

**MOTHER LODGE
HOLDING COMPANY
PASSE AU TRAITEMENT
SANS PAPIER**



Le secteur de l'assurance titres a beaucoup changé depuis que Ben White, directeur de la division informatique de Mother Lode Holding Company, a rejoint cette société en 2003. Les fichiers PDF existaient mais n'étaient nécessaires qu'une fois de temps en temps. La grande majorité des travaux étaient effectués sur papier.

« Je me souviens de la première agence d'entiercement dans laquelle j'ai travaillé », a déclaré Ben. « Une rame de papier comprend 500 feuilles, un carton 10 rames, et nous commandions environ 20 cartons par mois, par sécurité. Et ce n'était que pour la division Prêts hypothécaires inversés dans laquelle je travaillais. »

BESOINS COMPLEXES EN PROCESSUS, COMMUNICATION ET CONFORMITÉ

De nos jours, l'élimination du papier est une initiative qui a été lancée dans de nombreux secteurs, mais celui de l'assurance titres utilise bien plus de papier que les autres. L'efficacité, la précision et la conformité jouent toutes un rôle dans ces besoins.

« Il y a quelques années, des changements majeurs ont affecté le secteur des prêts », a ajouté Ben. « Nos prêteurs doivent maintenant respecter des délais très stricts. Dès que les employés chargés de l'entiercement divulguent une première estimation des frais, le compte à rebours commence. Ils ne disposent que d'un certain temps pour fournir les documents au client sous peine de ne plus être en conformité. »

Les affaires sont devenues encore plus complexes du fait de la nature même du processus d'assurance titres. En tant que famille de sociétés nationales, MLHC gère tout, que ce soit dans le domaine de l'assurance titres ou de l'entiercement. « Ces deux secteurs sont compartimentés », a déclaré Ben. « Le personnel chargé de l'assurance titres a son propre workflow tout comme celui qui est chargé de l'entiercement. »

Pour le secteur de l'assurance titres, ce workflow implique la recherche de noms de propriété et de propriétaire dans les registres du comté pour les actes de propriété, les jugements, les privilèges enregistrés, les servitudes et tout ce qui concerne le propriétaire du logement. Cela génère des « feuilles de route » de cinq à vingt pages contenant toutes des informations relatives à un bien immobilier et remontant le plus loin possible dans le temps.

Dans le secteur de l'entiercement, les employés préparent tous les documents que le vendeur et l'acheteur de la propriété signent ainsi que les documents divulgués par la société chargée des titres. Cela implique de nombreuses reconnaissances de documents individuels en cours de processus, et les employés chargés de l'entiercement doivent donc tamponner ces documents comme approuvés. Qui plus est, ces documents doivent être classés dans l'ordre en vue de leur signature afin que le prêteur puisse rapidement financer le prêt.

Un autre défi réside dans la communication d'un département à l'autre. Par le passé, les services Titres et Entiercement partageaient un même espace dans un seul et même bureau. Il suffisait donc qu'un employé du service Titres aille consulter l'un de ses confrères du service Entiercement pour passer en revue les documents de clôture et ainsi s'assurer que tout était inclus et que tous les documents étaient archivés. Dans le paysage actuel, nombre de ces groupes travaillent dans différents bureaux, différentes villes, voire même différents états. Cela rend les communications plus difficiles.

Mother Lode Holding Company (MLHC) offre des services d'assurance titres, d'entiercement et d'assistance pour les transactions au secteur de l'immobilier du pays. Après avoir fondé sa principale filiale, Placer Title Company, en 1973, Mother Lode a étendu ses activités hors de son marché d'origine, la Californie, pour proposer des produits et services d'assurance titres et liés aux titres dans l'ensemble des États-Unis.

MLHC a récemment décidé d'éliminer les documents papier et d'en faire autant dans ses divisions réparties dans tout le pays. Le problème était que son logiciel PDF n'était pas à la hauteur pour des tâches telles que le marquage de PDF, la réorganisation des pages, l'édition d'images et la conversion de texte avec OCR. Cette société s'est tournée vers Foxit PDF Editor et ne s'est jamais retournée.

LE FAIT D'ABANDONNER LE PAPIER A ÉTÉ SYNONYME DE LIRE DAVANTAGE DE PDF

MLHC, qui avait pour objectif d'abandonner totalement le papier, a décidé que sa division nationale serait la première à le faire. Mais le logiciel PDF qu'elle utilisait n'était pas à la hauteur de la tâche. « Lorsque nous avons adopté un nouveau système logiciel pour le processus de production des services Titres et Entiercement de notre division nationale, nous avons réalisé que notre logiciel PDF ne couvrait pas les tâches dont nous avons besoin », a déclaré Ben. « Il n'offrait pas les fonctionnalités PDF nécessaires au marquage, à la réorganisation des pages ou à l'édition d'images. Ce logiciel traitait en outre les PDF comme s'ils étaient des images et non comme du texte pouvant être recherché ou édité. »

La société a commencé par examiner les divers produits logiciels PDF disponibles sur le marché en les comparant côte à côte. Une fois terminé, elle a décidé que pour les fonctionnalités et le prix proposés, Foxit était la meilleure option. « Foxit était bien supérieur dans les deux catégories », a ajouté Ben.

Pour répondre à bon nombre de leurs besoins professionnels, les membres du personnel ont examiné les capacités de Foxit PDF Editor au vu des tâches qu'ils devaient effectuer et les a documentées dans sa base de connaissances afin que toute l'entreprise puisse en bénéficier. Par exemple, étant donné que les employés doivent envoyer des documents par email à des notaires et à des prêteurs extérieurs, dont les systèmes de messagerie ont souvent des limites de taille de fichier, le personnel de MLHC utilise la capacité de Foxit PDF Editor à réduire la taille des fichiers. Il l'utilise aussi fréquemment pour annoter des documents tels que les cartes des parcelles évaluées afin de s'assurer que les clients puissent facilement savoir quelle parcelle est la leur.

« Nous avons trouvé les solutions chez Foxit en observant les fonctions d'édition, d'organisation des documents, de commentaires et autres fonctions que nous devons employer fréquemment puis nous avons réalisé des captures d'écran pour montrer comment les utiliser dans Foxit PDF Editor que nous avons ensuite envoyées par email à notre communauté d'utilisateurs. Si ces utilisateurs appellent notre service d'assistance, nos employés peuvent leur expliquer comment s'en servir ; c'est vraiment génial. »

FOXIT PDF EDITOR A ÉTÉ LA CLÉ POUR ÉLIMINER LE PAPIER



Le plus grand défi auquel le personnel a été confronté a été d'abandonner le confort du papier. « Les personnes qui travaillaient dans ce secteur depuis des années n'étaient pas habituées à travailler sur écran d'ordinateur. » La solution : installer deux moniteurs sur le poste de travail de chaque employé : un pour tout ce qu'ils utilisent normalement pour être productifs, et un autre pour leurs « papiers » via lequel ils signeront, tamponneront et organiseront les documents PDF. Autre clé du confort du personnel : veiller à ce qu'il sache comment rechercher et trouver les fichiers électroniques dont il a besoin.

De plus, montrer au personnel comment remplacer les processus papier a également été un must. Le tamponnage n'est qu'un exemple. « Par le passé, notre personnel imprimait les documents, les tamponnait à la main, les renumérisait, les envoyait par email puis les faisait glisser et les déposait dans notre système », a déclaré Ben. « Maintenant, il tamponne directement ces PDF, et c'est terminé. »

En bref, Foxit PDF Editor a été la clé pour éliminer le papier. « Sans Foxit, nous n'aurions pas pu abandonner le papier. Tout est question d'efficacité. La possibilité de communiquer efficacement via un système électronique. Tout est également question de précision. Foxit a été génial pour nous. »