOSITIONS DE REAMENAGEMENT

Ces propositions visent deux objectifs :

- améliorer l'efficacité de la gestion actuelle.
- préparer le système d'information à une future informatisation.

1 DETERMINATION DES RUBRIQUES DES PAGES DE GARDE.

Les propositions suivantes s'appuient sur les conclusions du groupe de travail constitué à cet effet.

1-1 CIRCULAIRES

La page de garde des circulaires devrait se présenter avec les rubriques suivantes :

- DESCRIPTEURS : les descripteurs principaux et les descripteurs secondaires choisis pour indexer le document à partir de la liste d'autorité. (voir explications au chapitre VII)

- TITRE : présente l'objet de la circulaire

- RESUME : présente de manière synthétique le contenu du document. L'intérêt est de permettre à un consultant de constater rapidement si le contenu du document correspond bien à ce qu'il cherche. Sans être obligé de parcourir les différentes pages du documents, comme c'est le cas actuellement.

- MOTS-CLES : ils seraient utilisés pour l'interrogation de la base de données informatisée. Ils peuvent aussi être organisés en index de descripteurs utilisé pour une recherche manuelle.

- **PLAN** : présente de manière détaillée les différents chapitres et paragraphes du document. Il permet un accès rapide et précis à l'information recherchée.

Ce plan est très intéressant pour l'élaboration d'une base de données en texte intégral, car il facilite l'organisation du document pour que l'accès au chapitre ou au paragraphe soit direct sans être obligé de dérouler la totalité du texte (surtout dans le cas d'un système hypertexte).

- **CODES DESTINATAIRES** : Ces codes seraient choisis par les émetteurs dans une liste mise à leur disposition.

La liste devrait être élaborée à partir d'un inventaire de tous les destinataires possibles de façon à permettre la sélection précise de toutes les personnes ou fonctions concernées par un document donné. Ainsi, elle offrira aux utilisateurs, lors des mises à jour des collections communes, la possibilité de constater s'ils sont destinataires ou non d'un document manquant (actuellement les mises à jour se font à partir du catalogue des circulaires).

- **CODE EMETTEUR** : Ce code désigne le service émetteur.

Pour le support papier ce code n'est pas d'un grand intérêt puisque le service émetteur est donné en toutes lettres. Pour une gestion informatisée il a l'avantage de simplifier l'écriture et de permettre un gain d'espace.

- **REFERENCE** : La référence serait constituée du code émetteur, du code destinataire et d'un numéro d'ordre donné de façon séquentielle. En plus de son intérêt pour repérer un document de manière univoque,

elle sert pour le classement à l'intérieur d'une rubrique.

- DATE D'APPLICATION : précise la date à partir de laquelle le document entre en application.

' - MODIFICATION : indique les circulaires à modifier.

- ANNULE : indique les références des circulaires abrogées.

1-2 NOTES REFERENCEES ET NOTES SAUMON

On pourrait adopter les mêmes rubriques que pour la circulaire avec quelques adaptations. Ce choix est dicté par plusieurs raisons. D'une part, cela permettrait d'effectuer les mêmes traitements au niveau de la gestion documentaire. D'autre part, cela va permettre une harmonie de présentation des différents documents de gestion.

La différence par rapport à la présentation des circulaires concerne les éléments suivants :

- la référence : pour différencier les trois types de documents la référence de chacun pourrait être précédée par une lettre indiquant son type par exemple donner la lettre N pour signifier Note référencée, et la lettre E (comme Exploitation) pour désigner la Note saumon, qui contient des informations et recommandations d'ordre commercial et financier, qui est destinée aux exploitants.

- la date d'application : étant donné que les informations contenues dans ces documents a une durée de vie limitée dans le temps, une période de validité pourrait être donnée a priori.

2 PROJET DE MAQUETTE

Un projet de maquette réalisé à partir des éléments précédents peut servir de base à l'élaboration des pages de garde des documents. La présentation vise à exposer les informations les plus importantes de façon à capter le regard de l'utilisateur. La taille des caractères et les encadrés sont élaborés à cet effet : exposer clairement les rubriques date d'application, modification et annulation. La taille des encadrés vise à délimiter le nombre de lignes à utiliser, surtout pour le résumé, elle représente une sorte de contrainte pour le rédacteur afin que le résumé soit le plus concis et le plus précis possible. Cette concision est utile pour le gain de temps pendant la recherche d'une part et prépare l'informatisation de la gestion, d'autre part, parce que la plupart des logiciels documentaires ne permettent qu'un nombre limité de caractères par notice.

3 NECESSITE D' UN LANGAGE D' INDEXATION CONTROLE

Un des problèmes majeurs du plan de classification actuel est son manque de précision : les catégories qu'il comporte sont, parfois, trop vastes par rapport à l'éventail des matières actuellement concernées.

Etant élaboré sans réelle analyse au fur et à mesure de l'évolution des besoins, il ne présente pas une réelle logique classificatoire.

La subdivision en deux degrés qu'il présente, le rend rigide et ne lui permet pas d'être suffisamment ouvert pour absorber la diversité des questions traitées et le nombre de produits qui ne cesse d'augmenter. Ces difficultés se répercutent sur l'indexation : des documents classifiés dans des thèmes qui ne correspondent

pas à leur contenu, la rubrique divers contient de plus en plus de documents faute de rubriques exprimant leur contenu.

La classification intervenant au niveau de la structure du catalogue, les freins de la classification font du catalogue des circulaires un outil "très flou" et "difficile d'utilisation" selon les expressions des utilisateurs.

En prenant en compte les causes des problèmes actuels et les besoins des utilisateurs, l'utilisation d'un langage contrôlé pour l'indexation⁽⁵⁾ est nécessaire.

Une liste d'autorité⁽⁶⁾ me semble assez bien adaptée parce qu'elle offre une précision d'indexation très acceptable et l'index qui en est tiré offre une aide à la recherche très appréciable. Dans les paragraphes suivant sont exposées les démarches d'indexation et d'élaboration de l'index et du catalogue.

3-1 L'INDEXATION

Par rapport à la classification à partir de la "liste des codes objet", la liste d'autorité permet une cohérence d'indexation plus élevée; c'est-à-dire que des documents traitant d'un même sujet porteront un même descripteur.

(5) Représentation analytique du contenu conceptuel d'un document par une série de descripteurs, recensés à priori dans une liste finie, en vue du stockage et de la recherche de l'information.

(6) Une liste d'autorité est constituée de concepts destinés à représenter de manière univoque le contenu des documents au moment de l'indexation et des questions au moment de la recherche. Ces concepts sont exprimés par des mots ou par des expressions extraits d'une liste finie, établie a priori; seuls les termes figurant dans cette liste peuvent être utilisés pour indexer les documents et les questions.

La démarche d'indexation se déroule selon les étapes suivantes :

- La prise de connaissance du contenu du document à travers une lecture rapide des principaux éléments de la page de garde (titre, résumé, plan) et des principales conclusions contenues dans le texte, ainsi que des différents éléments pouvant donner une idée de ce qu'il traite.

- Le recensement des concepts dont traite le document : ces concepts sont relevés au fur et à mesure de la lecture en ne gardant que les mentions pour lesquelles une information complète est donnée.

- Traduction des concepts en descripteurs figurant dans la liste d'autorité : si la liste contient le descripteur qui exprime le concept, il est pris sinon on prend un terme équivalent, c'est à dire celui qui exprime le concept de façon la plus proche possible.

Etablissement des liens entre les différents descripteurs : certains documents traitent de plusieurs sujets avec suffisamment d'explications pour être exploités à partir du même document. Dans ce cas, plusieurs concepts sont relevés et il va falloir établir des liens entre les différents descripteurs retenus. Ces liens peuvent se faire de plusieurs manières dont la plus courante est la juxtaposition des descripteurs avec l'utilisation de séparateurs (signes de ponctuation, le point virgule par exemple). En plus pour aider le consultant, en lui spécifiant le sujet principal du document, on peut utiliser différentes présentations : par exemple mettre en caractères gras le ou les descripteurs qui représentent le plus le sujet principal du document et en caractères normaux les descripteurs qui représentent les sujets secondaires.

3-2 ACTUALISATION

L'évolution de l'activité de l'entreprise et la naissance de nouveaux produits entraînent l'apparition de nouveaux termes et de nouveaux concepts. Aussi, pour que la liste d'autorité continue à jouer son rôle de manière efficace, il faut qu'elle soit mise à jour périodiquement.

Dans la phase de l'indexation, la liste d'autorité peut ne pas contenir les descripteurs qui expriment des concepts nouveaux. Dans ce cas, ils seront traduits par des descripteurs appartenant à une liste de candidats descripteurs (comme par exemple la catégorie divers dans l'actuelle liste de codes objets) en attente d'être intégrés dans la liste d'autorité. Pour éviter les retards de mise à jour et l'encombrement de la liste des candidats descripteurs, leur intégration après examen doit être faite périodiquement (tous les mois au plus tard).

3-3 LE CATALOGUE DES DOCUMENTS ET L'INDEX

3-3-1 CATALOGUE

Il doit contenir pour chaque document :

- le descripteur principal en vedette,
- le titre,
- la référence,
- le nom et le service de l'émetteur. Cette indication permet à l'utilisateur, dans le cas où le document manque à la collection, de contacter l'émetteur pour demander des informations nécessaires et commander le document,
- la date d'application ou la période d'application, .

- un code de classement pour repérer matériellement le document.

Le résumé peut être donné car il va permettre au consultant de vérifier immédiatement si le document contient ou non les informations recherchées.

3-3-2 INDEX

Il est utilisé comme entrée aux notices du catalogue, il se présente sous forme d'une liste classée par ordre alphabétique avec :

- les descripteurs principaux placés au début de la ligne et en caractères gras, suivis des descripteurs secondaires en caractère normaux,
- les numéros de la page du catalogue où se trouve la notice qui correspond aux descripteurs principaux.

4 NECESSITE D'UNE GESTION DOCUMENTAIRE HARMONIEUSE

Pour être harmonieuse la classification doit être l'oeuvre d'une seule et même personne. En effet, lorsque les documents sont indexés par des personnes différentes - ce qui correspond à la situation actuelle - le risque de dispersion est élevé et l'harmonie du classement se trouve, par conséquent altérée.

La création d'une cellule spécialisée pour la gestion documentaire permettra de mieux maîtriser les problèmes posés par l'organisation actuelle. Deux autres grands avantages peuvent découler d'une gestion centralisée :

- un gain de temps pour certains services actuellement impliqués dans les différentes phases de circulation des documents (DOI-GA par exemple).

- entreprendre et réaliser les étapes préalables à l'informatisation.

CONCLUSION

Les aménagements proposés vont contribuer à résoudre de nombreux problèmes liés à la gestion documentaire au niveau de la signalisation et de l'indexation notamment. Cependant, il reste d'autres aspects, comme la réduction des délais de transmission, que seule une gestion informatisée peut améliorer.

Les propositions de réaménagement sont faites de telle sorte que le passage à une gestion informatisée soit possible sans demander de grands changements. Les rubriques choisies, pour les pages de garde des différents documents, peuvent être reprises en tant que champs des notices de ces documents. Les mots clés peuvent être utilisés lors de l'interrogation pour mieux la préciser.

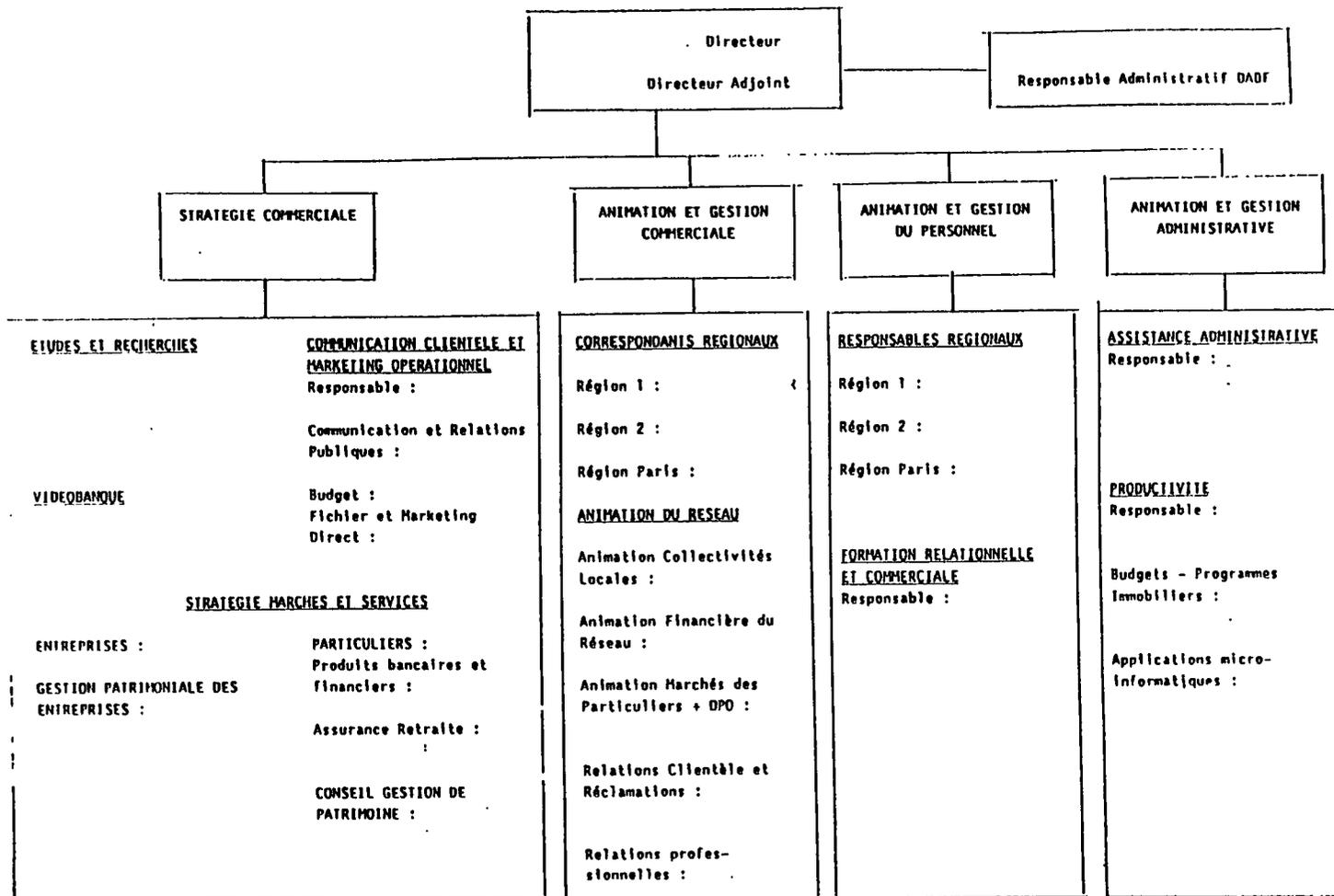
L'informatisation du système avec consultation décentralisée est l'une des premières attentes des utilisateurs : ils espèrent pouvoir visualiser le texte intégral des documents, avec la possibilité d'avoir une édition papier limitée à un exemplaire.

LISTE DES ANNEXES

<u>page</u>	<u>document</u>
ANNEXE I	
1	ORGANIGRAMME DE LA D. A. B. F
2	ORGANIGRAMME DU C. C. F
3	RESEAU ILE DE FRANCE
4	GUICHETS EN PROVINCE
ANNEXE II	
1	DOCUMENTS : TOUTES CATEGORIES
2	CIRCULAIRES
3	NOTES REFERENCEES
4	BULLETINS
5	DIVERS : NOTES
6	DIVERS : RAPPORTS
7	GUIDES ET MANUELS
8	PRODUCTIONS DE LA DIRECTION DES ETUDES ECONOMIQUES ET FINANCIERES
9	SCHEMA DE CIRCULATION DES DOCUMENTS
10	PRESENTATION SCHEMATIQUE DE L'ADEQUATION DU SUPPORT ET DE LA PRESENTATION
ANNEXE III	
1	EMISSION ET DIFFUSION DES DOCUMENTS
2	EMISSION ET DIFFUSION DES DOCUMENTS (suite)
3	PART DE CHAQUE TYPE DE DOCUMENT 1986
4	PART DE CHAQUE TYPE DE DOCUMENT 1987
5	PART DE CHAQUE TYPE DE DOCUMENT 1988
6	PART DE CHAQUE TYPE DE DOCUMENT 1989
ANNEXE IV	
1..6	ANALYSE DES OPERATIONS DU SYSTEME ACTUEL
7..9	EVALUATION DU TRAVAIL ASSURE
ANNEXE V	
	LISTE DES PARTICIPANTS AUX ENTRETIENS ET AU GROUPE DE TRAVAIL

ANNEXE I

- 1 ORGANIGRAMME DE LA D. A. B. F
- 2 ORGANIGRAMME DU C. C. F
- 3 RESEAU ILE DE FRANCE
- 4 GUICHETS EN PROVINCE



(9)

DEPARTEMENT BANCAIRE

Charles de CROISSET

Activités Bancaires en France 10

- STRATEGIE COMMERCIALE
- ANIMATION ET GESTION COMMERCIALE
- ANIMATION ET GESTION DU PERSONNEL
- ANIMATION ET GESTION ADMINISTRATIVE
- RESEAU COMMERCIAL FRANCE

Bureau de Clerg

Affaires Immobilières 11

- CREDITS RECORRAUS
- CREDIT PROMOTEUR
- CREDIT A TERME - ELYSES CREDIT
- CREDIT BAN. IMMOBILIER
- ELYSES-BAN. FINANCIER
- PRISES DE PARTICIPATIONS
- OPERATIONS DE MARCHANDS DE BIENS
- ACQUISITION ET GESTION DE PATRIMOINE IMMOBILIER
- EXPERTISE IMMOBILIERE
- ADMINISTRATION ET GESTION DES FILIALES IMMOBILIERES

Implantations à l'Étranger 15

- RESPONSABLES PRODUITS
- ADMINISTRATION
- RESEAU COMMERCIAL ÉTRANGER

Commerce Extérieur 12

- ADMINISTRATION, ORGANISATION ET CONTRÔLE INTERNE
- RELATIONS COMMERCIALES ET BANCAIRES PAYS MORS OCCE
- RELATIONS INDUSTRIELLES
- LEASING INTERNATIONAL
- GESTION RISQUES PAYS
- NEGOCIATIONS, MONTAGES ET CALCULS FINANCIERS
- GESTION MOYEN TERME EXPORT
- STRATEGIE COMMERCE ÉTRANGER RESEAU

Agence Internationale 10

- ~~RELATIONS COMMERCIALES~~
- RELATIONS CLIENTÈLES
- NEGOCIE INTERNATIONAL
- SOCIÉTÉS COMMERCIALES

DEPARTEMENT FINANCIER 3

Rene de LA SERRÉ

Direction des Marchés

- EMISSIONS OBLIGATAIRES FRANÇAISES ET INTERNATIONALES
- SALLE DES MARCHÉS FRANÇAIS ET INTERNATIONALE
- SWAPS ET INSTRUMENTS FINANCIERS
- CREDITS FINANCIERS
- ADMINISTRATION ET CONTRÔLE DE GESTION

Aff. Fin. des Entreprises

- NEGOCIATIONS ET AFFAIRES
- EMISSIONS
- BOURSES FRANÇAISES ET ÉTRANGÈRES 35

Gestion des Val. Mobil.

- CENTRES DE GESTION DE PATRIMOINE
- GRANDE CLIENTÈLE
- GESTION OBLIGATAIRE
- GESTION ACTIONS
- MARKETING
- CONTRÔLE, ADMINISTRATION ET INFORMATIQUE

Titres & Coupons 16

- CENTRE ADMINISTRATIF DE REIMS
- ACTIVITÉ COMMERCIALE

Études Eco. & Fin. 15

- ANALYSE FINANCIÈRE
- ÉTUDES ÉCONOMIQUES
- INSTRUMENTS À FAUT
- INFORMATIQUE ET LOGISTIQUE
- CENTRE DE DOCUMENTATION

Treasorie & Devises 11

- COMITE GESTION DEUAN
- DEVELOPPEMENT COMMERCIAL
- ARBITRAGE
- SECTION ADMINISTRATIVE

SECRETARIAT GENERAL 60

Michel PÉRIÉAU

CADART

Affaires Juridiques 6

- ÉTUDES ET INSTRUCTIONS D'ORDRE GÉNÉRAL
- AFFAIRES JURIDIQUES INTERNATIONALES
- DROIT DES AFFAIRES
- FISCALITÉ
- CONTENTIEUX BANCAIRE
- ASSURANCES

Ressources Humaines 58

- ADMINISTRATION ET PROVOYANCE SOCIALE 55
- CARRIÈRES 8
- FORMATION 51
- RELATIONS SOCIALES 57
- COMMUNICATIONS INTERNES

Direction Administrative 17

- PAIEMENTS ÉTRANGERS
- INFORMATIQUE
- CAISSE CENTRALE
- PORTFOLLE CENTRAL
- ARRÊTÉS ET MOUVEMENTS COMPTABLES

Organisation & Informatique

- ÉTUDES ET DÉVELOPPEMENTS INFORMATIQUES
- CENTRES DE TRAITEMENT INFORMATIQUE

Services Tech. & Immeubles 66 89

- IMMEUBLES ET MATÉRIEL 66 89
- ÉTUDES ET BUDGETS
- TRANSPORTS ET LIVRAISONS
- SÉCURITÉ 67

Nouveaux Moy de Paiement

- MONÉTIQUE 5
- RELATIONS COMMERCE CLIENTÈLES 11
- CARDES BANCAIRES 10

Qualité

Ca

Filiales & Participations 10

- ÉTUDES ET PROJETS
- GESTION ET ADMINISTRATION

Direction du Crédit 13

- RISQUE FRANCE
- RISQUE ÉTRANGER
- CRÉDITS SPÉCIAUX ET INFORMATISATION
- SURVEILLANCE DES ENGAGEMENTS
- MÉTHODES COMMERCIALES
- ADMINISTRATION ET GESTION DES CREDITS

Contrôle de Gestion 10

- COMPTABILITÉ GÉNÉRALE
- CONSOLIDATION FILIALES
- BUDGETS
- INFORMATION DE GESTION
- ÉTUDES DE GESTION
- CONTRÔLES COMPTABLES

Banques & Institutionnels 15

- DIVISION COMMERCIALE
- ASSISTANCE MARKETING LOGISTIQUE
- BANQUIERS EN FRANCE

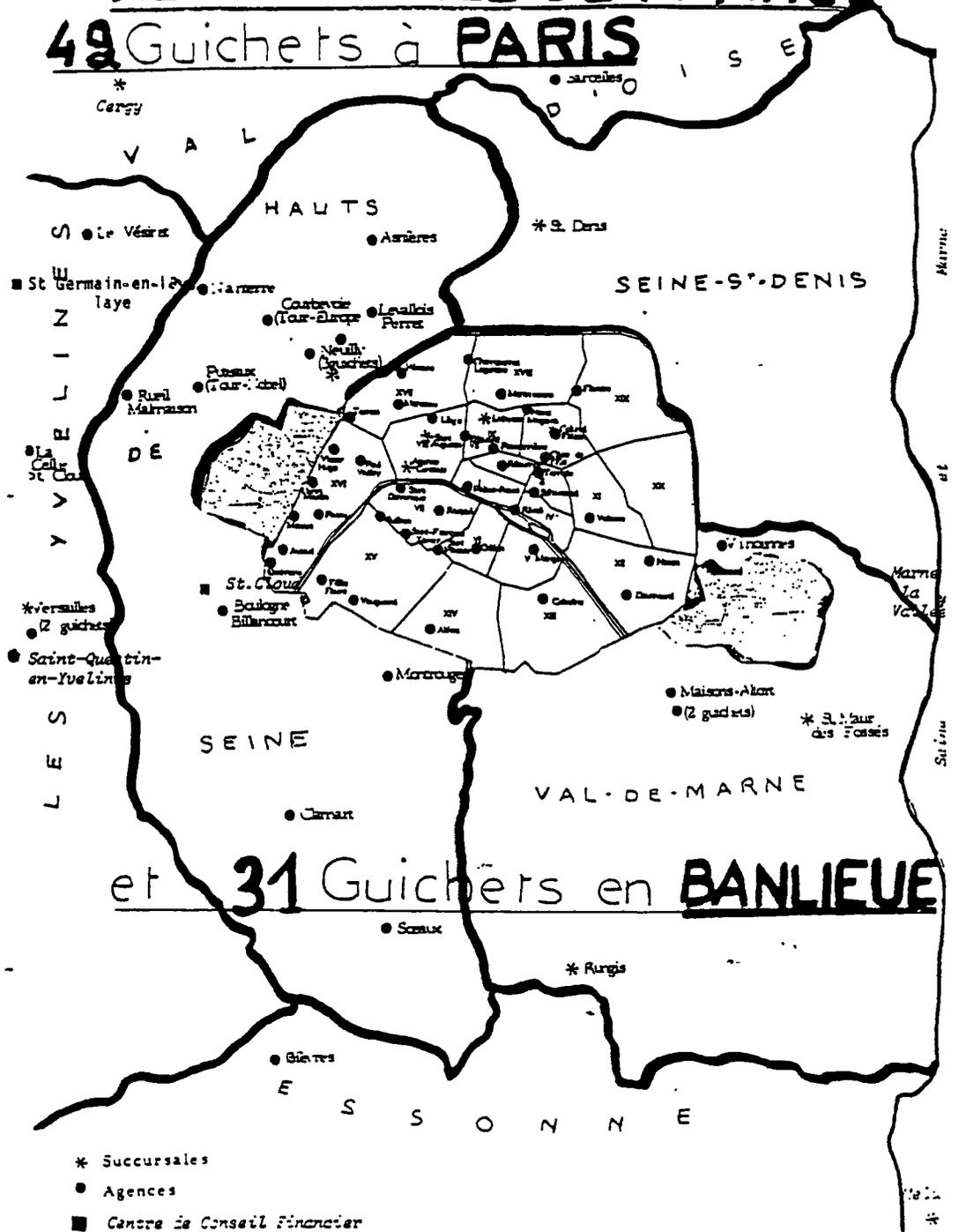
Inspection Générale 5

Grandes Entreprises

Communication Externe

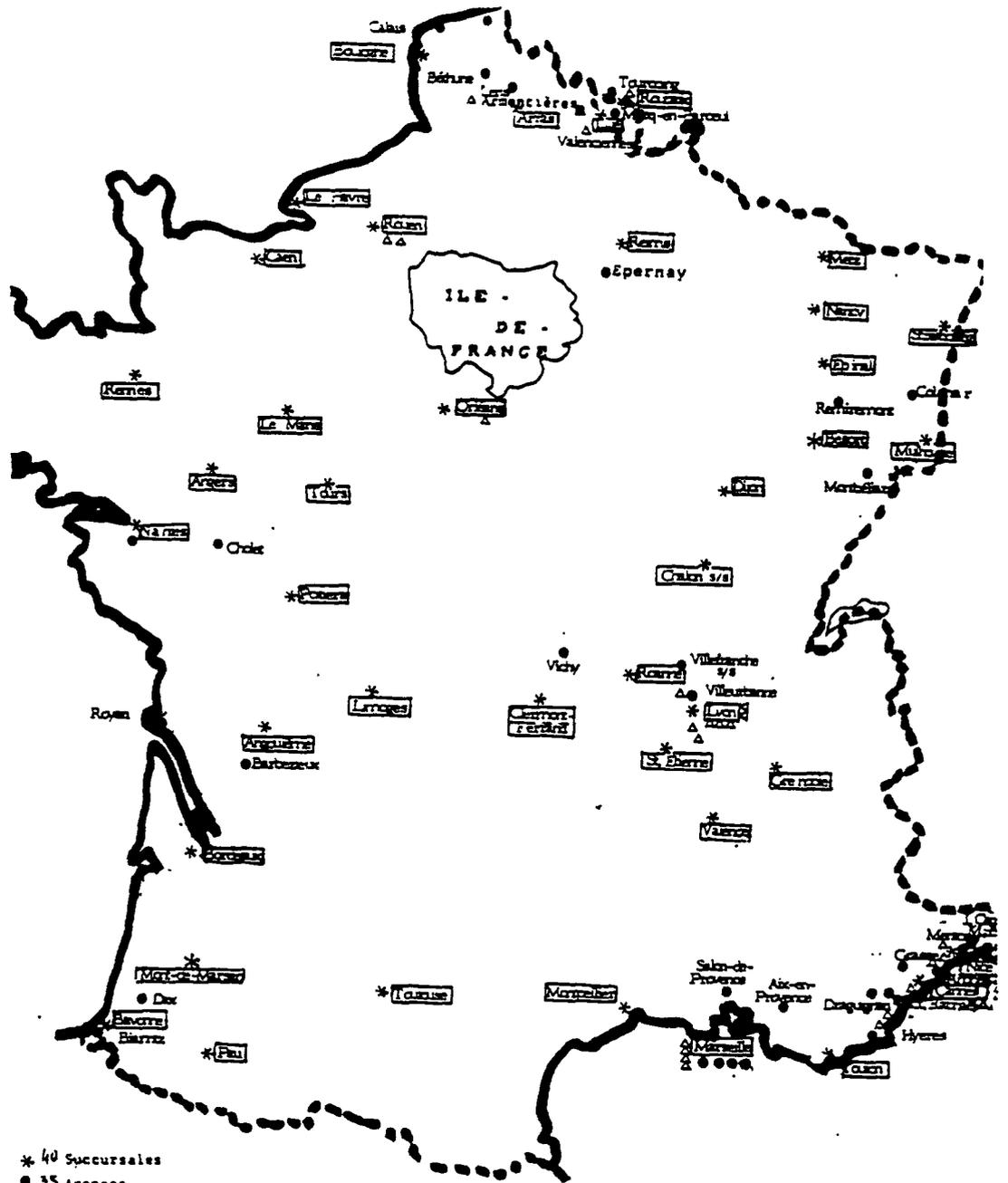
RESEAU ILE-DE-FRANCE

49 Guichets à PARIS



et 31 Guichets en **BANLIEUE**

- * Succursales
- Agences
- Centre de Conseil Financier

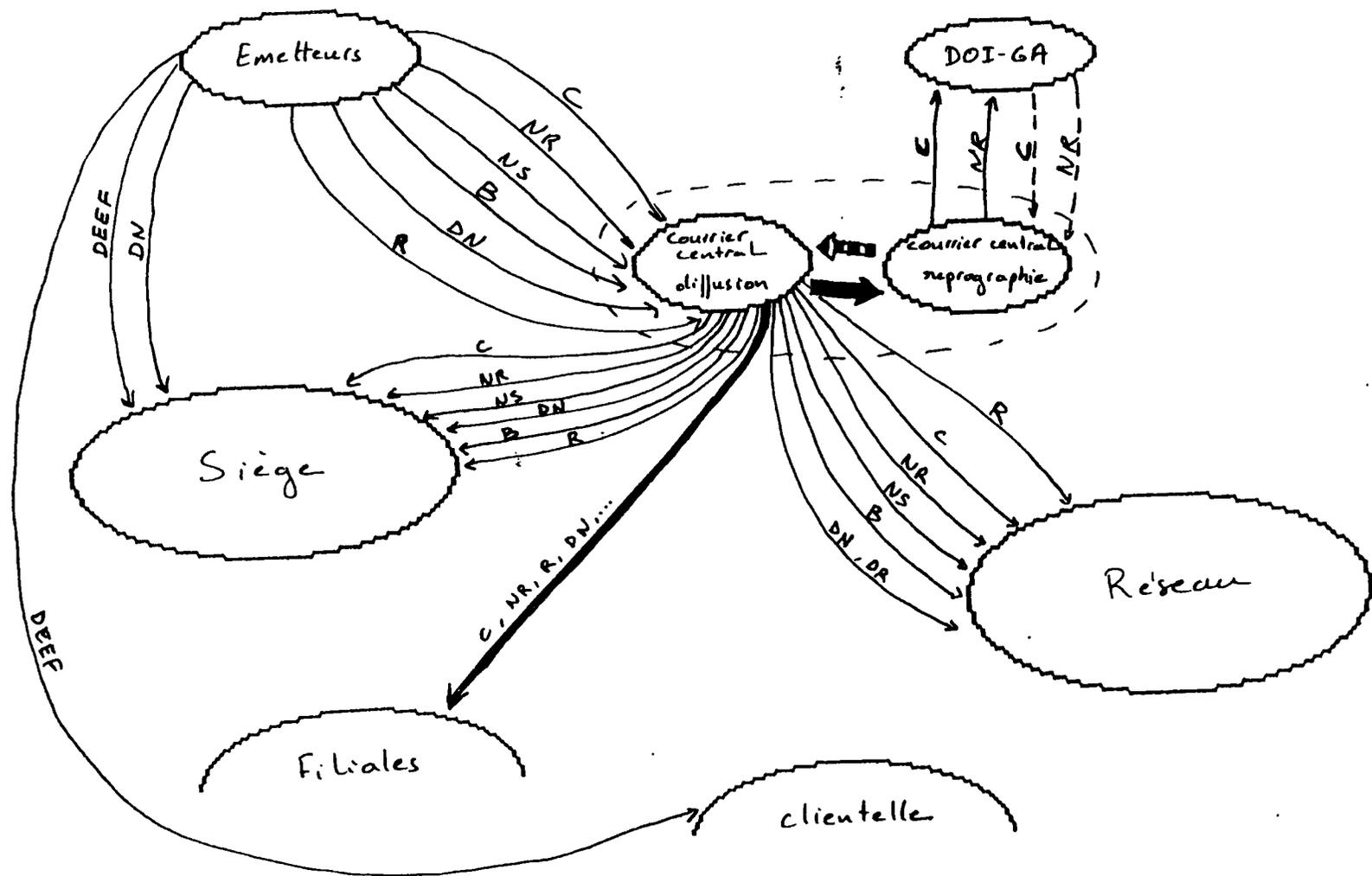


- * 40 Succursales
- 35 Agences
- ▲ 28 Bureaux
- 1 Centre de Conseil Financier

104 Guichets en PROVINCE

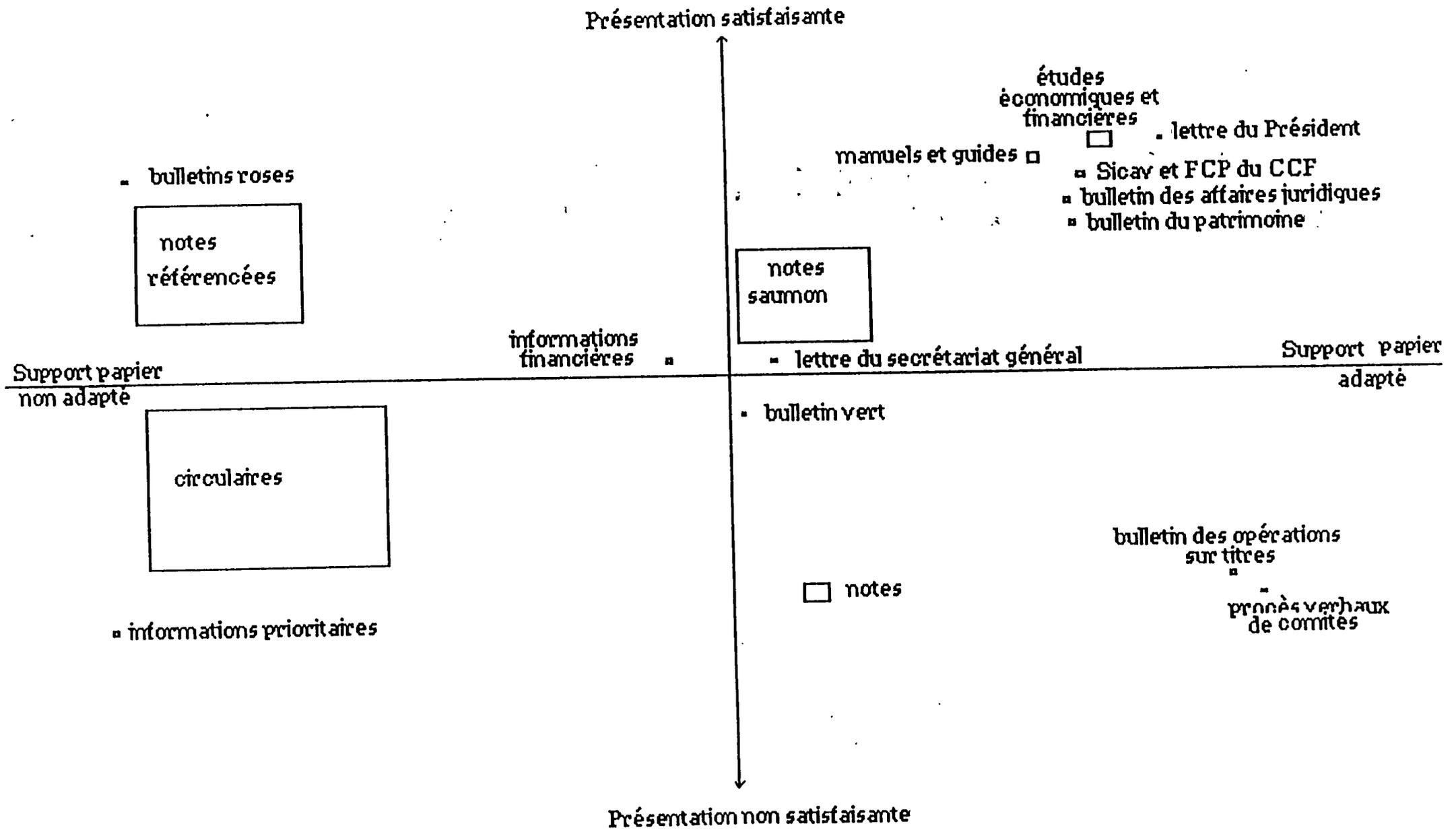
ANNEXE II

- 1 DOCUMENTS : TOUTES CATEGORIES
- 2 CIRCULAIRES
- 3 NOTES REFERENCEES
- 4 BULLETINS
- 5 DIVERS : NOTES
- 6 DIVERS : RAPPORTS
- 7 GUIDES ET MANUELS
- 8 PRODUCTIONS DE LA DIRECTION DES ETUDES
ECONOMIQUES ET FINANCIERES
- 9 SCHEMA DE CIRCULATION DES DOCUMENTS
- 10 PRESENTATION SCHEMATIQUE DE L'ADEQUATION DU
SUPPORT ET DE LA PRESENTATION



C : circulaires ; NR : notes référencées ; NS : notes saumon ; B : bulletins ; DR : rapports divers
 DN : notes diverses ; R : revues ; DEEF : documents émanants de la Direction des Etudes Economiques et Financieres

5



ANNEXE III

- 1 EMISSION ET DIFFUSION DES DOCUMENTS
- 2 EMISSION ET DIFFUSION DES DOCUMENTS (suite)
- 3 PART DE CHAQUE TYPE DE DOCUMENT 1986
- 4 PART DE CHAQUE TYPE DE DOCUMENT 1987
- 5 PART DE CHAQUE TYPE DE DOCUMENT 1988
- 6 PART DE CHAQUE TYPE DE DOCUMENT 1989

émission et diffusion des doc
 source: service de la suprématie

1966										
EMISSION (nombre de documents)	TOTAL				/MOIS	DIFFUSION (nombre de pages)				TOTAL
	C	NR	B	D		C	NR	B	D	
JANVIER					36	112730	59550	93410	113070	378770
FEBVRIER	14	35	10	33	92	110580	74595	68360	333215	566750
MARS					89	216240	65670	36990	162720	482820
AVRIL	22	23	13	34	97	268380	113820	74290	316700	772590
MAI	19	20	18	38	95	129530	33860	92470	336600	592460
JUIN	21	34	24	38	117	333885	105230	128590	429903	997608
JUILLET					NC	359630	154920	52145	199310	1341607
AOUT					NC	173665	250386	33100	117951	1206996
SEPTEMBRE	12	26	11	45	94	187860	44675	60530	338309	1011142
OCTOBRE	13	29	13	35	90	102040	64220	48590	164898	379743
NOVEMBRE	15	15	14	50	94	263725	61050	39793	484547	349115
DECEMBRE					NC	NC	NC	NC	NC	0
TOTAL/AN	116	182	108	273	854	2253265	1029066	728268	2997223	7012862

1967										
EMISSION (nbr de documents)	TOTAL				/MOIS	DIFFUSION (nombre de pages)				TOTAL
	C	NR	B	D		C	NR	B	D	
JANVIER	13	29	17	61	120	117160	57790	105350	273640	553960
FEBVRIER	11	22	27	58	118	91310	59715	91220	490965	733210
MARS	15	14	28	65	121	193590	50170	63655	282037	589452
AVRIL	11	21	17	52	101	124940	33940	32925	181055	421970
MAI	7	22	15	53	97	45800	99280	66030	403998	615703
JUIN	13	21	19	47	100	145730	35480	65385	316020	582615
JUILLET	13	14	16	42	85	148390	12760	73220	381794	514764
AOUT	9	22	16	38	85	100990	74110	26160	140751	345011
SEPTEMBRE	12	13	23	55	103	144390	33320	175400	376023	731633
OCTOBRE	5	21	7	31	64	65130	46760	129370	457597	693747
NOVEMBRE	19	26	21	55	121	329770	64540	34360	325425	681295
DECEMBRE	6	14	12	32	64	34300	68160	34980	382929	487339
TOTAL/AN	135	244	214	637	1240	1823620	615625	1037825	3395234	7076204

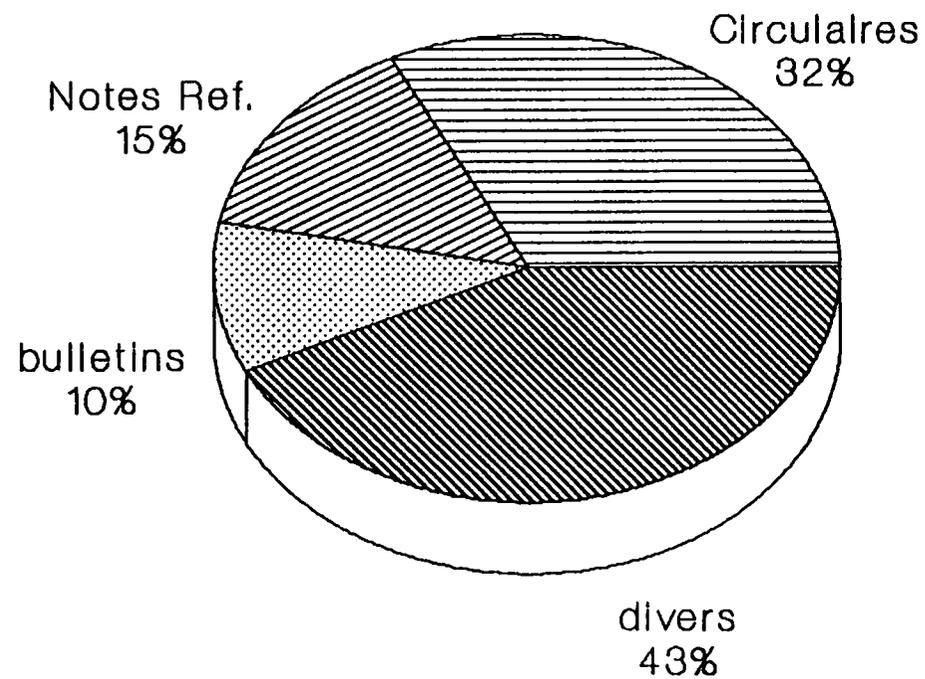
C : Circulaires, NR : Notes Références, B : Buletins, D : Divers

1988										
EMISSION	(nbr de documents)				TOTAL /MOIS	DIFFUSION (nombre de pages)				TOTAL /MOIS
	C	NR	B	D		C	NR	B	D	
JANVIER	28	12	10	44	94	94770	31480	74510	222174	422934
FEBVIER	36	16	20	35	127	297635	35998	76085	380963	310686
MARS	16	16	14	48	94	165940	39220	69690	205380	479330
AVRIL	13	21	23	23	85	36795	71470	91560	455410	715235
MAI	9	26	13	42	90	38080	39410	67930	279682	495102
JUIN	13	25	30	41	109	165150	36350	268240	682091	1151841
JUILLET	2	21	21	27	71	45100	55690	102330	123241	326361
AOUT	8	11	10	32	61	37340	28000	84710	227530	377580
SEPTEMBRE	13	22	17	43	95	127190	45010	75810	160788	408798
OCTOBRE	8	13	10	23	54	163260	662130	63080	272321	1160791
NOVEMBRE	7	21	19	40	87	79000	51260	52040	242698	424998
DECEMBRE	5	30	21	26	82	61100	91060	206710	124510	483380
TOTAL/AN	178	234	203	429	1049	1420470	1227078	1232655	3376793	7257036

1989										
EMISSION	(nbr de documents)				TOTAL /MOIS	DIFFUSION (nombre de pages)				TOTAL /MOIS
	C	NR	B	D		C	NR	B	D	
JANVIER	9	23	12	52	96	346010	43460	89630	387374	1366474
FEBVIER	3	18	11	33	70	48632	91134	133290	22460	295496
MARS	6	15	10	45	76	93040	39070	62640	565233	779943
AVRIL	7	19	15	34	75	66310	41330	110740	456266	679196
MAI	19	21	17	26	83	96310	6110	96930	174256	376166
JUIN										
JUILLET										
AOUT										
SEPTEMBRE										
OCTOBRE										
NOVEMBRE										
DECEMBRE										
TOTAL AN	49	96	65	190	400	1180910	200674	493290	1617846	3465320

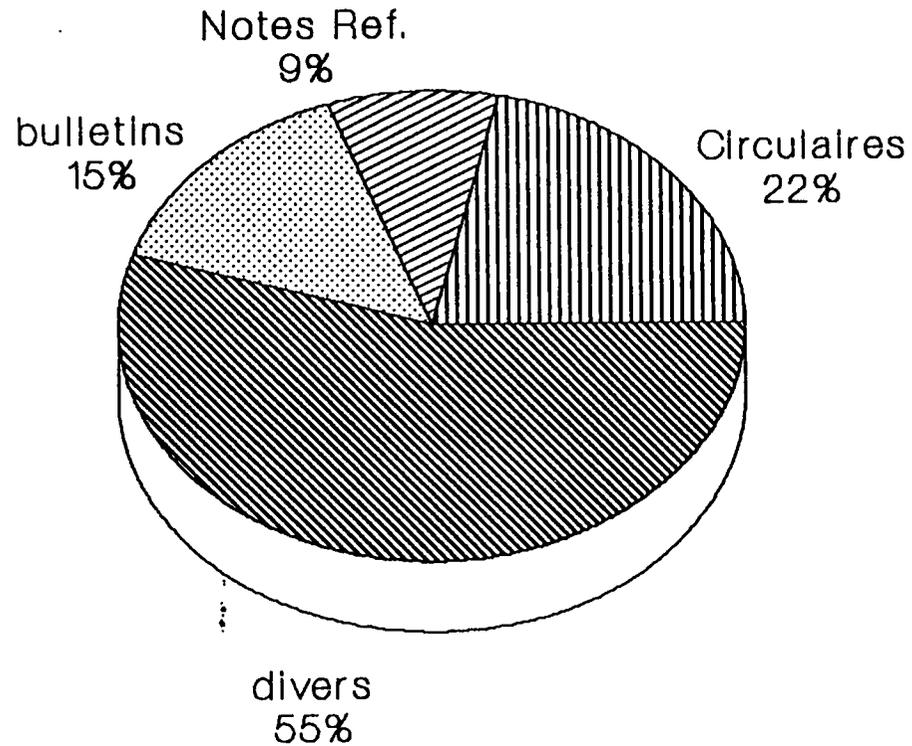
C : Circulaires. NR : Notes Référencées. B : Bulletins. D : Divers

part de chaque type de documents 1986



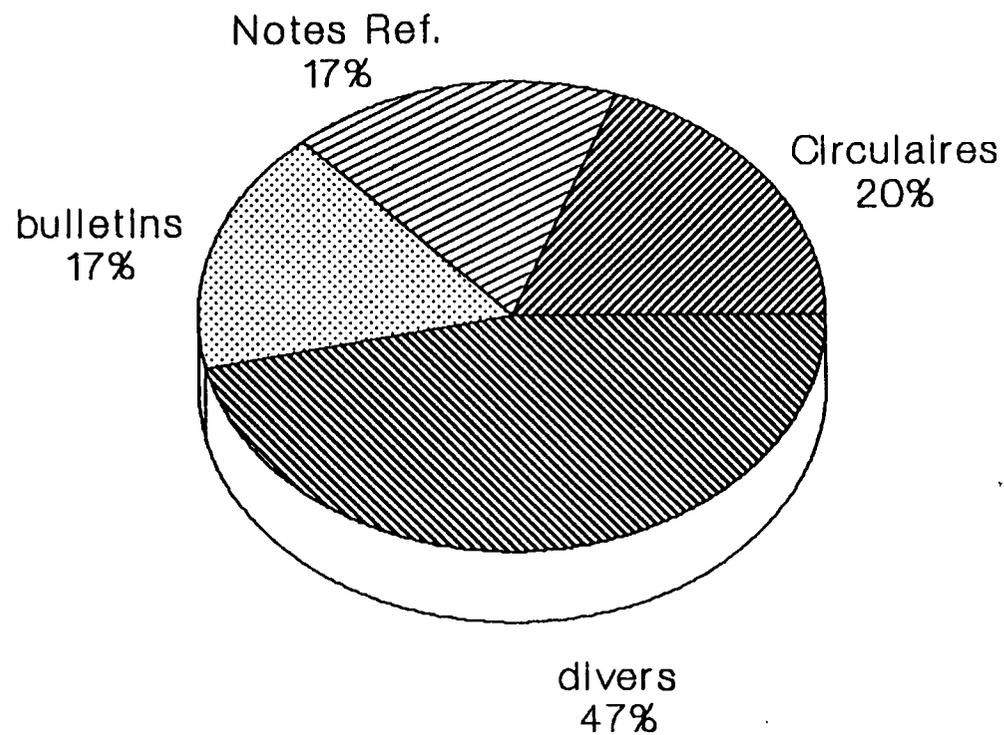
source : service de la reprographie

part de chaque type de documents 1987



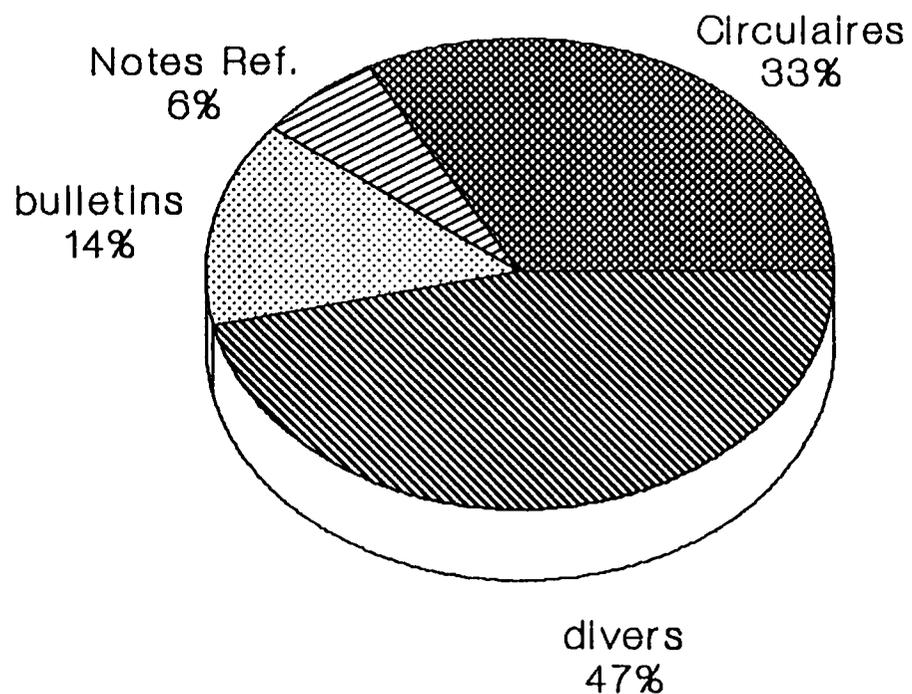
source : service de la reprographie

part de chaque type de documents 1988



source : service de la reprographie

part de chaque type de documents 1989**



** Mois 1 à 5 uniquement

ANNEXE IV

1..6 ANALYSE DES OPERATIONS DU SYSTEME ACTUEL

7..9 EVALUATION DU TRAVAIL ASSURE

QUI ?					ANALYSE DES OPERATIONS DU SYSTEME ACTUEL	PROPOSE	SUPPORTS UTILISES	SYMBOLES	Nombre de pages										
Redacteur Secrétariat					Direction : Toutes les directions Service : Tous service habilité à émettre		Circulaire Note Référence Note Saumon		1/2										
					Activité : Emission des documents de gestion				<input checked="" type="checkbox"/> document manuscrit, ↓ envoi <input checked="" type="checkbox"/> opération manuelle, <input checked="" type="checkbox"/> visa-signature <input checked="" type="checkbox"/> inclusion, <input checked="" type="checkbox"/> classement provisoire <input checked="" type="checkbox"/> classement, <input checked="" type="checkbox"/> contrôle-approchement <input checked="" type="checkbox"/> écriture sur un document <input checked="" type="checkbox"/> apposition d'un document imprimé										
1	2	3	4	5	N°		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Nombre de documents, fréquence de leur traitement, Moyenn'utilisée	
					1	Redaction du texte du document. Cette étape peut provoquer la consultation des documents existants et les personnes qui travaillent sur des aspects du même sujet.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>									Cette étape provoque forcément la consultation des documents existants notamment GNR et autres dossiers de travail	
					2	Donner un titre (objet)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>									Recommandé par la circulaire 0982 110 52 du 24 Mai 1982, qui demande que pour toute circulaire les redacteurs fassent un résumé et sur plus le dossier. Ces recommandations sont rarement suivies	
					3	Expliquer en quelques lignes la portée du document													
					4	Sur la première page du document (page de garde) sont indiqués les modifications que le document entraîne dans le contenu des autres documents traitant du même sujet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>											
					5	les documents abrogés par le présent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>											
					6	la date de mise en application du contenu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>											
					7	les renvois aux codes objets différents de celui du document mais qui traitent de la même question	<input checked="" type="checkbox"/>												
					8	les services, guichets et personnes qui devront lire le document (code diffusion)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										difficile à faire réussir un outil de recherche des efficace. Le choix du code diffusion est fait en cochant dans une grille présentée sur la première page des circulaires disponibles dans le répertoire des circulaires
					9	le code objet composé de deux lettres:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>											La liste des codes objet se trouve dans le répertoire des
						Pour les Notes Saumon la secrétaire attribue un code de 4 chiffres les 2 premiers représentent l'année les autres l'ordre séquentiel du document pendant l'année				<input checked="" type="checkbox"/>									
1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	suite de l'analyse page 2	

QUI ?					ANALYSE DES OPERATIONS DU SYSTEME ACTUEL	PROPOSE	SUPPORTS UTILISES	SYMBOLES	Nombre de pages												
Direction : Toutes directions Service : tout service habilité à émettre Activité : Emission des documents de gestion					U MP etc					Nombre de documents, Fréquence de leur traitement, Moyens utilisés Le traitement de texte est implanté depuis 198... il s'agit du système Ubrap. les documents sont mis dans de petits chasots qui se déplacent par un convoyeur de façon automatique et ce dans les deux sens (7.1.1)					9/2						
															1	2	3	4	5	N°	1
					10	écriture du document en utilisant les logiciels de traitement de texte et en utilisant comme première page "page de garde" d'imprimé 7503-50	Y	Y	Y												
					11	Poster sur la page de garde à l'endroit prévu les initiales du rédacteur et ceux de la secrétaire, le numéro de poste du rédacteur ou de la personne susceptible de donner des informations complémentaires	Y	Y	Y												
					12	Signature du document soit par le rédacteur soit par son supérieur hiérarchique soit par le SI	Y	Y	Y												
					13	envoi du document ainsi créé à la DOI-GH par l'intermédiaire du courrier central. les documents parviennent au courrier central au camp par capot quand le secrétariat a un nombre de documents estimé suffisant pour provoquer un déplacement du convoyeur	Y	Y	Y												
1	2	3	4	5																	
1	2	3	4	5																	

QUI ?		ANALYSE DES OPERATIONS DU SYSTEME ACTUEL	PROPOSE	SUPPORTS UTILISES	SYMBOLES	Nombre de pages													
Direction : Direction de l'organisation et de l'informatique Service : Gestion Administrative Activité : contrôle de cohérence et conservation des circulaires et Nats référencés				C NR Fiche C Fiche NR BR/BR/C		1/2													
1	2	3	4	5	N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Nombre de documents, Fréquence de leur traitement, Moyens utilisés		
					15	Reception des documents envoyés par l'émetteur et transmis par le courrier central - section diffusion	○	○										La diffusion des docs au sein de la section du siège se fait en moyenne 1/2 demi-journée.	
					16	Contrôle de l'origine du document (personne et service habilité à signer)	○	○										La vérification de la source se fait par l'intermédiaire téléphonique ou par la connaissance personnelle de l'émetteur.	
					17	La personne chargée de cette activité vérifie que le contenu du document justifie l'utilisation du support. Le critère utilisé est la durée de vie de l'information ou le support utilisé précédemment pour son contenu de même nature	○	○											
					18	Appréciation de la cohérence du contenu du document avec ceux de documents de même types déjà existants	○	○											
					19	Appréciation de la pertinence du code objet donné par l'émetteur et le ajouter s'il est valable sinon le changer à ce moment même concertation avec l'émetteur est parfois entreprise	○	○										L'appréciation se fait à travers la connaissance personnelle du vérificateur et en se référant aux codes objet donnés aux docs existants traitant du même sujet	
					20	Vérifier que les traits modifiés sont bien signalés et/ou que les documents signalés sont bien ceux dont le contenu fait l'objet de modification. la même vérification se fait dans le cas de documents abrégés	○	○											
					21	Détermination de la référence complète du document en lui ajoutant code émetteur, code objet et un numéro séquentiel de 4 chiffres. Pour les NR on donne l'année et le numéro d'ordre de la NR dans l'année en cours	○	○											
					22	Apposer la date probable de la diffusion du document par le courrier central sur toutes les pages des documents	○	○											
					23	Apposer la visa et envoi du document à la reprographie	○	○											
1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Suite de l'analyse page 4	

QUI ?					ANALYSE DES OPERATIONS DU SYSTEME ACTUEL <input type="checkbox"/> PROPOSE <input type="checkbox"/>					SUPPORTS UTILISES					SYMBOLES		Nombre de page		
DOI-GA					Direction : Direction de l'Organisation et de l'Informatique Service : Gestion Administrative (DOI-GA)					Circulaire Circulaire Mise à jour Fichier des circulaires Fichier notes référencés					<input type="checkbox"/> document manuscrit → envoi <input type="checkbox"/> opération manuelle → visa-signature <input checked="" type="checkbox"/> interclassement ⊥ classement provisoire <input type="checkbox"/> declassement <input type="checkbox"/> contrôle-rapprochement <input checked="" type="checkbox"/> écriture sur un document <input checked="" type="checkbox"/> apparition d'un document imprimé		2/2		
					Activité : Contrôle de cohérence et conservation des documents														
1	2	3	4	5	N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Remarques		
					24												Phase III		
					25												Phase III		
					26												X		
					27												X		
					28												O		
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			

QUI ? ANALYSE DES OPERATIONS DU SYSTEME ACTUEL PROPOSE SUPPORTS UTILISES SYMBOLES

Nombre de pages
1/1

Direction : Tante + Guichets
Service :

Activité : Utilisation des doc

Courrier central
Destinataires
agents

NR
NR
C
C
NS
Circulaires

1	2	3	4	5	N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Nombre de documents, Fréquences de leur traitement, Moyens utilisés	
					1	Reception des doc envoyés par le cc	0	0	0			0						En principe le lendemain matin du jour de l'envoi
					2	Analyse du doc par le responsable ou lecture au comité												Cette étape prend des temps variables selon le sujet du doc et surtout selon l'organisation du travail du responsable
					3	Distribution des documents aux agents intéressés												Selon les responsables les doc peuvent atteindre les agents immédiatement après leur arrivées ou dans un délai variant entre 1 jour et 2 jours
					4	Classement des documents, notamment circulaires par code objet à l'intérieur par ordre chronologique - mise à jour du fonds de document commun à toute l'unité se fait une ou 2 fois par année cette opération est quelque peu difficile parce que les personnes qui la réalisent n'ont pas de connaissances nécessaires ou parce que les codes de diffusion sont incorrects	X	X										le classement intervient selon les entités immédiatement ou après quelques semaines. Les NB sont intercalés dans les C selon les codes objet ou sont classés par code objet à côté de la NS ne fait pas objet de classement hiérarchique
					5	Consultation des documents : - Repérage - localisation												Se fait sur de simples cahiers du semestre à l'année Seules les circulaires peuvent être retrouvées grâce à un classement et à un catalogue des courriers qui les signale et indique deux locaux où est utile mais pas très efficace

ANNEXE V

LISTE DES PARTICIPANTS AUX ENTRETIENS

ET AU GROUPE DE TRAVAIL

LES PERSONNES AYANT PARTICIPE AUX ENTRETIENS ET
DANS LE GROUPE DE TRAVAIL

AGENTS AUPRES DESQUELS ONT ETE EFFECTUES LES
ENTRETIENS

RESEAU

Mme JOLLY (RGA) SUCCURSALE DE SAINT AUGUSTIN
M. TORRES (CONTROLEUR) SUCCURSALE DE SAINT
AUGUSTIN
M. SCHNELL (DIRECTEUR) AGENCE F. FAURE
M. LEVEAU-VALLIER (ATTACHE DE DIRECTION) AGENCE
TERNES
M. DUPOIRIEUX (CONTROLEUR DE GROUPE) AGENCE
TERNES
M. MANIN (DIRECTEUR) AGENCE TOUR ROUSSEL

SEVICES CENTRAUX

M. MARCEROU (STRATEGIE MARCHES ET SERVICES-
PARTICULIERS) DEPARTEMENT BANCAIRE
M. SHUSTER (DOI-GA)
M. PETITFILS (RESPONSABLE DU SERVICE
REPROGRAPHIE)
Mlle BEGUE (RESPONSABLE DU SERVICE COURRIER
CENTRAL)

ONT PARTICIPE AU GROUPE DE TRAVAIL

Mme BRISSOT	AGENCE POISSONIERE
M. CONSTENS	AGENCE NATION
M. FONTAINE	AGENCE SAINT DENIS
M. KONI KOFF	AGENCE SUFFREN





* 9 5 8 3 1 9 C *