



L'ONP INDUSTRIALISE LE TRAITEMENT DE SON COURRIER



CONTEXTE

Contraint à la récupération d'espace, l'Office national des Pensions (ONP) belge opte pour la dématérialisation des dossiers de retraite et du courrier, avec pour objectif de :

- Libérer dans un premier temps 5 000 m² en numérisant plus de deux millions de dossiers, équivalant à 220 millions de pages
- Numériser par la suite 48 000 pages par jour en moyenne ce qui suppose un équipement robuste et fiable
- Automatiser le traitement des documents numérisés par des workflows

RÉALISATION

Création d'un atelier de numérisation en charge de la dématérialisation des dossiers de retraite et du courrier avec une chaîne de pilotage et de contrôle intégrée au processus reposant sur :

- 3 scanners de production très haut volume accompagnés d'une maintenance sous 4 heures, capable d'assurer la numérisation quotidienne de plus de 100 000 pages avec des pointes à 200 000 pages
- Le déploiement d'une solution de numérisation pour le pilotage des scanners et l'indexation et la validation des lots (12 postes)



La dématérialisation est un procédé fantastique. Aujourd'hui, nous sommes plus réactifs mais aussi plus proches des citoyens, les gains de temps ayant permis de développer de la valeur ajoutée. Nous avons aussi gagné en flexibilité, la dématérialisation autorisant le télétravail."

Serge Libon,

Responsable technique du service de scanning et archivage de l'ONP

BÉNÉFICES

Grâce à l'atelier de dématérialisation opérationnel depuis juillet 2007, l'ONP réalise :

- Des gains de place très importants, une certification du document numérique, qui garantit que le document n'a pas été altéré pendant ou après sa numérisation, permettant de détruire le papier
- Des gains de temps très significatifs qui lui permettent d'être plus réactif, plus proche du citoyen et plus flexible dans l'organisation du travail



Après un premier projet visant la numérisation de 2 millions de dossiers de retraite, soit l'équivalent de 220 millions de pages, l'Office national des Pensions (ONP) belge a étendu son savoir-faire à la gestion de son courrier entrant avec un nouvel atelier de numérisation adapté à ses besoins spécifiques.

Dès 1999, l'institution publique belge de sécurité sociale s'est lancée dans un vaste projet de dématérialisation afin de libérer 5 000 m² d'archivage de dossiers au format papier. Le succès de cette opération, finalisée en 2006, a incité l'ONP à appliquer la même recette à son courrier entrant. Un appel d'offres est alors lancé pour remplacer les machines usées et les logiciels associés.

"La rédaction du cahier des charges et le traitement des réponses est ce qui a pris le plus de temps dans la mise en place de notre nouvel atelier, explique Serge Libon, responsable technique du service scanning et archivage de l'ONP. Deux critères principaux nous ont conduits à choisir la solution préconisée par Spigraph : la robustesse des scanners et la possibilité d'effectuer des développements sur les solutions logicielles pour les adapter à nos besoins spécifiques."

MOINS DE TROIS MOIS DE MISE EN ŒUVRE

L'ONP souhaitait mettre en place un dispositif reposant sur des codes à barres. Ces derniers, appliqués sur le courrier

entrant, contiennent des informations sur la nature du document. Lors de la numérisation, celles-ci sont lues par le logiciel de scan pour orienter le document électronique vers le workflow et le circuit de traitement appropriés. Objectif : automatiser toute la chaîne de traitement du courrier, de la réception à la gestion finale par ses collaborateurs.

Après deux mois de développement, le projet est un succès : l'ONP dispose aujourd'hui d'une cinquantaine de workflows déclenchés par le logiciel de numérisation à partir des informations contenues dans le code à barres. Très présent tout au long du projet, "Spigraph a fait preuve d'une grande disponibilité au niveau de la formation comme de l'accompagnement de la mise en œuvre, ce qui a largement contribué à la réussite du projet."

PRÈS DE 50 000 PAGES NUMÉRISÉES PAR JOUR

"Autre facteur de réussite : la simplicité d'utilisation et la conception des scanners. Typiquement, les éléments optiques ne sont jamais en contact avec le papier. Or, la moindre agrafe oubliée dans un dossier, pouvait entraîner de sérieux problèmes avec notre atelier précédent : blocage des machines, arrêt de la chaîne ...quand il ne fallait pas remplacer l'optique endommagée."

Aujourd'hui, l'ONP scanne en moyenne 48 000 pages par jour pour ses propres besoins comme pour d'autres

organismes qui utilisent l'atelier comme leur centre de scan. "En 2008, l'un d'entre eux nous a demandé de numériser 7 km de papier !, poursuit Serge Libon. Depuis la mise en œuvre du projet, nous avons scanné 65 millions de pages sans jamais rencontrer de problème, hormis ceux liés à la maintenance normale."

DES BÉNÉFICES INTERNES ET EXTERNES

La dématérialisation du courrier et des dossiers de retraite a généré des gains conséquents en espace et en temps. Mise en place à cette occasion, la certification, qui garantit que les documents n'ont pas été altérés pendant et après la numérisation, autorise en effet la destruction de tous les documents papier, une fois scannés. Par ailleurs, le workflow accélère la circulation des documents dans les services, permettant à l'ONP d'être plus réactif dans le traitement des dossiers. "Grâce au temps libéré, nous avons développé de la valeur ajoutée qui profite au citoyen : nous sommes plus proactifs et plus proches d'eux." Au passage, cette dématérialisation a aussi permis à l'ONP de mettre en place le télétravail, le workflow se chargeant de délivrer les dossiers à traiter aux collaborateurs, qu'ils travaillent chez eux ou au bureau. "Sans la dématérialisation, cette flexibilité que nous apprécions tous n'aurait pas été possible", conclut Serge Libon.

A PROPOS DE L'ONP

L'Office national des Pensions (ONP) est une institution publique belge de sécurité sociale, créée en 1987, suite à la fusion entre l'Office national des pensions pour travailleurs salariés (ONPTS) et la Caisse nationale des pensions de retraite et de survie (CNPRS). Son siège se situe à Bruxelles et l'Office dispose de 15 bureaux régionaux répartis sur l'ensemble du territoire, et d'un réseau de permanences organisées périodiquement dans près d'une commune sur deux. Il emploie 2

200 collaborateurs dont les missions sont articulées autour de trois axes : informer le citoyen à propos des pensions du régime salarié et de la Garantie de revenus aux personnes âgées (Grapa) ; calculer les pensions des salariés et la Grapa ; et payer les pensions des salariés et celles des indépendants ainsi que la Grapa.

www.onprvp.fgov.be