

Projet « *Signature électronique sur les processus Entreprises* » par Desjardins Entreprise

Avant l'arrivée de la signature électronique, tout membre désirant ouvrir un compte entreprise chez Desjardins devait soit se déplacer dans un de nos centres de services ou encore recevoir de nombreux documents par courriel, les imprimer, les signer et les retourner par la poste ou les remettre en personne dans un centre de services. Le membre entreprise devait donc utiliser son propre matériel pour imprimer les documents et prendre de précieuses minutes de son temps pour faire affaire avec nous!

Le besoin d'affaires principal était de rehausser l'expérience membre-client dans les processus d'ouverture de compte entreprise et de changement de signataires. Nous devons trouver un moyen de diminuer le temps de traitement à l'interne afin que le membre puisse profiter plus rapidement des services de son compte bancaire. De plus, comme la transformation numérique est de plus en plus important chez Desjardins, nous devons trouver une solution technologique qui permettrait d'éviter au membre de se déplacer inutilement. La signature électronique était donc parfaite pour ces processus.

Beaucoup de parties prenantes et d'intervenants étaient impliqués dans le dossier :

- Le centre de contacts à la clientèle en charge de répondre aux appels de ces membres-clients (Centre d'affaires en ligne – Équipe dédiée à l'ouverture de compte entreprise et Équipe dédiée de changement de signataires)
- Employés
- Gestionnaires
- L'équipe d'efficacité opérationnelle associée au centre de contacts à la clientèle
- Les départements juridiques, conformité et sécurité
- L'équipe d'intelligence d'affaires
- Les différentes équipes TI / Assurance qualité
- Arrimage : Un arrimage était très important avec la cible d'architecture d'affaires de signature électronique (projet de signature électronique transversal)
- Dépendance : Puisqu'il existait un projet pour l'Ouverture de compte entreprise, nous devons travailler en étroite collaboration afin d'assurer un déploiement fonctionnel

La solution proposée a été de réutiliser la solution de signature électronique (déjà offerte par un fournisseur externe et utilisée dans d'autres processus chez Desjardins) et l'adapter à la réalité des parties prenantes des processus d'ouverture de compte et de changement de signataires.

La solution est maintenant fonctionnelle depuis le 30 novembre 2018 et est utilisée par l'équipe dédiée d'ouverture de compte entreprise et l'équipe dédiée de changement de signataires. Comme la signature électronique était déjà utilisée dans cette direction principale, l'impact de l'arrivée de la solution a eu un moins grand impact puisque les gens connaissaient déjà (de près ou de loin) la signature électronique. Ce sont les processus et les procédures qui ont changé et c'est à ce niveau que la gestion de changement était très importante. Les procédures que l'équipe de sécurité demande pour l'utilisation de la signature électronique nécessite un changement dans les façons de travailler qui étaient en place. Les employés devaient donc s'y adapter et y adhérer afin de s'assurer que l'arrivée de la signature électronique soit un succès dans ces nouveaux processus.

Nous pouvons qualifier de grand succès ce déploiement puisque la signature électronique a réussi à réduire le temps de traitement de 46 minutes dans le processus d'ouverture de compte et de 42,5 minutes dans le processus de changements de signataires. Sachant qu'il y a présentement environ 20 000 ouvertures de compte par année traitées par l'équipe dédiée d'ouverture de compte entreprise et environ 19 000 changements de signataires par année traités par l'équipe dédiée de changement de signataires, c'est une très grande économie de temps !

Mot du Jury

L'utilisation du processus et des tâches d'analyse affaires se sont démarquées et reflètent très bien la démarche et les bonnes pratiques du BABOK. Toutes les composantes ont été mises à contribution pour le projet. Le candidat a démontré un large éventail de compétences et a su mettre en valeur la profession auprès de ses collègues et de sa hiérarchie.

La candidature propose une démarche quantifiée de calcul de la valeur monétaire pour l'entreprise et évite de s'aventurer dans une évaluation semblable pour les membres. Elle se rabat sur une évaluation qualitative qui montre très bien l'intérêt de la signature électronique pour les membres.

L'auteur montre clairement les difficultés et comment il a réussi à les contourner. Sans qu'il le mette en évidence, on doit aussi reconnaître que l'application de la signature électronique à un large éventail de documents dans un milieu hautement dépendant de la confiance des consommateurs présente un niveau de difficulté élevé qui semble avoir été surmonté facilement.