

Des archives sous haute sécurité en externe

Swiss Life entrepose huit kilomètres de documents chez un spécialiste de l'archivage

LES DOCUMENTS QUI CONTIENNENT DES DONNÉES SENSIBLES CONCERNANT LA COMPAGNIE ET SES ASSURÉS FONT PARTIE, POUR SWISS LIFE, DE SES BIENS LES PLUS PRÉCIEUX. IL N'EST DONC PAS ÉTONNANT QU'ELLE CONFIE LA CONSERVATION DE CES DOCUMENTS À UN PROFESSIONNEL DE L'ARCHIVAGE COMME IRON MOUNTAIN.

En une seule action, le fournisseur de services a scanné l'ensemble du fonds ancien d'environ 80 000 dossiers d'assurance-vie pour Swiss Life et a archivé les documents papier d'origine correspondants dans ses centres d'archives hautement sécurisés.

Le secteur des assurances fait partie des domaines qui doivent gérer et archiver un grand nombre de documents contenant des informations très sensibles. Cela se faisait encore souvent manuellement. Si aujourd'hui presque tous les nouveaux documents sont créés numériquement, les assurances ont un important fond ancien de contrats d'assurance-vie ou de prévoyance vieillesse et doivent ainsi travailler sur la forme papier. Par rapport à d'autres documents, ces dossiers ont notamment des délais de conservation très longs allant

jusqu'à dix ans après la fin du contrat. Les actes, factures ou inventaires doivent également être conservés pendant dix ans. Le fait que leur gestion soit souvent compliquée et coûteuse résulte de plusieurs raisons : afin de trouver rapidement et de conserver en toute sécurité des documents individuels, les assureurs ont besoin d'une gestion d'archivage et administrative complexe ainsi que des locaux correspondants. En outre, la pièce dans laquelle sont entreposés les dossiers conserve des ressources financières qui peuvent être exploitées autrement pour engendrer des profits. Enfin, les documents doivent évidemment être protégés du feu, de l'eau et d'un accès non autorisé.

CONSERVER LES DONNÉES SENSIBLES EN TOUTE SÉCURITÉ

Des exigences auxquelles même Swiss Life se trouva confrontée. À cet égard, la compagnie décida en 1999 d'entreposer ses documents papier devant être conservés chez le spécialiste de l'archivage Iron Mountain. Swiss Life Allemagne, avec Munich pour siège principal, fait partie des fournisseurs leaders de solutions de prévoyance privées et d'entreprise. Le spécialiste en assurance est actuellement le partenaire à l'échelle de l'Allemagne pour la prévoyance vieillesse en entreprise dans environ 50 000 entreprises de tout secteur et de toute taille. Au cours de l'exercice 2007, le montant d'assurance a atteint un volume de 30,4 milliards d'euros. Swiss Life gère en Allemagne un fonds de 1,2 million d'assurances principales.

Swiss Life avait plusieurs raisons quant à la décision d'entreposer ses archives chez un fournisseur de services externe : « *Tout d'abord, la tenue des dossiers ne fait pas partie, comme chez d'autres assurances, de nos compétences et processus centraux* », explique Thomas Hübner, Directeur de la gestion des demandes chez Swiss Life. « *Mais il nous apparaît évident que les documents soient conservés conformément aux prescriptions de la Loi informatique et libertés allemande (BDSG)*. » Les prescriptions légales régulent en l'occurrence la manipulation en toute sécurité de données personnelles qui sont traitées manuellement ou par des systèmes informatiques. S'ajoute à cela le fait que Swiss Life peut économiser de l'espace sur son site grâce au stockage de ses dossiers.



SCANNER DANS L'ÈRE DU NUMÉRIQUE

Afin de configurer la gestion de ses dossiers papier de manière encore plus efficace, l'assureur décida fin 2006 de faire numériser son fonds ancien d'environ 80 000 dossiers d'assurance-vie. Les nouveaux documents d'assurance étaient certes entre-temps disponibles sous forme numérique pour les employés de Swiss Life, mais ils devaient encore en partie demander et traiter les documents plus anciens sous forme papier. Une situation à laquelle l'assureur voulait enfin mettre fin grâce à la numérisation. L'objectif de la compagnie était de réaliser des économies à long terme grâce à des coûts d'accès plus faibles et des temps de passage plus rapides au niveau des équipes de service clientèle.

Dans le cadre d'un appel d'offres, Swiss Life chercha donc un fournisseur de services externe spécialisé pour cette tâche et se décida pour le spécialiste de l'archivage Iron Mountain. *« Nous avions déjà eu une très bonne expérience avec Iron Mountain dans le passé pour l'archivage papier. Nous avons par ailleurs été convaincus par le fait que l'entreprise propose à elle seule tous les services concernant l'archivage, la numérisation, le transport de dossiers ainsi que l'échange de données »,* déclare Thomas Hübner pour justifier la décision. *« Il y avait aussi le bon rapport qualité/prix et les discussions de confiance qui ont été déterminants au préalable. »*

HUIT KILOMÈTRES DE DOSSIERS

Iron Mountain a d'abord livré une série de documents numérisés tests à l'aide desquels Swiss Life pouvait juger de la qualité des numérisations. La numérisation des quelque 80 000 dossiers provenant du fonds ancien a été réalisée par les employés de Iron Mountain, à compter de février 2007, sur une période de quatre mois, soit au final en 18 lots, ce qui représente une moyenne de 4 500 dossiers par semaine. Le transfert de données des documents numérisés dans l'archive numérique de Swiss Life s'est produit chaque jour par voie électronique. Depuis la fin de la numérisation du fonds ancien d'assurances-vie, les employés de Swiss Life qui ont un niveau d'autorisation adéquat, peuvent désormais accéder directement et en toute simplicité aux documents numérisés dans les archives de Swiss Life à partir de leur PC, et ce avec une disponibilité élevée et en toute aisance. Les temps d'accès aux documents sont nettement réduits grâce à la numérisation et plusieurs personnes peuvent, en outre, consulter un dossier électronique simultanément. Les employés de Swiss Life accèdent environ 33 000 fois par mois aux documents lorsqu'il s'agit par exemple de traiter ou de verser des assurances-vie.

Iron Mountain conserve les originaux des dossiers Swiss Life en toute sécurité dans ses centres d'archives situés à Markt Schwaben et Fürstfeldbruck, lesquels s'avèrent être un véritable trésor de documents. Des systèmes spéciaux de reconnaissance précoce d'incendie, des murs coupe-feu et des portes en acier empêchent les incendies au sein des archives et ce sans endommager les documents, grâce à un système d'extincteurs automatiques. Les installations d'alarme incendie utilisées sont connectées par le biais de lignes dédiées aux postes de contrôle compétents des pompiers. Les documents sont toujours entreposés aux températures idéales et avec une hygrométrie appropriée grâce à un contrôle et une commande climatiques permanents. Une plage de températures de 11° C à 30° C avec une hygrométrie de 35 % à 60 % règne ainsi dans l'archive. Des écarts de plus de 5° C pour la température et 8 % pour l'hygrométrie par jour, susceptibles d'endommager les documents papier, peuvent ainsi être évités. Des contrôles d'entrée informatiques et une surveillance vidéo garantissent 24 heures sur 24 que seules les personnes qui y sont véritablement autorisées entrent dans le bâtiment. Tous les employés des archives sont évidemment obligés de respecter les dispositions de la BDSG, notamment en ce qui concerne la protection des données personnelles. Des inspections, entretiens et maintenances par roulement, effectués par des fournisseurs de services externes indépendants, garantissent que l'équipement de sécurité et le reste de la technologie du bâtiment satisfont toujours aux règlements de sécurité en vigueur.

« Nous formons l'archive de sauvegarde pour l'intégralité de la correspondance de Swiss Life Allemagne et de ses filiales allemandes. Iron Mountain archive également sous forme papier tous les documents que Swiss Life numérise elle-même », raconte Günther Wagner, Business Development Manager chez Iron Mountain. Le fait que dans les vastes archives, de nombreux dossiers s'empilent depuis 1999 de manière bien triée s'explique par les chiffres suivants : le spécialiste de l'archivage gère entre-temps environ 20 000 boîtes d'archivage de Swiss Life, ce qui correspond à environ une pile de dossiers de huit kilomètres de long. Et l'entrepôt croît : environ 2 700 nouveaux documents viennent s'ajouter chaque jour à l'archive.

TOUTE ERREUR EST EXCLUE

Si l'assureur a besoin de certains dossiers papier d'origine, il peut simplement les rechercher par le biais du portail Internet « Iron Mountain Connect™ » de Iron Mountain et les commander 24 heures sur 24. La livraison des documents

d'origine est alors effectuée sous 24 heures. Afin de rendre possible la mise à disposition en aussi peu de temps, le spécialiste de l'archivage indexe les documents qu'il conserve et leur attribue un code-barres individuel. « *Nous pouvons ainsi archiver, trouver et mettre à disposition des documents commerciaux de manière simple et sûre et suivre leurs mouvements* », explique Günther Wagner. Afin que les documents ne puissent également pas tomber entre de mauvaises mains au cours du transport du centre d'archives vers le client, Iron Mountain utilise son propre parc de véhicules avec des transporteurs travaillant selon des normes de sécurité particulièrement élevées et des dispositifs de sécurité supplémentaires, tels que par exemple le suivi par GPS.

L'assureur a analysé au préalable, à l'aide d'un calcul de rendement du capital investi, le fait que l'entreposage des dossiers d'assurance-vie vaille la peine pour lui. Selon ce calcul, les coûts d'investissement pour le service d'archivage externe s'amortissent déjà après environ 3,2 ans. Les processus de service peuvent avant tout être configurés de manière plus efficace car il y a désormais moins de brèches de système grâce à la numérisation et plusieurs employés peuvent travailler simultanément sur un même document. La transformation technique des travaux de recherche a également contribué à la simplification des processus de travail. « *Nous avons pu réduire nos coûts de livraison et de consultation à presque zéro* », se réjouit Thomas Hübner. « *Nous sommes satisfaits des performances de Iron Mountain car l'équipe s'est vraiment identifiée à notre projet et accorde beaucoup d'importance à l'assurance qualité* ».



Thomas Hübner

Directeur de la gestion des demandes
chez Swiss Life.
(source : Swiss Life, 2008)



Günther Wagner

Directeur Développement Grands Comptes
chez Iron Mountain.
(source : Iron Mountain, 2008)



Centre d'archives de Fürstfeldbruck

Environ huit kilomètres de dossiers de
la compagnie Swiss Life sont entreposés
dans les archives de Iron Mountain.
(source : Iron Mountain, 2008)



Centre d'archives de Fürstfeldbruck

Swiss Life conserve environ 20 000 boîtes d'archivage
remplies de documents dans le centre d'archives
de Iron Mountain à Fürstfeldbruck.
(source : Iron Mountain, 2008)



Centrale Swiss Life

Swiss Life gère en Allemagne un fonds
de 1,2 million d'assurances principales.
(source : Swiss Life, 2008)



Iron Mountain France
6-12 avenue Descartes
91420 Morangis
France

Iron Mountain Belgique
Woluwelaan, 147
1831 Diegem
Belgique

Iron Mountain opère sur les marchés les plus importants du monde et sert des milliers de clients en Europe, aux Etats-Unis, au Canada, en Asie-Pacifique et Amérique latine. Pour plus d'informations, veuillez vous rendre sur notre site Web à l'adresse : www.ironmountain.fr.

© 2008 Iron Mountain Incorporated. Tous droits réservés. Iron Mountain et le symbole de la montagne sont des marques déposées de Iron Mountain Incorporated. Toutes les autres marques appartiennent à leurs détenteurs respectifs.