



**MISE PLACE D'UNE SOLUTION INTEGREE DE GESTION
ELECTRONIQUE DE DOCUMENTS, ARCHIVAGE
NUMERIQUE ET DES ARCHIVES PHYSIQUES**

Cahier des charges

DATE : 30/11/2015

Glossaire

Abréviation/Terme	Désignation/Définition
Archivage	L'archivage est l'ensemble de processus, d'outils et de méthodes mis en œuvre pour réunir, identifier, classer et conserver des documents dans le but de les exploiter et de les rendre accessibles dans le temps, que ce soit à titre de preuve ou à titre informatif.
Dcomp	Direction de la Comptabilité
DJC	Direction Juridique et Conformité
DMG	Direction des Moyens Généraux
DOB	Directions des Opérations Bancaires
DR&C	Direction Risques & Crédits
DRH	Direction des Ressources Humaines
DSINT	Direction des Systèmes d'Information et Nouvelles Technologies
ECM	Electronic Content Management - voir GED
GED	Gestion électronique de documents. Système informatisé d'acquisition, de classement, de stockage et d'archivage des documents.
OCR	Version anglaise du ROC (Reconnaissance Optique de Caractères). Applications qui permet de récupérer un texte/convertir en fichier texte un texte sur une image numérique afin de l'exploiter sur un traitement de texte/ Lecture du document à partir d'une bibliothèque de formes, voire reconstitution de la mise en forme police, taille, grasse, tableaux.
TCO	Total Cost of Ownership (Coût total de possession). Le coût global d'un bien (un système informatique par exemple) tout au long de son cycle de vie.
Workflow	Un workflow sert à décrire le circuit de validation, les tâches à répartir entre les différents acteurs d'un processus, les délais, les modes de validation, et à fournir à chacun des acteurs les informations nécessaires à l'exécution de sa tâche.

Sommaire

1	INTRODUCTION	5
1.1	OBJET DU DOCUMENT	6
1.2	LE PERIMETRE DU PROGRAMME	6
2	DESCRIPTION DES BESOINS DE AFRILAND FIRST BANK.....	8
2.1	LES BESOINS FONCTIONNELS	8
2.1.1	<i>Les Utilisateurs</i>	8
2.1.2	<i>Acquisition des documents</i>	8
2.1.3	<i>Gestion des archives physiques</i>	9
2.1.4	<i>Classement et indexation des documents</i>	10
2.1.5	<i>Versement d'archives</i>	11
2.1.6	<i>OCR.....</i>	11
2.1.7	<i>Recherche.....</i>	12
2.1.8	<i>Diffusion des documents.....</i>	12
2.1.9	<i>Gestion du cycle de vie du document</i>	13
2.1.10	<i>Verrouillage de document</i>	13
2.1.11	<i>Workflow</i>	14
2.1.12	<i>Agenda Partagé.....</i>	15
2.1.13	<i>Statistiques.....</i>	15
2.2	BESOINS TECHNIQUES	16
2.2.1	<i>Solution Unique pour les Archives Physiques et Numériques.....</i>	16
2.2.2	<i>Métadonnées</i>	16
2.2.3	<i>Stockage et accès.....</i>	17
2.2.4	<i>Diffusion et mode déconnecté.....</i>	17
2.2.5	<i>Import/Export de documents</i>	18
2.2.6	<i>Intégration Bureautique</i>	18
2.2.7	<i>Intégration des Applications</i>	18
2.2.8	<i>Sécurité.....</i>	18
2.2.9	<i>Réseaux</i>	19
2.2.10	<i>Volumétrie</i>	19
2.2.11	<i>Déploiement.....</i>	19
2.2.12	<i>Sauvegarde</i>	19
2.2.13	<i>Performances.....</i>	20
2.2.14	<i>Administration</i>	20
2.3	SYNTHESE DES FONCTIONNALITES EXIGÉES	20
2.4	LES PRINCIPES D'ARCHITECTURE APPLICATIVE CIBLE	22

2.4.1	Schéma d'architecture cible	22
3	MISE EN ŒUVRE	23
3.1	ENVIRONNEMENTS TECHNIQUES	23
3.1.1	Plateforme de développement	23
3.1.2	Plateforme de test.....	23
3.1.3	Plateforme de production.....	23
3.2	TESTS	24
3.2.1	Responsabilités du Prestataire	24
3.2.2	Responsabilités d'Afriland First bank.....	24
3.3	GARANTIES.....	24
4	PRINCIPES D'ORGANISATION DU PROJET	25
4.1	LES ACTEURS	25
4.2	PRINCIPES DE GOUVERNANCE PROJET	25
4.3	CONDUITE DU CHANGEMENT	26
4.4	FORMATIONS	26
5	ANNEXES	28
5.1	SYNTHÈSE DES FLUX DOCUMENTAIRES.....	28
5.1.1	Operations Bancaires.....	28
5.1.2	Contrôle Financier.....	33
5.1.3	Juridique et Conformité	36
5.1.4	Courrier et Archives.....	40
5.1.5	Affaires Générales.....	42
5.1.6	Ressources Humaines.....	43
5.1.7	Comptabilité.....	47

1 INTRODUCTION

Au cours des dernières décennies, les innovations se sont succédées dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, et ont profondément modifié la nature des services bancaires et financiers. Ces innovations ont renouvelé la relation entre les banques et leurs clients et constituent désormais un facteur structurant pour le monde bancaire.

Fort de ce constat Afriland First Bank (AFB) a initié une transformation globale en vue de la « digitalisation » de la banque. Le programme de « Mise en place d'une solution intégrée de gestion électronique de documents, archive numérique et archivage physiques », dénommé programme GED, s'inscrit dans la ligne de mire de cette transformation stratégique.

Ci-dessous sont listés de manière non exhaustive les bénéfices attendus par Afriland First Bank :

- Gains en productivité au travers de l'optimisation des processus et la fluidité de la communication entre les différentes directions de la banque, en rendant disponible, pertinente et permanente la bonne information.
- Augmentation de la qualité de traitement au sein de la banque, la fiabilité des informations et par voie de conséquence, la rapidité de la prise de décision.
- Accroissement de la traçabilité (qui fait quoi, quand et à quelle occasion) et la sûreté de l'accès aux informations importantes avec une sécurité optimale.
- Réduction des risques opérationnels par une réduction de la perte, de l'erreur ou de la fraude et une amélioration qualitative des processus.
- Meilleure efficacité individuelle induite par une meilleure focalisation et un travail guidé par le processus.
- Optimiser la qualité de la relation client / fournisseurs / partenaires (respect de délais contractuels de réponse au client ou au partenaire, sujets à pénalités).
- Conformité aux normes, lois et règlements en vigueur.

1.1 Objet du document

Le présent document constitue le cahier des charges pour l'acquisition d'une solution intégrée de gestion électronique des documents et d'archivage numérique d'une part et d'un système de gestion des archives physiques d'autre part.

1.2 Le périmètre du programme

Le programme GED est composé de 3 chantiers comprenant chacun divers projets pouvant être exécutés en parallèle.

- Chantier I – Implémentation de la GED
 - Lot 1 - Socle technique GED
 - Il s'agit de la mise en place de la plateforme GED.
 - Infrastructure technique
 - Installation et paramétrage de la solution (branchement avec Active Directory)
 - Définition de la charte graphique
 - Document d'Architecture Technique
 - Lot 2 - Intégration de la gestion des archives numériques.
 - La création des métadonnées
 - La création des templates
 - La définition des profils et des autorisations
 - La mise en œuvre d'un projet pilote
 - Note : Ce lot nécessite la mise en place de la chaîne d'acquisition (scanners).
 - Lot 3 - Intégration de la gestion des archives physiques
 - La création des métadonnées
 - La création des templates

- La définition des profils et des autorisations
 - La mise en œuvre d'un projet pilote
- Lot 4 - Automatisation des workflows
 - Workflow de gestion de crédit,
 - Workflow de gestion du courrier,
 - Workflow de gestion des réclamations.
- Chantier II – Intégration
 - Lot 5 - Intégration de la bureautique
 - Lot 6 - Intégration Amplitude
 - Lot 7 - Intégration ALGRH/GRHWEB
 - Lot 8 - Intégration BI
 - Lot 9 - Intégration des autres applications métier : ce lot pourra concerner l'implémentation d'une nouvelle solution métier, ou l'intégration d'une solution existante, à la plateforme GED.
- Chantier III - Gestion des archives physiques
 - Lot 10 : Reprise de l'existant

2 DESCRIPTION DES BESOINS DE AFRILAND FIRST BANK

2.1 LES BESOINS FONCTIONNELS

2.1.1 Les Utilisateurs

Afriland First Bank comporte 38 unités sur l'étendue du territoire répartie entre les villes de Yaoundé, Douala, Maroua, Garoua, Kousséri, Ngaoundéré, Kribi, Bertoua, Ebolowa, Douala, Nkongsamba, Kumba, Limbe, Bafoussam, Dschang, Mbouda, Bamenda. Vingt-neuf de ces unités sont dans les villes de Yaoundé et Douala.

Profils	Localisation géographique	Nombre d'utilisateurs
Agent	Hippodrome	30
Agent	Bonanjo	30
Agent	Autres agences	180
Administrateurs, Développeurs	Direction générale et l'IT	40
Total		280

2.1.2 Acquisition des documents

Afriland First Bank dispose d'importants fonds d'archives physiques conservées dans ses espaces de stockage. Il s'agit des archives comptables, des dossiers juridiques des clients, des archives des services, des dossiers de prêts ou de crédits (archives centrales, succursales, agences, etc.). Une partie de ces documents peut aussi exister au format numérique.

L'acquisition des documents concerne :

- Les documents papier existant et ceux produits au quotidien au niveau des unités de la banque via leur numérisation ;
- Les documents électroniques provenant de processus automatiques et ceux produit par les outils bureautiques.

La solution devra couvrir l'ensemble du processus d'acquisition de ces documents : création, enregistrement, classement et indexation.

- Acquisition des documents physiques - La solution devra prendre en charge non seulement l'injection de documents issus de la numérisation de masse au niveau des salles d'archives, mais aussi l'injection des documents numérisés à partir de scanners de bureau, avec dans ce cas des enregistrements unitaires au niveau des unités. Les documents papiers peuvent ensuite être détruits (soit parce qu'ils n'ont pas d'intérêt, soit parce que la valeur probante des copies électroniques est certaine) ou archivées.
- Acquisition des documents numériques - La solution doit intégrer les documents résultats d'une ou de plusieurs procédures gérées au niveau des unités grâce à des applications métier (...). La solution devra aussi permettre aux utilisateurs des unités d'enregistrer directement des documents depuis leur suite bureautique vers la GED. Ils disposeront alors d'une fonction permettant de gérer directement le cycle de validation et les modifications des documents de la GED.
- Chaîne de validation d'une acquisition - Quel que soit le moyen par lequel le document intègre la GED, il peut souvent passer par une chaîne de validation ou workflow afin d'aboutir à une version finale approuvée par les utilisateurs concernés. La solution doit supporter ce mode de validation d'un document. Il doit être paramétrable et doit prendre en compte les droits d'accès et les profils des utilisateurs.

2.1.3 Gestion des archives physiques

L'audit des archives a montré que, de façon générale, les dossiers sous format papier sont relativement bien tenus et bien stockés dans les bureaux. En revanche, il se pose un gros problème de recherche des documents et ceci à cause des problèmes de classement et de manque d'outils de repérage de ces documents.

La solution doit intégrer un outil de gestion des archives et de repérage des documents.

- Il permettra de faciliter, optimiser, tracer et sécuriser la gestion des archives physiques (accès aux inventaires, demandes de versement et de destruction, gestion des classes d'archives, etc.).
- Cet outil devra permettre de gérer le plan de classement et le calendrier de conservation et d'élimination. Il permettra de faire un inventaire des archives et de savoir quels sont les documents à détruire.
- Il doit fournir une vision transparente des fonds archivés et doit intégrer la logique métier qui permet aux archivistes de disposer et gérer les différents états des archives tout en simplifiant le processus de versement et de recherche des archives.

- Il doit permettre de mettre en œuvre des pratiques permettant de réduire les risques liés à l'absence ou la mauvaise description des archives, le non-respect du tableau de gestion, la mauvaise réception des archives dans les centres physiques.

2.1.4 Classement et indexation des documents

Les modes de classement peuvent être très différents en fonction des directions de la banque. Certains documents sont archivés plusieurs fois par des personnes différentes. La solution doit donc fournir un outil fédérateur permettant l'intégration de toutes ces données au sein d'un référentiel documentaire unique, protégé, contrôlé, partagé.

Il est indispensable de disposer d'une structure qui serve de colonne vertébrale au système de gestion documentaire : le référentiel de classement. Il s'agit de l'un des outils les plus importants. Les usages qui reposent sur cet outil constituent un facteur non négligeable dans le choix de la solution.

La solution doit permettre :

- D'instaurer une logique commune de classement des documents et d'établir la relation entre les pièces physiques et numériques surtout dans le cas où des pièces en format papier ont un caractère légal,
- D'associer à chaque série documentaire une durée de conservation et un sort final en fonction des normes et standards en vigueur,
- À toute personne d'un service de classer facilement un document ou un dossier qu'elle qu'en soit la forme (papier ou numérique),
- De retrouver toute information instantanément, même longtemps après l'avoir classée, même si elle a été classée par autrui,
- De partager la même logique que ses collaborateurs et/ou collègues de travail, parler le même langage,
- De tracer toute action sur un dossier pour permettre des audits sur le traitement des dossiers.

La solution doit supporter les types d'indexations suivants :

- Une indexation complète qui permet de prendre en compte à la fois des éléments du contenu du document (titre, sommaire, résumé) et des informations sur ses caractéristiques (date de création, auteur, date de la dernière modification, nombre de pages...). Elle peut en outre comporter des

mots-clés significatifs du contenu du document. Ces différents éléments doivent être saisis manuellement en même temps que le document.

- Une indexation plus axée sur le contenu permet de retrouver un document à partir des mots qu'il contient (indexation en texte intégral).

2.1.5 Versement d'archives

Une fois préparés pour l'archivage selon les règles de gestion définies par la banque, les documents et leurs métadonnées sont intégrés dans le système d'archivage. Cette intégration inclut tous les mécanismes de préparation, transmission, contrôle, rejet, complément d'information ainsi que tous les traitements de ces informations pour une intégration dans le dispositif de stockage des contenus et celui de gestion des données descriptives.

La solution doit garantir :

- Le traitement de tous les types de documents structurés ou non structurés (fichier PDF, images, etc.)
- La qualité des métadonnées au regard des référentiels implémentés dans l'outil et le format des fichiers et le cas échéant opérer des conversions,
- L'intégrité et la sécurité des lots d'informations entre le moment où ceux-ci sont produits par le service producteur et le moment où leur archivage est effectif,
- La conformité des différents composants des lots d'information transmis avec les règles générales d'archivage établies par le service d'archives et les règles spécifiques aux lots définies entre le service d'archives et le service producteur. Cette conformité porte notamment sur le format et la structuration de ces différents composants,
- La prise en compte des conditions d'archivage spécifiques aux contenus transmis : conditions de préservation et conditions de restitution,
- Le suivi de la prise en charge effective des transmissions sur la plate-forme.

2.1.6 OCR

La reconnaissance optique de caractères (OCR ou ROC en français) fait partie de la phase d'acquisition. Elle permet de convertir l'image numérisée d'un document contenant du texte alphanumérique en fichier texte, sans avoir besoin de le saisir. Ce procédé permet une recherche plein texte sur le document.

Les attentes en matière de fonctionnalités OCR sont les suivantes :

- La solution doit intégrer un outil de reconnaissance de caractères qui doit permettre d'exporter les documents vers un document bureautique (Word, Excel, RTF, TXT, PDF, XPS), web (HTML, XML), une image (JPG, PNG, BMP...), un serveur FTP, une adresse email...
- Il doit être possible d'utiliser un générateur de tâches pour planifier les traitements OCR. Ceux-ci pourront être exécutés à des heures de moindre occupation des serveurs, et peuvent concerner plusieurs répertoires.
- La numérisation avec OCR par zone devra être supportée. Cette option permettra d'utiliser l'OCR pour prélever sur le document numérisé des zones de texte qui deviendront les index des documents. Les différentes zones peuvent être définies et liées à des champs de la base de données.

2.1.7 Recherche

La solution devra indexer un grand nombre de documents numériques aux formats divers selon des critères définis par et pour Afriland First Bank. Ce mode de gestion nécessite la mise en place d'un puissant moteur de recherche (plein texte, multicritères, index, thèmes, etc.) afin que chaque fonction de la banque puisse exploiter efficacement les multiples ressources mises à sa disposition.

La solution doit intégrer un moteur de recherche unifié permettant de réaliser simultanément des recherches au niveau des archives physiques et numériques.

Le moteur de recherche devra non seulement s'appuyer sur l'ensemble des métadonnées (il devra à ce titre être possible pour un utilisateur de paramétrer des formulaires de recherche) mais devra aussi être capable de faire de la recherche *full text* (scruter le contenu des documents).

Le moteur de recherche devra être capable de rechercher sur une instance spécifique de la plateforme ou sur l'ensemble de ses instances.

2.1.8 Diffusion des documents

La solution doit prévoir l'ensemble des mécanismes permettant d'accéder, de consulter et de livrer les informations disponibles dans la plateforme, qu'il s'agisse des données descriptives ou du contenu lui-même. Cette fonction comprend la mise à disposition d'une interface de consultation, un dispositif de recherche à partir des données descriptives et de visualisation du résultat, la sélection de contenus à restituer et la livraison effective de ces contenus.

Les attentes sont les suivantes :

- Prise en compte de la confidentialité de certains types de documents.
- Les documents peuvent être disponibles à la demande de l'utilisateur ou lui être envoyés automatiquement dans certaines conditions.
- Les restitutions doivent pouvoir porter sur un fichier, un ensemble de fichiers ou une portion de fichier
- Les utilisateurs doivent pouvoir les afficher sous une forme exploitable et éventuellement les imprimer.

2.1.9 Gestion du cycle de vie du document

La plateforme est également un espace de collaboration entre les employés de la banque au travers de réalisations communes nécessitant un partage d'informations et de documentation important. Ces collaborations aboutissent à la publication de documents rédigés collectivement par plusieurs contributeurs.

C'est pourquoi la mise en place d'un espace collaboratif de partage de documents, permettant de gérer les différentes versions des documents et les différentes contributions des divers acteurs s'avère nécessaire :

- La solution doit pouvoir gérer les versions et les révisions des fichiers associés à un document en conservant un historique complet de toutes les versions de fichier depuis la création jusqu'à la destruction du document (archivage automatique des versions antérieures de fichier).
- Chaque modification de document doit donner lieu à une nouvelle version.
- La valeur de version de fichier doit se décliner en deux niveaux de valeur : version et révision.
- Le choix d'incrémenter le numéro de version ou révision du document doit être laissé à l'utilisateur.

2.1.10 Verrouillage de document

Le verrouillage de document doit permettre de bloquer automatiquement la consultation d'un document (formulaire + fichier) par les autres utilisateurs lorsque le document n'est pas validé (=publié) et lorsque le document est en cours de modification.

L'utilisateur doit pouvoir identifier sur la notice du document (format affichage des résultats et format notice détaillé) s'il s'agit d'un document en modification ou non validé.

Tout utilisateur doit pouvoir réserver un document, c'est-à-dire signaler aux autres utilisateurs que le document en question est en cours de relecture ou en cours de traitement par l'utilisateur.

2.1.11 Workflow

Le Workflow consiste à automatiser les flux d'informations entre différents processus au sein de l'entreprise et apporte une solution efficace pour :

- Modéliser les procédures métiers
- Contrôler et suivre l'avancement des opérations
- Automatiser la circulation des documents
- Impliquer les partenaires dans les procédures
- Mesurer les coûts

La solution devra être dotée d'un moteur de workflow suffisamment puissant pour automatiser les tâches documentaires ou des processus métier.

Un workflow documentaire doit avoir la capacité d'offrir toutes les fonctions intervenant dans la manipulation de documents et réduisant les tâches à faible valeur ajoutée : conversion de format de document, modification/enrichissement par une application bureautique etc.

Les outils nécessaires au bon déroulement d'un workflow métier devront être intégrés, il s'agit principalement d'un tableau de bord informant sur l'avancement de la tâche et sur l'historique des processus, comportant des filtres et outils de paramétrages selon les besoins de la procédure en cours. Exemples : gestion de crédit, gestion de litiges, gestion de réclamations clients, etc...

Ci-dessous la liste des procédures métiers identifiées à ce jour comme potentiels candidats à l'implémentation d'un workflow.

Direction	Procédure	Description
DR&C	Gestion du crédit	Besoin d'un workflow automatisé pour la maîtrise du circuit de demande à la décision finale (assurer une meilleure fluidité, avoir une vue globale des demandes, anticiper sur les flux futurs, pouvoir élaborer des statistiques fiables, Tracer/Maîtriser les interactions entre le client et l'analyste).

Direction	Procédure	Description
DRH	Gestion du recrutement	Besoin d'un workflow pour la gestion du processus de recrutement.
	Gestion des ordres de mission	Besoin d'un workflow pour la gestion du circuit de validation des ordres de mission.
DRC	Contrôle des engagements	Besoin d'un workflow/Repository pour prendre en charge ce contrôle.
DMG	Validation des factures	Besoin d'automatisation du workflow de validation des factures
DMG	Gestion du courrier	Dématérialisation de la gestion du courrier.
DJC	Gestion des réclamations	Dématérialisation de la gestion des réclamations.

2.1.12 Agenda Partagé

La solution doit permettre de mutualiser les informations d'agenda (rendez-vous, réunions, déplacements) sur un planning partagé par toute une équipe.

Cette fonctionnalité facilitera le travail collaboratif en améliorant la connaissance des disponibilités de chaque collaborateur et membre d'une l'équipe.

Elle doit permettre de créer différents agendas thématiques et d'y associer des droits différenciés par utilisateur en lecture et en écriture.

L'agenda doit être interopérable avec les outils de gestion d'agenda classiques utilisés par les utilisateurs : Zimbra Collaboration, Outlook.

2.1.13 Statistiques

La solution doit fournir un outil permettant d'accéder à des données statistiques et tableaux de bord sur l'accès aux documents.

Cet outil doit permettre de suivre l'évolution des connexions sur la plateforme, l'historique des accès à des espaces et applications et suivre les volumes d'information publiés sur la plateforme.

Il doit être possible d'élaborer des données d'audit et statistiques personnalisées.

2.2 Besoins Techniques

2.2.1 Solution Unique pour les Archives Physiques et Numériques

Afriland First Bank souhaite disposer d'une plateforme de gestion intégrée des documents qui sera une solution unique d'archivage mixte pour gérer indifféremment tous les supports d'archives au format physique et numérique à partir d'une interface unique.

- La solution doit pouvoir prendre en charge tous les documents quels que soient leur support, leur format et leur provenance (GED, Bureautique, E-mail, applications métiers...).
- Elle doit permettre de traiter, uniformément et manière centralisée, les archives papier et électroniques en utilisant les mêmes règles de gestion afin que l'utilisateur puisse passer en toute confiance du support numérique au papier et inversement.
- La solution doit être personnalisée de manière à s'adapter aux processus documentaires d'Afriland First Bank. Elle doit être en adéquation avec son fonctionnement afin de permettre des gains de productivité optimum.
- Il s'agira d'un outil de pilotage centralisé pour gagner en performance tout en respectant les contraintes organisationnelles et réglementaires d'Afriland First Bank.

2.2.2 Métadonnées

Les métadonnées sont à permettre de suivre l'évolution des documents, à réaliser leur archivage en toute conformité avec les exigences d'Afriland First Bank. Ces métadonnées correspondent à l'« identité numérique des documents ».

- Il est essentiel à la vue d'un document de pouvoir disposer de l'ensemble des indications qui permettent de s'assurer de son authenticité.
- La solution doit supporter :

- Les métadonnées d'identification du document (auteur, organisme et unité, titre, signataire, langue, date, etc.),
- Celles relatives à la description du document (résumé ou mots-clés, période couverte, logiciel, version, système, méthode de compression, encryptage, etc.)
- Et celles concernant l'administration du document (contrôle des droits d'accès, codification de sécurité, règle de conservation, création, réception et modification horodatées, nom du modificateur, identifiant unique, signature électronique, etc.).
- Les métadonnées relatives à l'administration des documents doivent être prises en charges : création horodatée de l'entrée, journalisation des opérations et modifications, y compris les noms des modificateurs de l'entrée).

Pour chaque série de documents ciblée, il faudra analyser les processus en place et les fonctionnalités souhaitées en matière d'accès et de préservation des documents :

- Par une analyse du cheminement de ces documents (en rapport avec les différentes étapes du modèle de gestion des documents numériques : création, diffusion, indexation, classification, conservation) ;
- Par une étude de la pertinence de l'utilisation de template, de validation, etc. ;
- Par l'évaluation et l'identification des besoins de sécurité et des droits d'accès aux documents numériques.

2.2.3 Stockage et accès

Le référentiel doit être accessible à l'aide des outils d'édition habituels, Microsoft Office, OpenOffice, etc., sans installation de logiciel complémentaire sur le poste de travail ni de formation supplémentaire.

Il doit être possible d'obtenir facilement la capacité d'enregistrer, de contrôler les versions, de partager, de rechercher, de contrôler l'accès aux données et d'utiliser des Workflows simples à mettre en place.

Il doit être possible pour les administrateurs de limiter la taille des fichiers à intégrer, le stockage doit offrir des garanties en termes de sécurité ou d'accès des données.

2.2.4 Diffusion et mode déconnecté

La solution doit pouvoir supporter un mode de fonctionnement déconnecté où seuls les contenus mis à disposition hors connexion sont accessibles.

Quand la connectivité avec la plateforme est retrouvée, l'outil synchronise les contenus modifiés localement avec ceux de la plateforme.

Cette fonctionnalité permettra d'optimiser la bande passante et de délivrer un service acceptable dans les zones à débit limité.

2.2.5 Import/Export de documents

Le moteur d'import/export doit permettre une reprise de masse, avec ou sans classement automatique.

Le moteur d'import doit pouvoir être paramétré afin de préciser, quels éléments doivent être repris et où les classer dans la plateforme.

La solution doit permettre à l'administrateur l'export de tout ou d'une partie de la base en conservant l'arborescence.

2.2.6 Intégration Bureautique

La solution devra parfaitement s'intégrer avec les outils bureautiques utilisés chez Afriland First Bank.

La solution doit intégrer des visionneuses des documents, qui permettent de les consulter depuis un poste de travail où ne sont pas installées les applications qui ont permis de les créer.

2.2.7 Intégration des Applications

La solution doit pouvoir s'intégrer aux applications existantes via des web services. Ce n'est pas à l'entreprise de s'adapter, mais le contraire.

La solution doit permettre l'injection des flux qu'ils soient issus de filières papiers scannés ou nativement numériques.

2.2.8 Sécurité

La solution doit parfaitement s'intégrer avec l'annuaire LDAP d'Afriland First Bank.

Au sein du référentiel d'utilisateurs, il doit être possible de créer des groupes d'utilisateurs ou récupérer des groupes provenant d'annuaire.

Il doit être possible d'attribuer des droits au niveau d'un espace, d'une application ou d'un dossier.

Il doit être possible de gérer les droits d'accès par profil utilisateur et jusqu'au niveau le plus fin du plan de classement.

La solution doit intégrer un outil de chiffrement du contenu ; le contenu chiffré est conservé secret vis à vis des utilisateurs non autorisés, y compris les administrateurs le cas échéant.

2.2.9 Réseaux

La solution doit pouvoir s'adapter à l'architecture réseau d'Afriland First Bank, avec la possibilité de délivrer un serveur en mode déconnecté pour optimiser l'utilisation de la bande passante dans les zones à bande passante limitée (WAN 128 Kbps).

2.2.10 Volumétrie

La solution doit pouvoir traiter une volumétrie importante avec des traitements de masse de façon transparente pour l'utilisateur.

Le traitement de masse devra être industrialisé de manière à pouvoir absorber une volumétrie quotidienne comprise entre 3000 et 4000 pages/jours, de façon performante et fiable.

2.2.11 Déploiement

La solution doit pouvoir être déployé dans un environnement virtualisé.

Elle doit supporter une architecture pour la haute disponibilité (cluster, réplication, etc.) et les solutions de stockage DAS (*Direct Attached Storage*) et/ou stockage SAN (*Storage Area Network*).

Elle doit être compatible avec les bases de données standards du marché : Oracle 10g et ultérieur, PostgreSQL 7 et ultérieur, IBM DB2, MySQL, etc.

2.2.12 Sauvegarde

Il doit être possible de sauvegarder les données et exporter tout ou une partie de la base de données en conservant l'architecture de l'arborescence.

La solution doit offrir la possibilité de réplication de stockage permettant d'alléger les besoins de sauvegarde.

2.2.13 Performances

La plateforme attendue est définie comme un socle unifié. Elle doit permettre de couvrir l'ensemble des exigences décrites fonctionnelle et techniques.

Il devra en conséquence être en mesure de stocker de hautes volumétries de documents vivants et archivés et rendre ces documents accessibles aux utilisateurs dans des temps de réponse raisonnables (moins de 5 secondes).

Il doit répondre aux exigences de performance quel que soit le nombre d'utilisateurs simultanés (Maximum de 300 utilisateurs simultanés) et être en mesure d'intégrer au moins 20 000 nouvelles pages par jour.

Scalabilité : l'architecture de l'outil doit permettre d'adapter de manière linéaire les performances à l'augmentation du nombre de requêtes-utilisateurs et à celle de la volumétrie.

2.2.14 Administration

Une fois mise en place, la solution doit être économique en termes de temps d'administration pour les équipes techniques.

L'administration de la plateforme doit pouvoir se faire à partir de n'importe quel navigateur Web. Une interface simple, doit permettre aux administrateurs de gérer les comptes utilisateurs sur la plateforme.

Cette interface doit également permettre de créer et gérer des groupes d'utilisateurs, de créer de nouveaux espaces collaboratifs et y déployer des applications ou encore de modifier le plan de classement.

2.3 Synthèse des Fonctionnalités Exigées

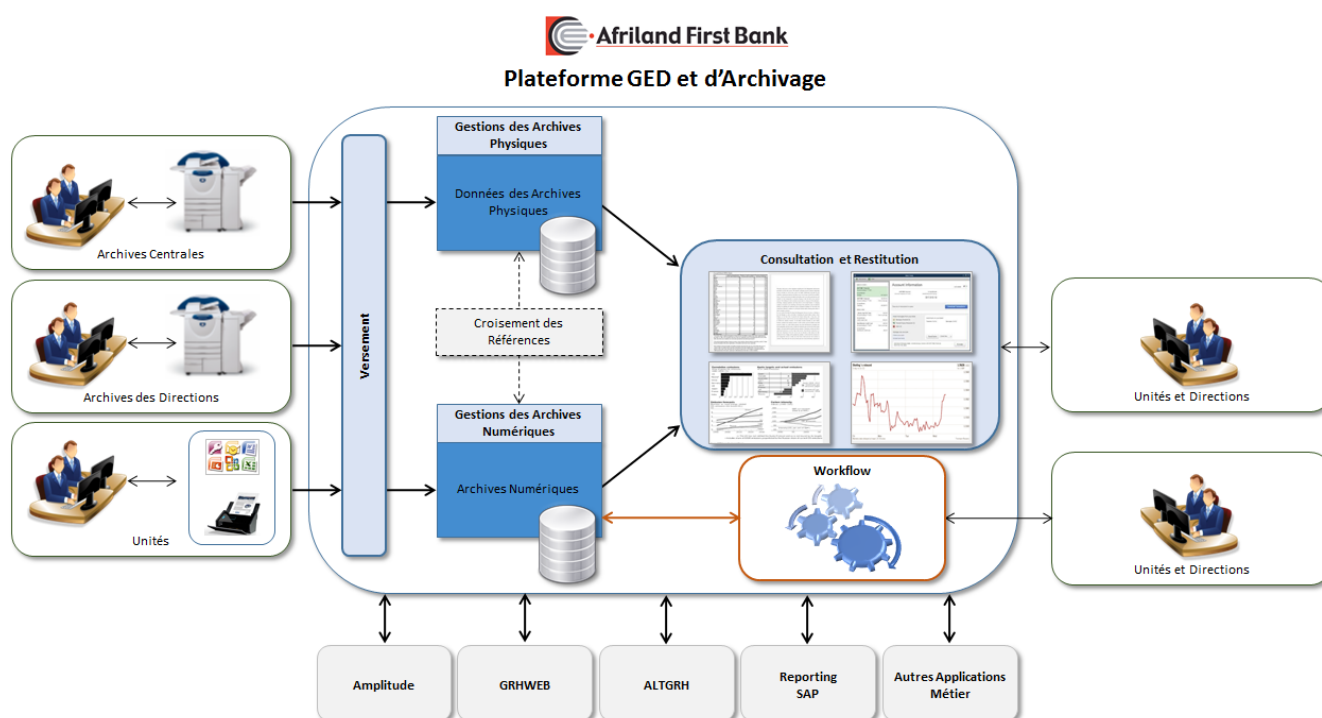
#	Fonctionnalités	Importance
1	Acquisition des documents	Elevée
2	Gestion des archives physiques	Elevée
3	Classement et indexation des documents	Elevée
4	Versement d'archives	Elevée

#	Fonctionnalités	Importance
5	OCR	Moyenne
6	Recherche	Elevée
7	Diffusion des documents	Elevée
8	Gestion du cycle de vie du document	Moyenne
9	Verrouillage de document	Moyenne
10	Workflow	Elevée
11	Agenda Partagé	Basse
12	Statistiques	Moyenne
	Besoins Techniques	
13	Solution Unique	Elevée
14	Métadonnées	Elevée
15	Stockage et accès	Elevée
16	Diffusion et mode déconnecté	Moyenne
17	Import/Export de documents	Moyenne
18	Intégration Bureautique	Elevée
19	Intégration des Applications	Elevée
20	Sécurité	Elevée
21	Réseaux	Elevée
22	Volumétrie	Elevée
23	Déploiement	Elevée
24	Sauvegarde	Moyenne

#	Fonctionnalités	Importance
25	Performances	Elevée
26	Administration	Moyenne

2.4 LES PRINCIPES D'ARCHITECTURE APPLICATIVE CIBLE

2.4.1 Schéma d'architecture cible



3 MISE EN ŒUVRE

3.1 ENVIRONNEMENTS TECHNIQUES

3.1.1 Plateforme de développement

Le Prestataire fournira et utilisera sa propre plateforme de développement. Afriland Firstbank ne fournira aucune installation d'hébergement. Le Prestataire détaillera en outre l'infrastructure matérielle et logicielle utilisée pour ses développements.

3.1.2 Plateforme de test

Les environnements de test prévus par Afriland pour le projet sont :

- recette (tests fonctionnels exécutés avec les métiers),
- pré-production (environnement iso-prod).

Même si l'hébergement de ces environnements ne sera pas dans le périmètre du prestataire, il sera demandé au prestataire de fournir des recommandations concernant :

- le nombre d'environnements de test recommandés,
- la configuration matérielle et logicielle,
- l'architecture de chaque environnement.

3.1.3 Plateforme de production

L'hébergement des infrastructures de production n'est pas dans le périmètre. Cependant, le Prestataire pourra fournir un aperçu de :

- l'architecture technique,
- la configuration matérielle,
- la conception du réseau,

- la solution de haute disponibilité.

Le Prestataire devra également démontrer que les architectures proposées répondent aux besoins suivants :

- robustesse (opérer avec efficacité dans un large éventail de conditions opérationnelles et gérer les cas hors de cet éventail),
- haute disponibilité (minimiser les arrêts programmés ou non),
- performance (minimiser les temps d'attente),

3.2 TESTS

3.2.1 Responsabilités du Prestataire

Le Prestataire s'assurera que tous les composants de la plateforme GED fonctionnent selon les spécifications d'Afriland. Il testera chaque module et la plateforme dans son intégralité. De plus, le Prestataire s'acquittera de stress tests afin de contrôler les capacités et les performances de la nouvelle plateforme.

Le Prestataire installera les scanners et vérifiera leur bonne intégration avec la solution. Les scanners seront fournis par Afriland First Bank.

3.2.2 Responsabilités d'Afriland First bank

Afriland sera responsable des tests de recette utilisateur. Les tests utilisateurs interviennent après les tests relevant de la responsabilité du Prestataire.

Le Prestataire fournira si besoin un support dédié à Afriland durant la phase des tests utilisateur. Ce support inclura une assistance applicative et technique.

3.3 Garanties

A compter de la date de recette définitive, et pour une période de 06 mois au moins, le prestataire sera tenu d'effectuer la maintenance corrective de la plateforme.

Au terme de la période de garantie, Afriland pourra choisir en fonction des types de maintenance proposée la formule qui lui convient.

4 PRINCIPES D'ORGANISATION DU PROJET

4.1 LES ACTEURS

- La DSINT/MOA Afriland First Bank :
 - Responsable de l'émission des besoins et de leur priorisation,
 - Pilote les tests de recette utilisateur,
 - Pilote le projet,
 - Valide l'architecture applicative et technique cible,
 - Valide les résultats des tests techniques.
- Le Prestataire :
 - Gère ses propres ressources et contribue à l'atteinte des objectifs du Projet,
 - Réalise le prototypage et l'intégration des composants applicatifs,
 - Réalise les tests techniques (unitaires, d'intégration, système, de performance),
 - Réalise le transfert des compétences vers les équipes d'Afriland First Bank.

4.2 PRINCIPES DE GOUVERNANCE PROJET

La dimension stratégique du programme GED, nécessite la mise en place d'une structure de gouvernance qui est en charge :

- du suivi d'activité et de l'avancement des travaux,
- d'établir les rapports et indicateurs de performance clés de la transformation,
- du respect des accords contractuels avec l'intégrateur,
- de la gestion des escalades et de faciliter les décisions quant aux résolutions des problèmes.

Par ailleurs, le mode de gouvernance proposé s'appuiera sur des comités dédiés permettant de gérer tous les types de risques du programme.

	Fréquence	Objectifs
Comité de Pilotage	Fréquence mensuelle	<ul style="list-style-type: none"> - Avancement global du projet - Instruction des arbitrages à rendre concernant les choix structurant, le planning, le budget, les ressources et les risques
Comité Projet	Fréquence hebdomadaire	<ul style="list-style-type: none"> - Avancement des chantiers - Qualification des risques - Instruction des points en suspens - Impacts SI connexes, organisationnels, - Synthèse, - Etc.

4.3 Conduite du changement

La transformation des processus va nécessiter des changements dans les habitudes de travail. Il sera nécessaire de mener des actions spécifiques de conduite du changement (communication, formation et coaching spécifique des équipes Afriland) avec l'aide de spécialistes de ce domaine.

4.4 Formations

Le Prestataire devra former un groupe de référents Afriland First Bank. Ce groupe sera ensuite chargé de former les différents utilisateurs de la banque.

Le Prestataire devra proposer un plan de formation détaillé. Les sessions traiteront les principes mais également leur mise en pratique pendant les séances de formation.

Ces formations des référents porteront sur :

- le paramétrage, l'administration de la plateforme et sa personnalisation,

- le développement de nouvelles fonctionnalités,
- l'intégration de la plateforme avec d'autres applications et environnements,
- l'utilisation de ses fonctionnalités par les agents associés aux différents profils,
- les procédures de la reprise de l'existant (scan des documents, configuration, paramétrage, classification, etc.),
- toutes autres informations jugées utiles.

A l'issue des formations, les référents auront une bonne connaissance de la plateforme et devront être capables d'assurer la formation des utilisateurs.

Le Prestataire organisera une formation spécifique à l'exploitation. Cela concernera un groupe de développeurs et d'ingénieurs de production. Toutes les tâches liées à l'exploitation devront être traitées : arrêt et démarrage du serveur et des applications, surveillance des erreurs, sauvegardes, surveillance des fichiers, paramétrage, ...

5 ANNEXES

5.1 Synthèse des flux documentaires

5.1.1 Operations Bancaires

Création de Procédures			
Acteurs : Unités, DOB			
Flux Entrant	Source	Format	Archivage
Email, Informelle	Unités	N/A	
Flux Sortant			
Procédure, Amendements et Validation	Comité de Validation	Papier	Physique
Publication électronique	Unités	Electronique	Electronique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> La publication électronique du document de validation est réalisée via l'Application « Bibliothèque Numérique ». Le stock est actuellement de 135 Procédures. Amélioration demandées : <ul style="list-style-type: none"> Canal de réception des procédures Délai de validation (actuellement 15 jours/2mois constatés pour la validation des procédures). 			

Gestion du Fichier Client			
Acteurs : Agences, Amplitude, Cellule Conformité			
Flux Entrant	Source	Format	Archivage
Dossier du client saisi à l'agence	Amplitude	Electronique	

Gestion du Fichier Client			
Dossier du client scanné	Agent	Physique	
Flux Sortant			
Dossier du client	Cellule Conformité	Papier	Physique
Dossier du client	Cellule Conformité	Electronique	Electronique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> Les agences ouvrent le compte à l'aide des données numériques AMPLITUDE dossier de création de compte Au niveau de la Cellule Conformité, il y a une confrontation des données du dossier saisie en agence et des documents du client scannés. 			

Emission de Virement			
Acteurs : Agence, Amplitude, Systèmes et Moyens de Paiement			
Flux Entant	Source	Format	Archivage
Demande de virement (Ordre de virement, Bordereau)	Agence / Amplitude	Electronique	
Flux Sortant			
Ordre de virement, Bordereau, SWIFT	Amplitude		Electronique
Ordre de virement, Bordereau, SWIFT	Amplitude	Papier	Physique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> Application Systac est utilisée : <ul style="list-style-type: none"> Fichier concernant les chèques et les virements (électroniques) Envoie à la banque centrale Pas de papier (99% automatique) Amélioration : Sécurisation du processus, simplification du processus. Challenge : Contrôle sur pièce (obligation de conservation des originaux pendant 30 ans). 			

Réception de Virement			
Acteurs : Banque Centrale, Systèmes et Moyens de Paiement			
Flux Entant	Source	Format	Archivage
Message SWIFT	Banque Centrale	Electronique	
Flux Sortant			
Message SWIFT et Avis d'Opération	Systèmes et Moyens de Paiement	Papier	Physique
Observations : néant			

Transferts Reçus (Hors CEMAC)			
Acteurs : Agence, Amplitude, Comptabilité, Systèmes et Moyens de Paiement			
Flux Entant	Source	Format	Archivage
Demande de virement	Agence / Amplitude	Papier	
Flux Sortant			
Bordereau Delta, Message	Amplitude	Papier	Physique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> L'original de message et le bordereau delta sont envoyés au service compta et archivés au niveau du service. Volume constaté : 60/70 Opérations par jour. 			

Opérations de Trésorerie Interbancaires			
Acteurs : Agence, Amplitude, Comptabilité, Systèmes et Moyens de Paiement			
Flux Entant	Source	Format	Archivage
Ordres (Email Interne, avec parfois un doc attaché)	Agence / Amplitude	Electronique	

Opérations de Trésorerie Interbancaires			
Flux Sortant			
Bordereaux de comptabilisation, Bordereaux Delta, SWIFT	Systèmes et Moyens de Paiement	Papier	Physique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> Une copie du fond du dossier et le journal comptable sont envoyés au comptable. Volume Constaté : 15 Opérations/jour 			

Monétique			
Acteurs : Systèmes et Moyens de Paiement			
Flux Entrant	Source	Format	Archivage
Souscription de carte	Agence / Plateforme Monétique	Electronique	
Réclamations client	Agence	Papier Electronique	
Flux Sortant			
Réception de carte signée	Monétique	Papier	Physique
Réclamations client	Agence	Papier	Physique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> Besoin d'un outil pour gérer les statiques sur les réclamations. La réponse à une réclamation peut se faire par mail. Volumes traités : 2300 en moyenne par mois. 			

Monétique / IT : Echanges avec les Entités			
Acteurs : Systèmes et Moyens de Paiement			
Flux Entant	Source	Format	Archivage
Courrier	Entités	Electronique	
		Papier	
Courrier	Partenaires	Electronique	
		Papier	
Contrat	Monétique	Papier	
Procédures	Monétique	Electronique	
Flux Sortant			
Courrier	Monétique	Electronique	Physique
		Papier	
Contrat	Monétique / GLPI	Electronique	
Procédures	Monétique / GLPI	Electronique	
Rapports	Monétique	Electronique	Envoyés par mail
Observations : <ul style="list-style-type: none"> Les demandes venant des clients sont prises en charge via l'outil Help Desk. Besoin d'un outil pour la gestion automatique des contrats, leur historique, etc. 			

5.1.2 Contrôle Financier

Contrôle des Engagements			
Acteurs : Direction du Crédit, Agents du département			
Flux Entant	Source	Format	Archivage
Dossier de crédit	Email (Unités en charge de la production de crédit) – Direction du crédit	Electronique	
Flux Sortant			
Avis	Procédure	Papier	Physique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> Besoin d'un workflow/outil pour prendre en charge ce contrôle et faciliter le travail de contrôle. 			

Contrôle Interne			
Acteurs : Partenaires Extérieurs (autres banques ou organisation), Agents du département			
Flux Entrant	Source	Format	Archivage
Dossier	Unités Direction du crédit	Electronique	
Flux Sortant			
Etat	Procédure	Excel	Electronique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> L'archivage (fichiers Excel) se fait en local sur le poste du chef de département. Pas de réel valeur ajouté de mettre cet aspect dans le GED. 			

Contrôle des Opérations			
Acteurs : Agences, Agents du département			
Flux Entrant	Source	Format	Archivage
Formulaires	Agences (Clients)	Papier	
Données saisie	Agences (DELTA)	Electronique	
Flux Sortant			
Formulaires	Procédure	Papier	Physique
Données imprimées	DELTA	Papier	Physique
Observations : néant			

5.1.3 Juridique et Conformité

Conformité (Contrôle)			
Acteurs : Les entités, Agents du département			
Flux Entant	Source	Format	Archivage
Demande de Contrôle	Agences Entités	Physique	
Flux Sortant			
Etat du contrôle	Procédure	Papier	Physique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> Volume constaté : 10 pages de documents traitées par semaine 			

Rédaction d'une convention (Affaires Juridiques)			
Acteurs : Les entités, Agents du département			
Flux Entant	Source	Format	Archivage
PV de crédit validé	Les entités	Papier	
Flux Sortant			
Convention Signée	Procédure	Papier	Physique
Dossier de la demande	Procédure	Papier	Physique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> Volume constaté : 8500 par an Délai de conservation : 30 ans 			

Réquisition Judiciaires, Impôts, etc. (Affaires Juridiques)			
Acteurs : Impôts, Justice, Agents du Département			
Flux Entrant	Source	Format	Archivage
Actes Judiciaire (Impôts)	Impôts	Papier	Physique
Demandes de la Justice	Justice	Papier	Physique
Flux Sortant			
Déclaration aux impôts	Procédure	Papier	Physique
Dossier de Saisie (PV + Annexes)	Procédure	Papier	Physique
Réponses aux Tribunaux	Justice	Papier	Physique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> Volume constaté : 2500 Dossiers de saisie par an 			

Réclamations			
Acteurs : Agence (Clients), Clients, Justice, Agents du département			
Flux Entrant	Source	Format	Archivage
Demande d'information	Agences	Papier	
	Courrier (Client, Justice)		
Succession	Famille du Client	Papier	
Flux Sortant			
Dossier de réclamation	Procédure	Papier	Physique
Dossier de succession	Procédure	Papier	Physique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> Volume constaté : 100 dossiers de réclamation par an Délai de conservation : 30 ans 			

Contentieux			
Acteurs : Agence (Clients), Clients, Justice, Agents du département			
Flux Entant	Source	Format	Archivage
Dossier de réclamation initial	Procédure	Papier	
Flux Sortant			
Dossier contentieux	Procédure	Papier	Physique
Décision de justice	Procédure	Papier	Physique
Compte rendu du tribunal	Justice	Papier	Physique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> Volume constaté : 100 dossiers de contentieux par an La majorité des contentieux concerne les remboursements. 			

Recouvrement			
Acteurs : Agence, Contentieux, Agents du département			
Flux Entant	Source	Format	Archivage
Dossier de recouvrement	Agence	Papier	
Flux Sortant			
Dossier de recouvrement	Procédure	Papier	Physique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> Volume constaté : 45 pages en moyenne pour un dossier de recouvrement 			

5.1.4 Courrier et Archives

Gestion du courrier			
Acteurs : Agences, Entreprises, Partenaires, Unités, Agents du département			
Flux Entant	Source	Format	Archivage
Courriers	Agences Entreprises Partenaires, etc.	Papier	
Relevés	DELTA	Electronique	
Personnalisation des chèquiers	Agences / DELTA	Electronique	
Flux Sortant			
Courriers	Procédure	Papier	Physique
Relevés imprimés des clients	Streamserve	Papier	Envoyés
Avis des opérations	Streamserve		
Bordereaux d'expédition et de décharge	Procédure	Papier	Physique
Chéquiers	Procédure	Papier	Agence
Observations : <ul style="list-style-type: none"> 3000/40000 par Jour (Courriers) 12000/Mois (Relevés imprimés des clients) 			

Gestion des archives			
Acteurs : Agences, Entreprises, Partenaires, Unités, Agents du département			
Flux Entrant	Source	Format	Archivage
Pas de flux documentaires identifiés.			
Flux Sortant			
Pas de flux documentaires identifiés.			
Observations : <ul style="list-style-type: none"> Un travail préalable pour déterminer et nettoyer le stock doit être fait avant la numérisation. Il n'existe pas d'outil et procédure de monitoring des délais de conservation des archives. Une visite préalable des archives par le prestataire sera nécessaire. 			

5.1.5 Affaires Générales

Gestion des Achats			
Acteurs : Prestataires, Fournisseurs, Agents du département			
Flux Entant	Source	Format	Archivage
Demande d'achat	DELTA-ACHAT		
Appel d'Offre – Réponses		Papier	
Pro-forma	Fournisseur, Prestataire	Papier	Physique
Flux Sortant			
Appel d'offres (AO)	Fournisseur, Prestataire	Papier	Physique
Bon de commande	Fournisseur, Prestataire	Papier	Physique
Observations :			

Validation des Factures			
Acteurs : Courrier, Direction Spécifique, Agents du département			
Flux Entant	Source	Format	Archivage
Factures	Courrier	Papier	
Flux Sortant			
Factures Vérifiées	Procédure	Papier	
Observations :			

5.1.6 Ressources Humaines

Recrutement			
Acteurs : Candidats, DRH			
Flux Entrant	Source	Format	Archivage
Dossier de demandes d'emploi (CV et lettre de motivation)	Candidature Spontanée/ Appels à candidature	Papier	
Flux Sortant			
PV des entretiens	Entretien	Papier	Physique
CV des personnes retenues	Décision	Papier	Physique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> Volumes constatés : 100/mois environ (Dossiers de demandes d'emploi) Axes d'amélioration : Mise en place d'un workflow/Solution de gestion du circuit de recrutement. La base de données REDSTA permet de codifier les dossiers ; à chaque CV correspond un numéro d'enregistrement (l'enregistrement est effectué par fonction). Développement (recrutement et formation). Toutes les procédures sont en cours de description 			

Formation			
Acteurs : Candidats, Fournisseurs, Unité, DRH			
Flux Entant	Source	Format	Archivage
Offres de formation	Courrier Fournisseurs	Papier	2 ans
Flux Sortant			
Dossier de formation continue (Convocation, Liste de présence, Rapport de formation, évaluation)	DRH	Papier	Physique
Demandes spontanées (Demande de formation, Factures)	Unités DRH	Papier	Physique
Dossier de remboursement des frais de formation (Autorisation d'inscription, Fiche de formation, Attestation de réussite)	DRH Unité Fournisseurs	Papier	Physique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> • 20 dossiers de formation par an (Conservation sur 10 ans) • 30 dossiers de demandes spontanées de formation (Conservation sur 10 ans) • 20 Dossiers de remboursement par an (Conservation sur 10 ans). 			

Gestion de la Paie			
Acteurs : DRH, Autres directions			
Flux Entrant	Source	Format	Archivage
Collecte variables (notes de services, sanctions, absences...)	Unités	Papier/Electronique	Physique
Flux Sortant			
Dossiers des salariés (création, mise à jour)	DRH	Papier	Physique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> Les données collectées sont saisie manuellement dans ALTGRH. Les documents sont conservés 5 ans dans le service et aux archives pendant 10 ans. Les bulletins de paie ne sont plus édités, mais possibilité pour les salariés de les imprimer via une plateforme. 			

Evaluation			
Acteurs : Unités, DRGH			
Flux Entrant	Source	Format	Archivage
Objectifs et Fiche d'auto-évaluations mensuelles	GRHWEB et ALTGRH	Electronique	
Flux Sortant			
Synthèse de l'analyse (mi-parcours et annuelle)	Procédure (GRHWEB et ALTGRH)	Papier	Physique
Observations : <ul style="list-style-type: none"> Volumes constatés : 450 par an Délai de conservation des documents : 10 ans 			

5.1.7 Comptabilité

Paiement des prestataires et notes de frais			
Acteurs : Clients Internes ou Externes, Agents du Département			
Flux Entant	Source	Format	Archivage
Factures	Clients Internes ou Externes	Papier	
Ordre de mission	Clients Internes ou Externes	Papier	
Notes de frais	Clients Internes ou Externes	Papier	
Flux Sortant			
Factures	Procédure	Papier	Papier
Pièces comptables	Amplitude	Electronique	Papier
Observations : <ul style="list-style-type: none"> Nécessité de numériser les documents, mais conserver certaines archives physiques. Axes d'améliorations : <ul style="list-style-type: none"> Faciliter la vérification au niveau électronique avant d'accéder aux archives physiques. Indexation des documents aussi pour localiser les archives physiques. 			

Production de Reporting Interne / Externe			
Acteurs : Banque Centrale, Agents du Département			
Flux Entrant	Source	Format	Archivage
N/A			
Flux Sortant			
Fichier Excel / Banque Centrale	Amplitude	Electronique	Papier
Reporting Interne	SAP / Business Object	Electronique	Papier
Observations : néant			

Déclaration Fiscale			
Acteurs : Agents du Département			
Flux Entrant	Source	Format	Archivage
N/A			
Flux Sortant			
Imprimé Fiscal	Application	Electronique	Papier
Attestations	GARAL	Electronique	Papier
Observations : néant			