



Mise en place d'une délégation informatique et d'un PMO



« IBSI c'est : Identifier les besoins Clients pour
Bâtir ensemble afin de les Servir au mieux et de
s'Impliquer dans une relation durable. »

Philippe DANGUY – ITPS – BNP Paribas

Cetelem est l'entreprise n°1 du crédit à la consommation en Europe Occidentale. Depuis sa fusion en 2007 avec UCB (crédit immobilier), elle est devenue BNP Paribas Personal Finance et couvre désormais tous les aspects du crédit : immobilier, automobile, consommation, distribution. Depuis 2010, Cetelem distribue également des produits d'épargne et d'assurance. Société internationale, Cetelem opère aujourd'hui dans plus de 30 pays, dont 17 en Europe.

Challenges & Objectifs

Dans le cadre d'une délégation de l'exploitation de son informatique, l'entreprise devait relever des défis pluriels, tant internes que dans sa relation avec son infogérant (ITPS). Il était vital pour l'avenir de mettre en place une cellule de Project Management tout en tenant compte de la nécessaire transversalité (équipes internes / infogérant) de son positionnement.

Cette mise en place ne pouvait se réaliser sans changements majeurs qui devaient être accompagnés par des définitions de processus de fonctionnement, de régulation et de contrôle des activités, qu'il soit question de l'exploitation ou des projets.

Les résultats devaient se mesurer par une identification financière sur les performances obtenues et l'optimisation des investissements.

Solutions & Réalisations

IBSI a accompagné BNP Paribas Personal Finance sur tous les aspects opérationnels, budgétaires et tactiques de sa relation avec son sous-traitant, dans le cadre contractuel défini :

- Établir, de manière concertée, de nouveaux référentiels de travail et conduire avec succès les changements nécessaires,
- Maintenir la capacité opérationnelle des équipes et le niveau de service nécessaire à la dynamique concurrentielle de l'entreprise,
- Mettre en place une cellule PMO bicéphale pour s'assurer des performances et de l'optimisation des ressources financées (interne) et conduire les réalisations opérationnelles et suivi des performances (sous-traitant).
- Accompagner à la déclinaison d'ITIL et de CMMI au sein des équipes directement impactées.

Bénéfices

Parmi les nombreux bénéfices obtenus, nous pouvons citer :

- Une amélioration des performances globales,
- Une réelle visibilité directoriale sur les activités réalisées et les performances obtenues, et une possibilité de décider établie sur des faits, des mesures et des KPI fiables,
- Une transition historique des modes et pratiques de travail (près de 400 personnes impactées),
- L'affirmation de la cellule PMO et de ses apports opérationnels et tactiques.



La mission

- Mise en place d'une cellule PMO
- Conduite du changement
- Suivi des engagements contractuels



Les apports

- Des processus projets et d'exploitation mis en conformité avec ITIL et CMMI
- Des reportings opérationnels et des KPI établis
- Une capacité de maîtrise des activités et investissements réalisés
- Une rationalisation et mise sous contrôle des activités
- Une capacité de maîtrise des activités et investissements réalisés
- Une synergie opérationnelle entre l'entreprise et son sous-traitant



Autres informations

Durant la période évoquée, jusqu'à 350 projets opérationnels ont été suivis, pour un budget global de près de 9 M€.

Jusqu'à 8 consultants ont été impliqués dans les différentes équipes client.

Les changements de pratique ont concerné environ 400 personnes.

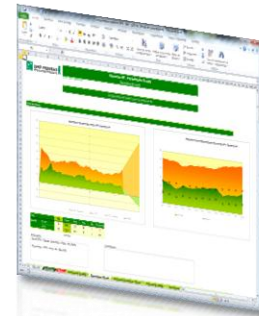
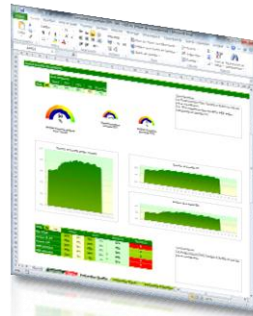


Mise en place d'une délégation informatique et d'un PMO



Exemples de suivi du portfolio

- Document Excel
- Plus de 5 000 lignes de codes VBA pour l'importation, le traitement et l'aide à l'analyse



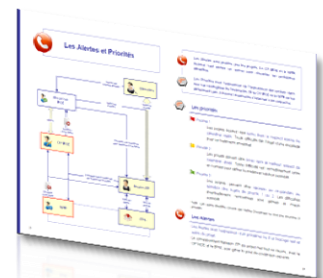
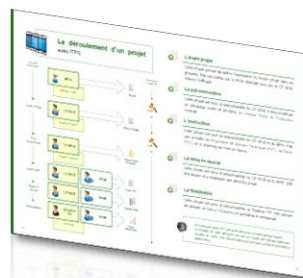
Exemples de reporting mensuel

- Document PowerPoint
- Synthèse commentée des activités et des performances



Exemples de manuels d'aide

- Mémo du Chef de Projet
- 25 pages de synthèse couvrant l'ensemble du cycle de réalisation



Exemples de processus

- 6 processus opérationnels décrits
- 5 procédures par processus en moyenne

