

# SOMMAIRE

## ETUDE « LA DEMATERIALISATION DANS LE SECTEUR BANQUE ASSURANCE : ENJEUX ET ATTENTES »

**AVANT- PROPOS.....**

**INTRODUCTION.....**

**METHODOLOGIE ET DESCRIPTION DE L'ÉCHANTILLON.....**

### **CHAP.1 PRESENTATION ET ENJEUX DU SECTEUR BANQUE ASSURANCE**

**1. PRÉSENTATION ET ORGANISATION DE LA BANQUE ASSURANCE EN FRANCE.....**

1.1 L'INDUSTRIE BANCAIRE.....

1.2 LE SECTEUR DE L'ASSURANCE, DE LA PRÉVOYANCE ET DE LA MUTUALITÉ EN FRANCE.

1.3 LA BANCASSURANCE.....

**2. LES ENJEUX DE LA BANQUE ASSURANCE.....**

2.1 LA GLOBALISATION DU SECTEUR.....

2.2 ... QUI ENTRAÎNE UNE GLOBALISATION DES MODÈLES OPÉRATIONNELS.....

2.3 UNE RENTABILITÉ NÉCESSAIRE DANS LA BANQUE DE DÉTAIL, QUI NÉCESSITE UNE RECHERCHE DE RÉDUCTION DES COÛTS ET UNE DIVERSIFICATION DES ACTIVITÉS.....

2.4 RECOURS CROISSANT À L'EXTERNALISATION.....

2.5 DÉPARTS EN RETRAITE MASSIFS, PRINCIPALEMENT DANS LES FONCTIONS BACKOFFICE.....

2.6 LE NOMADISME DES SALARIÉS.....

2.7 BOULEVERSEMENT DANS LA RELATION-CLIENT .....

2.8 LA BANQUE EN LIGNE SE DÉVELOPPE, TANDIS QUE L'ASSURANCE EN LIGNE PATINE.....

2.9 DE NOMBREUSES LÉGISLATIONS INTERNATIONALES, EUROPÉENNES ET FRANÇAISES À RESPECTER.....

### **CHAP. 2 ETAT DES LIEUX DE LA DEMATERIALISATION DANS LE SECTEUR BANQUE ASSURANCE**

**1. UNE FORTE CULTURE DU PAPIER, MÊME SI L'INTÉRÊT POUR LA DÉMATÉRIALISATION EST FORT.....**

**2. LES MOTIVATIONS À LA DÉMATÉRIALISATION.....**

2.1 UNE MOTIVATION EST PRÉSENTE DANS TOUS LES CAS : CELLE DE L'EFFICACITÉ ET DE LA RENTABILITÉ.....

2.2 LA DEUXIÈME MOTIVATION EST LA RÉDUCTION DES COÛTS, POUR 57% DES PERSONNES INTERROGÉES.....

2.3 EX-AEQUO : LE TROISIÈME AXE DE MOTIVATION EST CELUI DES MEILLEURES POSSIBILITÉS DE SUIVI, DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE DE L'ACTIVITÉ.....

2.4 AINSI QUE CELLE DE FACILITÉ ET DE SOUPLESSE DE GESTION, CITÉ PAR LA MOITIÉ DE L'ÉCHANTILLON.....

2.5 D'AUTRES MOTIVATIONS, QUI VIENNENT AU SECOND PLAN, SONT PLUS GLOBALES, MAIS

COMPTEMENT CEPENDANT DANS LES DÉCISIONS.....

### **3. LES FREINS À LA DÉMATÉRIALISATION.....**

3.1 RÉSISTANCE AU CHANGEMENT EN INTERNE : FREIN LE PLUS IMPORTANT.....

3.2 AU PLAN DU PILOTAGE ET DES CARACTÉRISTIQUES DES PROJETS.....

3.3 AU NIVEAU DU CONTEXTE OU DU TYPE DE CLIENTÈLE .....

### **4. DÉMARCHE GLOBALE DES ENTREPRISES DU SECTEUR BANQUE ASSURANCE.....**

### **5. CATÉGORISATION QUALITATIVE DES ENTREPRISES DU SECTEUR BANQUE ASSURANCE .....**

### **6. LE PROCESSUS DE PRISE DE DÉCISION .....**

6.1 L'ORIGINE DES PROJETS PEUT VENIR DE TROIS NIVEAUX DANS L'ENTREPRISE.....

6.2 DES CIRCUITS DE DÉCISION COURTS EN PME, COMPLEXES ET LONGS EN GRANDES ENTREPRISES.....

6.3 LA PRISE DE DÉCISION.....

### **7. LES TYPES DE DOCUMENTS DÉMATÉRIALISÉS ACTUELLEMENT.....**

### **8. ÉTUDES DE CAS .....**

8.1 LES EXPÉRIENCES DE PROJETS GED ET ARCHIVAGE, EN BACK OFFICE.....

8.2 LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE.....

8.3 LA DÉMATÉRIALISATION DES FLUX DE DONNÉES CONCERNANT LES PRESTATIONS DANS LES ASSURANCES SANTÉ.....

8.4 LES ESPACES COLLABORATIFS ENTRE SALARIÉS OU ENTRE CLIENTS ET BANQUES.....

## **CHAP. 3 ANALYSE DES BESOINS 2008-2012 EN NUMERISATION, GED, WORKFLOW, PORTAILS COLLABORATIFS, ARCHIVAGE ELECTRONIQUE**

### **1. LES GRANDES ATTENTES ET OBJECTIFS EN MATIÈRE DE GESTION DES DOCUMENTS CLIENTS DÉMATÉRIALISÉS.....**

### **2. LES BESOINS DU SECTEUR EN SOLUTIONS DE DÉMATÉRIALISATION.....**

2.1 LE SECTEUR DES ASSURANCES EST DAVANTAGE DANS UNE PROBLÉMATIQUE D'ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE ET DE RECORDS MANAGEMENT QUE LES BANQUES TANDIS QUE CES DERNIÈRES SE PRÉOCCUPENT DAVANTAGE DE L'AUTOMATISATION DES PROCESSUS (WORKFLOW).....

2.2 LES BUDGETS ALLOUÉS AUX PROJETS SONT PROPORTIONNELS À LA TAILLE DE L'ENTREPRISE.....

2.3 LES LOGICIELS PROPRIÉTAIRES, CLÉS EN MAIN OU ADAPTÉS AUX BESOINS SONT PRIVILÉGIÉS PAR RAPPORT AUX OUTILS DÉVELOPPÉS EN INTERNE.....

2.4 LES DOCUMENTS CONCERNÉS PAR LES FUTURS PROJETS DE DÉMATÉRIALISATION.....

### **3. LES QUESTIONS QUE SE POSENT LES ACTEURS DU SECTEUR BANQUE ASSURANCE AVANT DE DÉBUTER UN PROJET.....**

### **4. LE PROCESSUS DE CHOIX D'UN PRESTATAIRE DE SERVICES OU FOURNISSEUR DE SOLUTIONS.....**

4.1 LES ENJEUX DU CHOIX D'UN PRESTATAIRE.....

4.2 L'IMAGE DES PRESTATAIRES OU FOURNISSEURS : « ILS SE VALENT TOUS ».....

4.3 LA DÉMARCHE DE SÉLECTION D'UN PRESTATAIRE : RÉFLÉCHIE ET ARGUMENTÉE.....

4.4 LES ACTEURS INTERVENANT DANS LE CHOIX.....

4.5 LES CRITÈRES DE CHOIX D'UN PRESTATAIRE : RAPPORT QUALITÉ/PRIX ET ADAPTABILITÉ

4.6 LES ATTENTES VIS-À-VIS DES PRESTATAIRES.....

4.7 NOTORIÉTÉ DES PRESTATAIRES.....

**CHAP. 4 INFORMATION ET FORMATION DANS LE DOMAINE  
DE LA DEMATERIALISATION.....**

**1. LA CONNAISSANCE DES DOMAINES DE LA DÉMATÉRIALISATION ET LA MANIÈRE DE  
S'INFORMER DU SECTEUR BANQUE ASSURANCE.....**

1.1 L'ÉTAT DE CONNAISSANCE DU VOCABULAIRE AUTOUR DE LA DÉMATÉRIALISATION.....

1.2 LA MANIÈRE DE S'INFORMER SUR LES DOMAINES DE LA DÉMATÉRIALISATION.....

**2. LA MANIÈRE DE SE FORMER DANS LE DOMAINE.....**

**CONCLUSION GÉNÉRALE.....**

**BIBLIOGRAPHIE.....**

**WEBOGRAPHIE.....**

**GLOSSAIRE.....**

**CHAP. 5 ANNEXES.....**

**ANNEXE 1 : TYPES DE DOCUMENTS GÉRÉS EN BANQUE  
ASSURANCE.....**

**ANNEXE 2 : TRIS CROISÉS.....**

**ANNEXE 3 : L'ÉVOLUTION DE LA LÉGISLATION EN MATIÈRE  
DE DOCUMENT ET D'ARCHIVE NUMÉRIQUE.....**