

► CAS CLIENT : CA PRINT

VÉRITABLE SUCCÈS POUR LA PLATEFORME DE NUMÉRISATION CA PRINT



INTERVIEW

Monsieur Hervé Lambert

Directeur

du Groupement d'intérêt Économique (GIE) CA PRINT



Pouvez-vous nous préciser l'activité ou les activités de numérisation réalisées sur votre site de Charleville Mézières ?

Il existe trois grands domaines pour lesquels nous avons recours à la numérisation.

Les documents dits réglementaires, comme par exemple les procédures civiles exécutoires où les documents sont numérisés avant d'être imprimés et expédiés. Les factures fournisseurs et enfin le processus de souscription de prêt pour nos clients. Pour cette partie la numérisation est indispensable pour débloquer au plus vite les crédits à partir des factures.

Au CA Print nous utilisons des logiciels de LAD (Lecture Automatique de Documents) et de RAD (Reconnaissance Automatique de Documents).

Pourquoi avoir fait appel à Kern RH début 2017 ?

Kern France est un partenaire de longue date et en qui nous avons confiance. C'est donc tout naturellement que nous nous

sommes tournés vers Kern RH quand nos premiers besoins en numérisation se sont fait sentir. Nos demandes étaient autant en termes de recrutement qu'en termes de matériels et de savoir-faire en numérisation. Kern RH a su nous offrir des solutions de numérisation s'adaptant aux volumes et aux types de documents que nous avons à traiter.

En ce qui concerne les ressources humaines, nous savions que les équipes de Kern RH Solutions et du SAV de Kern France avaient toutes les compétences pour effectuer la numérisation, les tests et les formations.



Quels sont les enjeux économiques et organisationnels de la numérisation au CA Print ?

Nous assistons aujourd'hui à une baisse des volumes de documents imprimés. La dématérialisation occupe une place de plus en plus importante dans nos activités. C'est un virage que nous avons décidé de prendre fin 2016. La numérisation est une activité consommatrice en ressources humaines. Cela nécessite de confier cette tâche à des personnes motivées, impliquées et consciencieuses mais qui sachent aussi travailler en autonomie et de manière responsable du fait de la saisie de certaines données qui peuvent être sensibles. Nos caisses régionales réalisent un suivi des taux d'anomalies pour cette activité. Ainsi par contrat le taux fixé ne doit pas être supérieur à 2%. Nous sommes aujourd'hui en moyenne à 0,3%.

Quels étaient les volumes à traiter ?

En 2017 nous avons numérisé 1 million de pages. En 2018 nous devrions dépasser les deux millions. L'objectif pour 2019 devrait atteindre 3 millions de pages.

Quelle a été la contribution de Kern RH ?

Kern RH Solutions a déterminé le choix du matériel et du logiciel puis a réalisé la mise en place des processus, tout en s'occupant du recrutement de son équipe dédiée à notre site. Elle a ainsi managé les ressources et s'est occupé de la gestion du turnover ; en effet ce type d'activités particulièrement répétitives génère une certaine rotation du personnel, surtout les premiers mois suivant son lancement. Kern RH Solutions a su anticiper et recruter régulièrement. CA Print a été particulièrement exigeante et l'équipe dédiée à la numérisation a atteint rapidement un taux de qualité de production élevé. Nous enregistrons aujourd'hui un taux de conformité à 99,7%.

Quel bilan tirez-vous du partenariat avec Kern RH ?

Nous sommes satisfaits tant sur les matériels acquis que sur les recrutements, qui sont parfaitement calibrés pour répondre à nos besoins. Les collaborateurs Kern RH Solutions se sont rapidement intégrés et ont compris l'enjeu que représentait l'activité de numérisation pour le Crédit Agricole. Le mode de recrutement pratiqué par Kern RH Solutions repose sur la recherche



de savoir-faire mais également de savoir-être. C'est dans cette optique qu'elle a ainsi formé sur notre site, une équipe de 6 ETP performante, entièrement dédiée au service de la numérisation.

En quoi les services dispensés par Kern RH Solutions sont-ils différents des autres ?

Kern RH Solutions possède une forte flexibilité organisationnelle et une grande rapidité de mise en œuvre des équipes. L'équipe recrutée est composée de personnes de confiance et impliquées dans les missions. La présence d'un management Kern RH sur place, en appui et en animation, joue un rôle important dans la dynamique de l'équipe et sa motivation. Un coordinateur d'activités est ainsi régulièrement présent dans l'entreprise. Sans oublier que les équipes sont réactives et en perpétuelles recherches d'amélioration !

Quels résultats avez-vous obtenus grâce aux services de Kern RH Solutions ?

Nous avons pu répondre et acquérir les marchés qui nous étaient affectés au niveau des caisses régionales dans un laps de temps relativement court. Le projet a véritablement démarré en novembre 2016 et la production a débuté en avril 2017. En l'espace de 3 mois, nous avons défini l'architecture technologique (matériels et software), et réalisés les recrutements et les différentes formations. Nos clients, les caisses régionales, ont été particulièrement satisfaites du faible taux d'anomalies enregistrées (0,3%) par rapport au taux d'anomalies fixé (maximum 2%).

LE GIE CA PRINT EN BREF

Création en 1981 de l'activité éditique (GIE CA PRINT*)

Regroupe les activités éditiques et monnaie fiduciaire de 10 caisses régionales du Crédit Agricole.

3 activités principales :

- L'éditique : communication client du relevé de comptes au mailing personnalisé en passant par les offres de prêt
- La monnaie fiduciaire : impression et fabrication de chéquiers, lettres chèques, carnets de remises...
- La numérisation dans trois domaines principaux : réglementaire, facturation fournisseur et déblocage crédit

2 sites de production :

Mohon (2008) et Vivier (2014)

*Juridiquement le GIE a été créé en 2003.

kern

RH Solutions

Siège Social

229 rue la Fontaine - 94120 FONTENAY SOUS BOIS

Tél. 01 43 53 53 00 - Fax : 01 48 75 51 27

Direction commerciale

Mob. 06 79 48 53 77

xavier.marchandiau@kernworld.com

info.france@kernworld.com

@KRHSolutions

www.kernrh.fr

Paris | Lille | Strasbourg | Lyon | Angers