



Rapport annuel  
informatique – Banque Populaire





## 1 Edito

## 2 Repères

Les banques actionnaires en chiffres  
i-BP en chiffres (au 31 décembre 2007)

## 4 Contribuer au développement et à la performance des Banques Populaires régionales

Métier Produits et services  
Métier Distribution  
Métier Support

## 13 Se donner les moyens de l'excellence

Ressources humaines  
Conformité – Risques opérationnels – Sécurité  
Prestations et infrastructures

## 22 Les grandes dates

# Edito

## Relever les challenges d'aujourd'hui et anticiper ceux de demain

L'agenda 2007 d'i-BP était particulièrement chargé, jalonné d'un nombre inédit de rendez-vous clé sur tous les fronts. La migration à la date convenue de la Banque Populaire Lorraine Champagne a été réalisée sur une plate-forme considérablement enrichie. Vente de crédit immobilier; CRM, évolutions des Internets et plate-forme téléphonique... sont depuis progressivement déployés sur toutes les banques. La généralisation d'Equinoxe Vente dote les banques d'un outil d'efficacité commerciale que renforcera encore le CRM et la désoption de TVA contribue à leur rentabilité.

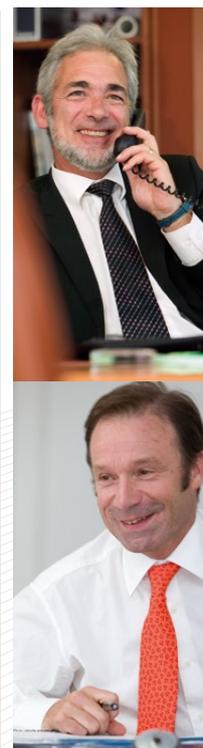
Quatre nouveaux clients ont rejoint i-BP. En plus de la Banque Populaire Lorraine Champagne, le Crédit Maritime Mutuel du Nord a été migré. La Banque Fédérale des Banques Populaires nous a confié l'infogérance de plusieurs applications. Notre savoir-faire en éditique a convaincu Foncia.

Cette intense activité de développement s'est accompagnée d'une poursuite de l'amélioration de la qualité de service pour la troisième année consécutive. La migration de l'informationnel sur l'infrastructure Teradata permet désormais une régularité de production et une disponibilité satisfaisante.

2007 était également la première année du plan à moyen terme, consacrée à la déclinaison opérationnelle des orientations générales validées en début d'année. Animée par la maîtrise d'ouvrage, la réflexion sur les évolutions fonctionnelles de la plate-forme a été approfondie avec le concours précieux des acteurs métier des Banques Populaires régionales. Elle a été concrétisée par le lancement des premiers programmes d'envergure, dont facturation et plan d'évolution Internet.

Concernant les infrastructures, la décision stratégique de construction d'un nouveau data center nous dotera d'un outil hautement sécurisé, apte à supporter le développement de notre Groupe. Parallèlement la structuration – ou renforcement des fonctions support de l'entreprise – s'est accélérée notamment dans les domaines des risques, de la gestion budgétaire et de la logistique.

Enfin notre ambitieux programme de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences s'est poursuivi conformément à nos prévisions : 139 collaborateurs ont été recrutés, renforçant notre maîtrise interne et notre capacité à relever les challenges à venir.



**Philippe Queuille**  
Président-Directeur général

**Pierre-Yves Dréan**  
Directeur général délégué

# Repères

La Banque Populaire Lorraine Champagne, un nouvel actionnaire



## Les banques actionnaires en chiffres

(au 31/12/2007)

	PNB (1-5)	Dépôts Clientèle (2-5)	Crédits Clientèle (3-5)	Nombre de Clients (4)	Nombre de Sociétaires (5)	Nombre de Comptes (4)	Effectif BP seules (5-6)	Effectif BP et rattachés (5-6)	Nombre d'agences (5)
B.P.Alpes	258,9	4 476	6 028	352 322	122 913	645 127	1 519,4	1 519,4	155
B.P.Alsace	197,9	3 292	4 910	303 699	90 067	519 058	1 325,8	1 325,8	102
B.P.Atlantique	254,4	3 571	6 050	341 954	100 041	624 771	1 579,7	1 797,7	156
B.P. Bourgogne Franche-Comté	345,8	6 232	6 982	553 281	146 936	970 250	1 895,1	1 895,1	183
B.P.Centre Atlantique	152,1	2 374	2 975	212 373	71 140	422 568	990,4	990,4	104
B.P.Côte d'Azur	170,1	2 638	3 322	198 233	57 732	363 927	1 105,3	1 146,3	97
B.P.Loire et Lyonnais	195,5	3 512	4 278	260 080	70 099	464 895	1 215,8	1 215,8	105
B.P.Lorraine Champagne	310,5	5 991	8 842	533 443	160 300	1 051 669	1 719,9	1 719,9	138
B.P.Massif Central	137,9	2 317	3 026	218 231	75 030	368 092	871,5	871,5	86
B.P.Nord	150,5	2 445	3 274	270 895	76 072	481 324	1 152,5	1 152,5	110
B.P.Occitane	384,8	6 563	6 930	474 852	138 031	906 234	2 323,8	2 323,8	219
B.P.Ouest	230,3	3 763	5 379	333 813	81 757	615 616	1 487,0	1 786,4	131
B.P.Provençale et Corse	124,4	1 817	2 332	197 826	50 132	345 311	809,2	809,2	82
B.P.Rives de Paris	504,4	7 902	10 054	665 891	352 588	1 126 335	2 908,3	2 908,3	223
B.P.Sud	314,4	4 696	6 199	460 561	155 577	827 676	1 754,6	1 814,2	150
B.P.Sud-Ouest	164,5	2 487	3 458	222 827	85 250	448 365	966,3	1 152,5	103
B.P.Val de France	370,8	5 321	7 728	549 693	142 400	1 036 350	2 293,0	2 293,0	209
<b>Totaux</b>	<b>4 267,2</b>	<b>69 397</b>	<b>91 767</b>	<b>6 149 974</b>	<b>1 976 065</b>	<b>11 217 568</b>	<b>25 917,6</b>	<b>26 721,8</b>	<b>2 353</b>

1 - 2 - 3 : Exprimés en millions d'euros

2 : Dépôts clientèle non financière (Dépôts à vue, Epargne, Comptes à terme et Bons de caisse)

3 : Crédits clientèle non financière (Débiteurs, Créances commerciales, Crédits de trésorerie, d'équipement, à l'habitat, à l'exportation, Crédit-Bail)

4 : Chiffres communiqués par les banques

5 : Source : tableau de bord mensuel décembre 2007 de la Banque Fédérale des Banques Populaires (chiffres provisoires)

6 : CDI + CDD en ETP (équivalent temps plein)



## i-BP en chiffres

(au 31/12/2007)

i-BP a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de 223 millions d'euros, soit une augmentation de 13 % par rapport à 2006, notamment du fait de la relation avec la Banque Populaire du Sud en année pleine et de l'arrivée de la Banque Populaire Lorraine Champagne en octobre. Ce nouvel actionnaire pèsera 8,4 % du poids du périmètre global de nos banques clientes en année pleine, soit à compter de 2008.

Soulignons que le ratio prestations informatiques hors taxes/produit net bancaire des banques a été maintenu à 4,64 % (4,66 en 2006) malgré un niveau d'activité élevé.

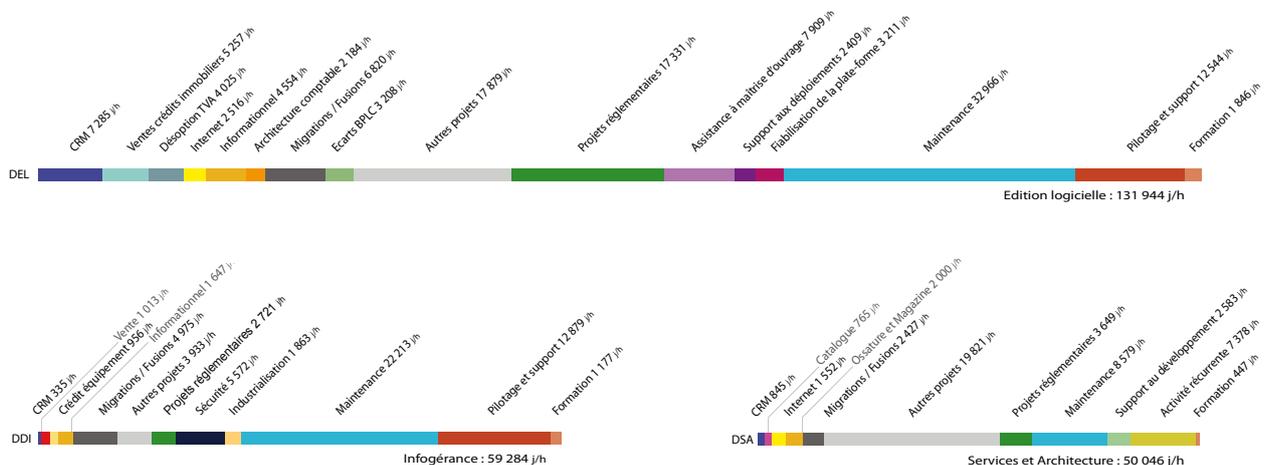
Fin 2007, i-BP a repris des travaux d'infogérance de la Banque Fédérale des Banques Populaires et a signé un contrat de service avec Foncia pour ses éditions clients à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008.

i-BP a décidé de déplacer son siège social de Lyon à Saint-Quentin-en-Yvelines et a augmenté son capital à 89 732 750 euros, compte tenu de l'arrivée de la Banque Populaire Lorraine Champagne et de l'augmentation affectée à la Banque Fédérale des Banques Populaires.

<b>978</b>	Collaborateurs (CDI)	<b>Editique</b>	<b>15</b> banques clientes
<b>32 800</b>	Stations de travail (agences, sièges, i-BP)		<b>152</b> millions de pages éditées (soit + 9%)
<b>5 550</b>	Serveurs (agences, sièges, infrastructures, physiques et virtuels)		<b>210 000</b> carnets de bord
<b>5 700</b>	GAB et autres automates bancaires*		<b>1,7</b> million de chéquiers

\* Guichet automatique bancaire, imprimantes en libre-service (bornes en agence qui ne délivrent pas de billets mais permettent de faire d'autres opérations telles que éditions d'extrait, virements, etc.)

## Ventilation de l'activité 2007



# Contribuer au développement et à la performance des Banques Populaires régionales

Le plan moyen terme 2007-2010 comprend le chantier des évolutions fonctionnelles du système d'information. La réflexion sur les évolutions majeures à moyen terme de la plate-forme informatique a été engagée avec les comités opérationnels métier et les meilleures compétences des Banques Populaires régionales. Le premier plan pluriannuel a été construit à partir de ces travaux. Il comprend le plan opérationnel annuel 2007. Les pages suivantes exposent le contenu des réalisations majeures, par métier.

En chiffres, le plan opérationnel annuel 2007 représente près de 136 000 jours/homme, plus de 170 projets, soit une augmentation de 8 % par rapport à l'activité 2006.

Il couvre la fin des projets initiés en 2006, les projets réglementaires (près de 24 000 jours, soit une augmentation de 9 % par rapport à 2006) et la prise en compte des nouveaux besoins.

Les arbitrages des projets ont tenu compte de l'environnement global du Groupe avec la poursuite des grands chantiers du plan stratégique Groupe. i-BP a contribué à ces derniers à la hauteur de 28 000 jours de développement. Le thème du multicanal a particulièrement progressé avec les programmes Internet, gestion de la relation client (CRM) et CyberEquinoxe.





## La maîtrise d'ouvrage

La maîtrise d'ouvrage est le rouage incontournable entre les clients et la maîtrise d'œuvre. Elle prend en compte, canalise et traduit en évolutions pour la communauté, besoins et préoccupations des dix-sept Banques Populaires régionales clientes. La maîtrise d'ouvrage, organisée en trois métiers (Produits et service, Distribution et Support) s'est renforcée depuis sa création en 2005. Quatre nouveaux maîtres d'ouvrage Domaine détachés par leurs banques ont rejoint i-BP. Dix collaborateurs ont été embauchés à la direction Organisation bancaire depuis janvier 2008, portant à 15 l'effectif de cette direction.

## La direction Organisation bancaire, une action transversale

Le métier de cette direction, sous la responsabilité d'Alexandre Fourneau, a des activités de trois natures, qui visent à :

- **une plus grande communautarisation des projets**, en participant notamment à la définition des exigences, à l'assistance à la maîtrise d'ouvrage lors des recettes et à la préparation du changement (appropriation, déploiement...);
- **l'adoption d'une organisation efficiente du système d'information par les banques**, en définissant et modélisant les processus bancaires en collaboration avec la Banque Fédérale des Banques Populaires et en réalisant des études organisationnelles en amont des projets;
- **une meilleure utilisation de la plate-forme**, en animant les comités opérationnels déploiement semestriels et les clubs Organisation, qui permettent d'anticiper les problématiques de déploiement des outils dans les banques pour les premiers et favorisent les échanges pour les seconds.

## Des instances actives

La maîtrise d'ouvrage réalise une animation de proximité importante à plusieurs niveaux. A l'occasion de **réunions plénières**, elle présente les nouveaux applicatifs à toutes les banques d'un point de vue fonctionnel, mais également organisationnel, avec les recommandations de mise en œuvre, les conseils de paramétrage, la présentation des travaux préalables à mener; l'organisation à mettre en place et les compétences à mobiliser. L'expérience d'une des banques pilote est présentée et analysée.

Les quinze **clubs utilisateurs** constituent un lieu d'échanges riches et constructifs, entre utilisateurs et i-BP. Ces rencontres permettent de mieux formaliser les besoins, de comparer et promouvoir les bonnes pratiques. Leur importance a été confirmée par l'enquête menée début 2007 auprès des participants.

Le premier **comité opérationnel plénier** semestriel dédié aux plannings de déploiement a été lancé en juillet 2007 et s'est réuni une seconde fois en octobre, pour traiter du planning du premier semestre 2008. i-BP s'est engagé à poursuivre ces travaux pour réduire les marges d'incertitude et perfectionner ses scénarios de déploiement. Le projet de mise en place d'un plan de version est en cours sur 2008. Une expérience de **regroupement d'expertise métiers** bancaire et informatique a été réalisée à l'occasion d'un projet particulièrement lourd et délicat : le paramétrage du catalogue Equinoxe-Vente de crédit immobilier (VCI). Experts banques et i-BP ont travaillé ensemble sur un site unique, en deux périodes de 12 semaines. Cette formule très impliquante et intensive pour les participants s'est révélée très efficace.

## “Le club des banques”

**Christine Roulin**

Maîtrise d'ouvrage support  
Responsable du domaine risque  
et du club utilisateur

*“Le club utilisateur permet aux banques d'échanger sur les bonnes pratiques et les choix d'évolution, de mieux connaître les applications existantes, d'être informées sur l'organisation, les chantiers et nos projets, mais également de faire connaître leurs préoccupations”, explique Christine Roulin. Les éléments recueillis permettent alors à i-BP de cibler et définir des priorités pour améliorer le système d'information. En dehors de ces réunions, le contact est maintenu grâce à un bulletin mensuel d'information et des ateliers de travail ponctuels pour avancer concrètement sur certains dossiers. “Ce club doit véritablement être celui des banques et en ce sens, les retours sont déjà très positifs.”*





**Eric Collomb**  
Directeur maîtrise d'ouvrage Produits et services

### **Que représente pour vous la maîtrise d'ouvrage ?**

Eric Collomb : "J'ai le sentiment qu'elle est un des maillons importants contribuant à l'efficacité des 17 Banques Populaires régionales. Devant l'expression de plus en plus complexe des besoins, sa mission est d'apporter des solutions qui participent au développement commercial et aux gains de productivité. Elle doit les mettre en œuvre en optimisant les budgets et les délais, tout en recherchant de la convergence pour servir au mieux la communauté et obtenir une adhésion maximale."

### **Ce qui vous amène donc à faire des choix ?**

E.C. : "Notre rôle, avec l'appui de la Banque Fédérale, de Natixis et de nos instances internes comme les CO Métier, est en effet de faire des choix, de donner des priorités, pertinents et en cohérence avec la stratégie du Groupe. Pour prendre et assumer de telles décisions, nous avons absolument besoin de l'expérience et de la crédibilité des "hommes métier" : maîtres d'ouvrage domaine et maîtres d'ouvrage projet, qu'ils soient chez i-BP ou dans les banques. C'est d'ailleurs grâce à ce réseau, qu'il nous faut animer régulièrement, que nous pouvons travailler en amont sur des projets stratégiques et être en même temps très opérationnels sur des besoins plus immédiats."

### **Comment cette fonction est-elle aujourd'hui perçue ?**

E.C. : "La maîtrise d'ouvrage est encore récente et, parfois encore, vécue comme une contrainte, compte tenu de son rôle de filtrage des demandes. Elle contribue à mieux qualifier les demandes. Même si ses décisions sont parfois discutées, elles sont respectées. C'est pourquoi nous échangeons beaucoup autour de nos choix, faisant ainsi partager nos contraintes et expliquant nos priorités. Le dialogue s'instaure ainsi qu'une meilleure compréhension de notre rôle. La maîtrise d'ouvrage est là pour contribuer au développement des banques, en intégrant au mieux l'évolution et la valeur ajoutée de leurs métiers bancaires dans le système d'information."

Video FLV flash

Durée : 3mn

Chargement en cours



## Métier Produits et services

Créée en 2005, la maîtrise d'ouvrage a aujourd'hui trouvé sa place à i-BP... œuvrant dans l'intérêt de toutes les Banques Populaires.

### > Chantiers majeurs

#### Au service du développement commercial

Avec **Créodis**, l'offre de crédit permanent du Groupe Banque Populaire, une nouvelle application a été livrée le 1<sup>er</sup> octobre à la Banque Populaire Val de France, pilote sur ce projet. Fruit de la coopération avec Natixis Financement, il apporte de nouvelles fonctionnalités comme l'octroi en agence, sa souscription étant intégrée sur le poste Equinox.

Inscrit au plan stratégique Groupe, le **relevé patrimonial** était attendu par les banques dans le cadre de leur conquête de la clientèle privée. L'édition client des premiers relevés patrimoniaux a permis d'engager la seconde étape concernant le relevé ISF.

Le **crédit d'avance sur la télécoberte chèque** permet de créditer plus rapidement certains grands remettants, directement à partir du flux de télécoberte de leurs chèques. Cette évolution contribue à notre conquête de flux.

Deux nouvelles offres ont été mises en place sur le poste de travail du conseiller, **Budj** pour les jeunes et l'**assurance portable** de Natixis Assurances.

#### Pour la sécurisation des opérations

La **gestion des délégations** sur les autorisations de caisse, accordées aux particuliers et aux professionnels, a été automatisée. Ce système repose sur la note McDonough, le montant de la délégation pouvant ainsi être modulé en fonction du risque client et de l'expérience du conseiller.

Un système de **délégation sur les virements** a également été mis en place pour sécuriser la création de virements en agence vers la France et l'international. Il permet de donner l'accès à ces transactions à tous les conseillers.

#### En soutien à la productivité

Une solution a été développée pour satisfaire les exigences de la **directive MIF** (marché des instruments financiers). Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2007, celle-ci impose une classification des clients possédant des produits financiers, sur la base d'un questionnaire portant sur l'expérience et la connaissance du client en matière financière.

L'application **Equinox** **Vente de crédit immobilier** a été déployée en 2007 dans les agences de la Banque Populaire Lorraine Champagne et de la Banque Populaire

de l'Ouest. En offrant une informatisation complète du processus d'instruction et de réalisation d'un crédit immobilier, cette application permet d'accélérer le traitement des dossiers de crédits. Elle calcule de façon automatisée un plan de financement selon le projet et le budget du client, permet au conseiller de proposer une offre de crédit et de débloquer les fonds, et généralement à tous les acteurs concernés, de travailler sur le même dossier informatisé.

#### Dans le respect des réglementations

L'échéance du 1<sup>er</sup> janvier 2008 a été tenue pour les évolutions liées au SEPA (Single Euro Payment Area). L'**eurovirement SEPA** permet aux Banques Populaires de recevoir et d'émettre ces virements sur tous les canaux. Il s'agit là de la première pierre des fondations du futur système d'échange électronique de fonds européens. Il a nécessité des investissements importants pour traiter ces flux XML.

# 95

C'est le nombre de "petites demandes" (FIC) traitées par la direction maîtrise d'ouvrage Produits et services – en parallèle des grands projets – sur les 205 reçues en 2007.



**Sophie Bournazel**  
Directeur maîtrise d'ouvrage Distribution

Video FLV flash

Durée : 3'12mn

Chargement en cours

### **Qu'apporte Equinoxe Vente aux Banques Populaires ?**

Sophie Bournazel : "Déployée en 2007, Equinoxe Vente appuie le conseiller sur 3 étapes du cycle de vente : la préparation de l'entretien, son déroulement et son compte-rendu. Les conseillers de clientèle disposent ainsi d'outils leur permettant de renforcer leur approche commerciale par les besoins, d'augmenter les taux de multivente (vente associée) et de préparer l'avenir grâce aux projets et relances identifiés au cours de l'entretien."

### **Quels sont les liens avec le CRM\* ?**

S.B. : "Equinoxe Vente incite à une meilleure découverte du client en vue d'un suivi dans la durée. Toutes les informations ainsi recueillies vont enrichir la base clientèle et permettront d'engager des démarches pro-actives. En exploitant ces données, le CRM diffusera en effet, directement sur le poste du conseiller, des opportunités commerciales et des pistes de vente qui seront autant de prétextes pour rencontrer les clients et les encourager à s'équiper."

### **Quand le CRM sera-t-il opérationnel ?**

S.B. : "Son développement a été réalisé en 2007. L'année 2008 sera consacrée à son déploiement et d'ici le début de 2009, toutes les banques auront progressivement mis en marché le CRM au sein de leur réseau. Ce projet leur permettra ainsi de faire évoluer leur modèle de produit en capitalisant sur la complémentarité des canaux, en travaillant en profondeur l'ensemble de leurs portefeuilles clients et en renforçant le travail du client dans la durée."

\*CRM : customer relationship management ou gestion de la relation client



## Métier Distribution

*Vente a fait son entrée sur Equinoxe, première étape du projet de dynamisation de la gestion de la relation client, qui se poursuivra avec le CRM et les évolutions d'Internet en 2008.*

### > Chantiers majeurs

#### Le schéma directeur monétique en marche

Évolution stratégique importante, la mise en œuvre du schéma directeur monétique Groupe (SDOMG) a démarré en 2007.

Les Banques Populaires peuvent désormais utiliser un **canal automate** indépendant des fonctions réglementaires gérées par Natixis Paiements, qui évolue de façon synchrone avec les autres canaux proposant des services à la clientèle (banque à distance, agence). L'outil de supervision de ce canal a également été choisi pour suivre ses fonctionnalités et augmenter son taux de disponibilité.

Enfin, l'homogénéisation des solutions technologiques sur l'ensemble du parc des automates a permis d'en industrialiser le pilotage et la gestion, réduisant ainsi les coûts d'achat et de maintenance matérielle et logicielle.

#### Des avancées pour les téléconseillers

Les évolutions du logiciel **Catix** sur les plates-formes téléphoniques ont apporté aux téléconseillers une qualité et une homogénéité de leurs outils, qu'il s'agisse de gérer des appels sortants ou entrants. Les fonctions de gestion de la relation client (CRM), le poste de travail Equinoxe et un bandeau téléphonique pour gérer les appels entrants et sortants ont ainsi été intégrés à leur poste, leur fournissant des aides efficaces et productives dans leur travail.

#### Equinoxe, encore plus pratique

Quelques évolutions pratiques, souhaitées par le conseiller de clientèle, ont été intégrées à Equinoxe : écran unique (au lieu de 6) pour identifier les prospects lors du montage de dossier de prêt via Vente de crédit immobilier; report automatique des adresses des parents sur leurs enfants mineurs lors de leur entrée en relation; meilleur affichage des encours des cartes bancaires d'un même client; meilleure intégration des particularités des entrepreneurs individuels (notamment lors de la préparation d'entretien : opportunités commerciales, mode de consultation "Affaires privées" ou "Affaires Pro"...), possibilité de dater une échéance de projet ou de relance...

#### Un œil sur l'équipement des entreprises

Avec **Synthèse entreprise**, tous les conseillers de clientèle entreprise et professionnel disposent désormais, sur leur poste de travail Equinoxe, d'une vision quasi exhaustive de l'équipement de leurs clients grâce à l'enrichissement en produits et services contractés auprès des filiales et partenaires : Interépargne, Factorem, Turbo, Diamant, etc. Seuls quelques produits échappent à ce premier lot, tels que Location longue durée, Actiflow encaissement et Crédit-bail immobilier.

#### Les enjeux de la facturation

Les enjeux de tarification, les pressions consuméristes pour les particuliers, l'importance de la négociation commerciale pour les entreprises et l'évolution de la réglementation accentuent progressivement l'importance du projet de facturation, dont les travaux ont été lancés en 2007 en vue d'un projet au POA 2008. Le périmètre défini s'organise autour de 5 grands thèmes : la gestion de la politique tarifaire, la facturation et la perception des commissions, les simulations client/banque, le pilotage de la facturation et la centralisation des facturations existantes dans les différentes applications du moteur de facturation. C'est la solution de l'éditeur Sopra qui a été retenue pour mener à bien ce chantier.

# 4000

De nouveaux services à valeur ajoutée ont été apportés en 2007 : dépôt valorisé de billets et de pièces, service bancaire national, rechargement GSM dans près de 4 000 guichets automatiques...



**Olivier Guinet**  
Directeur maîtrise d'ouvrage Support

Video FLV flash

Durée : 5mn

Chargement en cours

### **Comment traitez-vous les demandes des banques ?**

Olivier Guinet : "Nous recevons des demandes des banques\*, de la Banque Fédérale des Banques Populaires et de partenaires (Natixis) tout au long de l'année. Avant toute chose, le responsable de domaine informe le demandeur que sa demande est bien prise en charge. Notre premier travail consiste à analyser le besoin, les enjeux, le retour sur investissement. En fonction de son intérêt fonctionnel, de son caractère communautaire, nous décidons avec le maître d'ouvrage Domaine (un banquier) d'investir ou pas sur la demande. L'instruction aboutit à la description de scénarios de mise en œuvre et au chiffrage; nous privilégions le scénario qui présente le meilleur ratio coût/qualité. Le directeur maîtrise d'ouvrage métier (MOA Métier) décide alors de lancer ou non la réalisation. Dans tous les cas le demandeur est informé de la décision prise. Plusieurs demandes présentant des concordances peuvent justifier l'inscription d'un nouveau projet au plan opérationnel d'activité de l'année suivante. Ces projets candidats sont examinés par le comité opérationnel Métier, instance composée de membres d'état-major de banques, qui se positionne sur les projets présentés au conseil d'administration d'i-BP. Ce dernier décide des projets à réaliser l'année suivante."

### **Quels liens maintenez-vous une fois les projets lancés ?**

O.G. : "Le MOA Métier porte la responsabilité du livrable final vis-à-vis des clients. A ce titre, il suit les projets du contrat d'avant projet à la livraison toutes banques. Il anime les différents maîtres d'ouvrage Projet, des collaborateurs de banques qui sont de véritables "patrons" de projet. Il décide des extension ou réduction de périmètre fonctionnel au sein du comité d'arbitrage projet. Il coordonne les actions de communication lors des comités opérationnels métier, des comités opérationnels pléniers et des plénières utilisateurs banques. A l'approche du déploiement, sur les projets importants, il peut demander l'intervention des équipes déploiement d'i-BP pour accompagner les banques dans leurs travaux préparatoires. Face à la multiplication des projets, i-BP a mis en place depuis 2007 une planification des déploiements. Une fois le projet clôturé, le MOA Métier participe à la réalisation du bilan de projet. L'application développée rejoint alors l'un des domaines fonctionnels qu'il supervise."

\* une demande fait l'objet d'une fiche d'instruction (FIC) terme couramment utilisé entre les instances.



## Métier Support

*De la prise en compte des demandes au déploiement des projets, la maîtrise d'ouvrage se nourrit du contact avec les banques.*

### > Chantiers majeurs

#### En 2007, le métier Support a poursuivi la réalisation de grands projets d'architecture

Le programme **plate-forme archivage** vise à moderniser la plate-forme d'archivage des banques. Il permettra de proposer de nouvelles offres commerciales (mise à disposition de documents clients via Internet, coffre-fort électronique...). L'objectif est de pouvoir dématérialiser à terme le dossier client pour diminuer les coûts de stockage et réaliser des gains de surface commerciale. Enfin, il contribuera à promouvoir la conformité et à optimiser les processus bancaires à enjeux, à commencer par "l'entrée en relation et la vie des comptes". Ce programme couvre l'archivage des écritures comptables, la piste d'audit, les états de gestion, les documents adressés aux clients (extraits de comptes...) et les documents clients entrants (pièce d'identité...). 2007 a vu la mise en place de l'architecture technique et le démarrage de l'archivage des écritures comptables pour la migration de la Banque Populaire Lorraine Champagne. Les autres projets seront déployés sur 2008.

L'**interpréteur comptable** permettra aux banques d'avoir une meilleure adaptabilité face aux évolutions de la réglementation comptable. En 2007, de nouvelles applications ont été migrées sur l'interpréteur ISIE, le projet en profite pour harmoniser les schémas comptables au sein de la communauté. A fin 2007, 50 % des schémas comptables ont été revus, l'ensemble devrait se terminer fin 2009.

Pour une vision à moyen terme du **SI comptable et de gestion** : au-delà de la mise en place de l'interpréteur, i-BP a souhaité réaliser avec les banques et la Banque

Fédérale des Banques Populaires un schéma directeur pour son SI comptable et de gestion. L'objectif est d'améliorer la cohérence et l'efficacité de la production des reportings réglementaires et de gestion. Il vise également à rationaliser l'architecture pour limiter le coût des projets, de la production et de la maintenance. La cible définie aboutit à la convergence vers des référentiels communautaires, la création d'une base inventaire et la rationalisation de la direction comptable. Le lancement du projet est conditionné par une étude sur le réingéniering des processus comptables.

#### Les outils de gestion des risques ont été enrichis

i-BP a poursuivi les **travaux d'homologation Bâle II** avec pour objectif l'optimisation de la gestion des risques et des fonds propres. Les efforts importants consentis par la communauté sur le dernier trimestre ont permis d'aboutir à l'homologation des systèmes de notation retail et corporate début 2008.

Un **outil de lutte anti-blanchiment plus complet** apporte un outil de profilage client, des scénarios plus riches et pertinents, la possibilité de gérer des dossiers d'alerte, l'émission de rapports d'alerte à destination des agences et à terme, la possibilité de suivre et justifier de l'activité LAB. Les difficultés rencontrées avec Norkom en 2007 ont nécessité le décalage du démarrage en 2008.

L'**application de traitement des écarts** a été sécurisée grâce à la mise en place de contrôles automatiques bloquants des délégations et la prise en compte des notes clients dans le système de délégation.

#### Le métier Support a accompagné la montée en puissance du domaine financier

Un **nouvel outil ALM** a été mis en place en vue de sécuriser et perfectionner la gestion de l'actif/passif dans le Groupe. L'outil QRM offre des fonctionnalités de simulation et des indicateurs enrichis par rapport à ceux de l'outil précédant.

i-BP a su faire atterrir en 2007 le **compte d'exploitation client/agence**. Cet outil fournit la possibilité de réaliser de nombreuses analyses de PNB (par client, par agence, par produit, marché...). Outre son intérêt dans l'animation de la rentabilité en banque, il sert de pierre angulaire au projet contrôle de gestion Groupe lancé début 2007 par la Banque Fédérale des Banques Populaires.

La contribution d'i-BP au **projet Cover Bonds** a permis d'améliorer les conditions de refinancement malgré le contexte mouvementé des subprimes.

Enfin, les outils de pilotage des banques profitent de la **migration de l'informationnel i-BP sur la plate-forme Teradata** finalisée en 2007. Outre l'amélioration des performances, cette architecture donne à la communauté la possibilité de réaliser des requêtes sur les 17 banques. Le lancement du plan moyen terme informationnel permettra d'en accroître encore les performances. En 2008, le Teradata i-BP va accueillir l'informationnel Banque Fédérale des Banques Populaires et porter l'**espace décisionnel Groupe**. Cette migration renforce le positionnement d'i-BP comme plate-forme stratégique du Groupe.

# 40 millions

2007 est l'année de la désoption de TVA. Outre l'optimisation fiscale, ce projet offre aux banques plus de flexibilité dans le positionnement tarifaire vis-à-vis de la concurrence. Il a nécessité un investissement important de la communauté : 10 000 jours/homme de travaux ont été réalisés par i-BP et les banques en moins de 10 mois. In fine, ce projet apporte un gain d'environ 40 millions d'euros à la communauté. Il illustre la capacité d'i-BP à piloter et coordonner avec succès de grands projets communautaires très contraints.

## Quatre nouveaux clients

En 2007, i-BP a accueilli quatre nouveaux clients. La Banque Populaire Lorraine Champagne a migré sur la plate-forme i-BP le 14 octobre. i-BP a maîtrisé, avec ses partenaires banques et Groupe, cette 21<sup>e</sup> opération, dont les enjeux étaient nouveaux. La banque a en effet bénéficié de toutes les dernières évolutions fonctionnelles, qu'il s'agisse de Vente de crédit immobilier, des écartés avec la mise en place des délégations, de CyberPlus ou de la plate-forme téléphonique Catix.

En novembre, nous avons réalisé la bascule du système d'information du Crédit Maritime Mutuel du Nord dans le SI de la Banque Populaire du Nord, à laquelle il est adossé.

Puis, fin d'année, la Banque Fédérale des Banques Populaires décidait de confier l'infogérance de plusieurs applications à i-BP. A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008, Foncia, nouvelle filiale du Groupe Banque Populaire, nous a confié ses éditions.

## Les autres migrations – fusions

Les 12 et 13 mai, i-BP a réalisé la fusion informatique de la nouvelle Banque Populaire Occitane (rapprochement des Banques Populaires Toulouse Pyrénées et Occitane). Cette opération incluait la fusion des plates-formes informationnelles.

Enfin, les travaux de migration des Crédits Maritimes Mutuels se sont poursuivis, avec l'objectif de migrer trois CMM sur le système d'information de leurs Banques Populaires d'adossement : le 18 octobre 2008 pour le Crédit Maritime Mutuel Bretagne-Normandie et le 15 novembre pour le Crédit Maritime Mutuel Atlantique et le Crédit Maritime Mutuel Littoral du Sud-Ouest.

## Evolution de l'activité Internet en 2007, + 47%

**Alain Brard**

Maîtrise d'ouvrage Distribution  
Responsable du domaine Internet

*Pour garder un clic d'avance, i-BP a lancé plusieurs grands chantiers autour d'Internet en 2007. À commencer par l'ouverture, au sein de la banque à domicile, d'un Espace Magazine. "Jusque là, l'Internet était très transactionnel, avec pour effet d'éloigner le client de l'agence", analyse Alain Brard, responsable du domaine Distribution Internet et plates-formes téléphoniques. "Il fallait donc restaurer un canal de contact". Cet espace permettra ainsi de découvrir les nouveaux produits bancaires et d'y souscrire en ligne. Parallèlement, l'ergonomie du site a été repensée tandis que la partie dédiée aux entreprises est en cours de refonte pour prendre en compte les nouvelles données liées au SEPA. Un vaste plan de sécurité a enfin été développé pour protéger particuliers et entreprises des hackers. Certaines solutions, comme le certificat électronique matériel, ont déjà été mises en place. "Mais globalement, l'aboutissement et le déploiement de tous ces projets sont attendus pour 2008."*



//////  
Se donner les moyens  
de l'excellence





“ A chacun de construire son parcours ”

Bernard Terrier  
Directeur des Ressources humaines

### **Quelle est la stratégie d'i-BP en matière de ressources humaines ?**

Bernard Terrier : "L'entreprise, composée à 90 % d'informaticiens, est née en 2001 du regroupement de plusieurs GIE répartis sur divers sites en France. Chacun ayant son propre fonctionnement, il a d'abord fallu structurer une organisation commune, reposant sur plusieurs directions, elles-mêmes composées de directions métiers et de leurs services. Puis en 2006, nous avons mis en place notre gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), quantifiée jusqu'en 2010. L'objectif est double : que les responsables de services aient, dans la mesure du possible, toutes leurs équipes sur un même site et qu'une grande partie de notre activité soit internalisée par une politique de recrutement en contrepartie d'une réduction de la sous-traitance. Sur les 217 postes ouverts en 2007, 202 ont été pourvus dont 139 en externe et 63 en interne."

### **Comment l'entreprise accompagne-t-elle ses salariés ?**

B.T : "Il était important d'ouvrir largement ces postes en interne car ce qui nous guide, c'est la stimulation des équipes et la promotion de nos collaborateurs. Mais pas question de le faire à leur place ! C'est en effet à eux de construire leur propre parcours de carrière en postulant à des fonctions qui leur permettront de progresser en termes de compétences et de responsabilités. A nous en revanche de leur proposer les formations qui les aideront à avancer dans ce sens. Dans le cadre de la GPEC, celles-ci ont d'ailleurs représenté plus de 5 700 heures en 2007 pour un budget de près de 250 000 €. Et 80 autres postes sont à nouveau à pourvoir en 2008 !"



## Ressources humaines

*Du recrutement à l'accompagnement professionnel, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) fixe désormais le cap.*

### La formation : actions sur trois axes

La formation professionnelle a représenté plus de 40 000 heures dispensées à plus de 980 collaborateurs. Le budget coûts d'inscription investi par i-BP en 2007 approche les 1 150 000 € soit plus de 6% de la masse salariale. Nous avons mené trois actions significatives en 2007.

**Le droit individuel** à la formation a trouvé sa place grâce à la politique volontariste de la direction, il représente en 2007 plus de 3 500 heures de formation pour 219 demandes de collaborateurs (contre 6 en 2006) et un budget coûts d'inscription de plus de 169 000 €. La progression individuelle, la formation en anglais, la gestion du temps, la communication et l'efficacité personnelle sont les thèmes les plus demandés.

Ce développement est le fruit de l'accompagnement des managers qui eux-mêmes ont bénéficié de réunions d'information sur le sujet et de la mise en place d'un catalogue de formation en ligne sur l'intranet.

Les collaborateurs disposent ainsi de toutes les informations sur les objectifs et les moyens proposés par l'entreprise pour maintenir ou développer leurs compétences, tout en favorisant le développement personnel.

La politique volontariste d'i-BP en matière de **contrats en alternance** a porté ses fruits puisque l'entreprise accueillait fin 2007, 22 jeunes sous ce statut, après un léger démarrage de 7 contrats seulement en 2006.

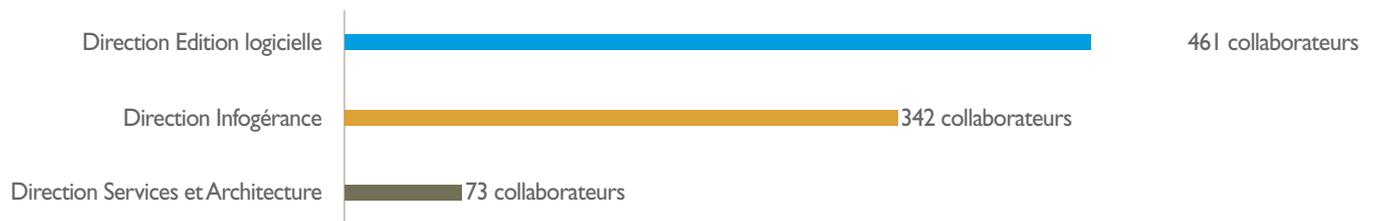
Enfin, le plan de gestion prévisionnelle des emplois et compétences a induit un **plan de formation ambitieux** pour les collaborateurs qui ont subi une mobilité dans leur

emploi en raison de changements de mission, pour ceux qui ont postulé à des offres de postes internes et pour les nouveaux embauchés. Ces formations ont représenté plus de 5 700 heures et un budget coûts d'inscription de près de 250 000 €.

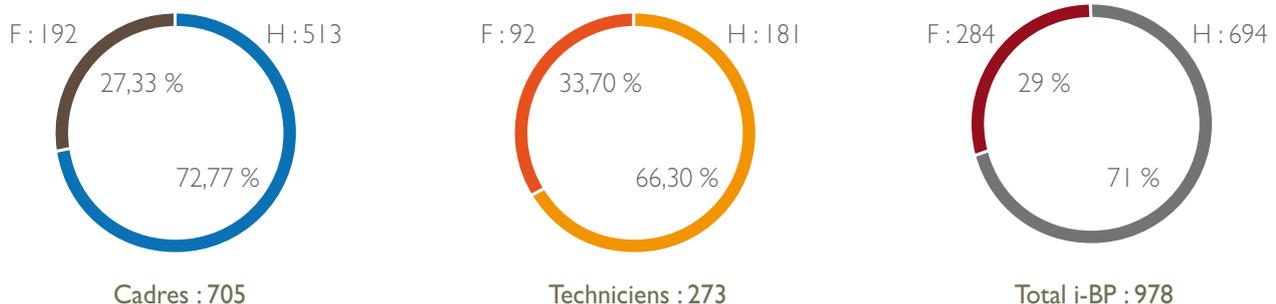
Un cursus de formation de découverte de l'entreprise a été développé. Destiné dans un premier temps aux nouveaux maîtres d'ouvrage Domaine, il comporte un cycle de rencontres avec des collaborateurs banque ou i-BP et un cursus de connaissance du système d'information et de la méthode de gestion de projet. Ces supports alimenteront le catalogue des formations disponibles et serviront à d'autres populations.

## Effectif au 31/05/2008 des grandes directions opérationnelles

L'entreprise a identifié l'évolution requise de ses ressources à moyen terme pour pouvoir répondre efficacement aux demandes de ses clients.



## Effectif CDI au 31/12/2007 par sexe et catégorie





## Des processus lisibles et adoptés par tous

i-BP a lancé un chantier sur ses processus internes, afin qu'ils soient lisibles et adoptés par tous. Les deux axes du chantier qui sont la définition de la démarche processus et la documentation des processus ITIL se sont concrétisés en 2007 par la définition de la cartographie des processus, la nomination des 27 propriétaires de processus, la définition de la gestion documentaire associée aux processus et la rédaction d'une note d'organisation de chaque processus.

## Maîtriser projets et budgets

Le chantier **système de gestion** est articulé en trois volets. Le premier porte sur la définition de **règles de gestion** adaptées aux objectifs d'i-BP. Cette réflexion sur la refonte de nos pratiques

est en voie d'achèvement et se concrétisera par un dossier de référence décrivant notre modèle de gestion budgétaire de l'entreprise.

Le deuxième volet consiste à déployer des actions court terme pour améliorer le **pilotage budgétaire mensuel**, en complément des points plus formels que sont les révisions budgétaires. Lancé fin 2007, ce volet conduira à la mise en place d'outils permettant de disposer des tableaux de bord ad hoc pour un pilotage budgétaire resserré et de servir l'efficacité du processus de révision budgétaire et d'élaboration du budget 2009.

Le troisième volet consiste à définir le **système d'information et les outils cibles de l'entreprise**. La conception générale du système d'information interne est bien avancée ; suivra le choix des outils et progiciels.

## L'immobilier en action

En cohérence avec l'accroissement des effectifs et pour remplacer les actuels bâtiments modulaires, un plan d'aménagement immobilier a été lancé pour adapter les locaux de nos sites à nos besoins. Une première phase d'extension a été réalisée à Lyon en milieu d'année 2007, la seconde tranche est livrable en 2008. L'extension de 1600 m<sup>2</sup> de Dijon, lancée en 2007 sera livrée fin 2008... A Nantes, un bail portant sur un nouveau site en construction a été signé ; la livraison est prévue fin 2009. Le site de Saint-Quentin-en-Yvelines a été étendu sur deux étages supplémentaires. Une extension est prévue à Toulouse, livrable début 2009.



## Conformité – Risques opérationnels – Sécurité



Sujet majeur de l'année, la sécurité se positionne au cœur de la stratégie de l'entreprise pour garantir la maîtrise des risques liés à la sécurité des systèmes d'information et respecter la réglementation toujours plus exigeante. Compte tenu des enjeux adossés à i-BP au sein du Groupe Banque Populaire dans ce domaine, i-BP vise l'état de l'art. Les recommandations du cabinet Ernst & Young, missionné au premier semestre pour nous accompagner dans l'élaboration d'un plan de progrès, nous ont conduits à repenser la cohérence de la direction Sécurité et à réaménager notre organisation pour construire une direction Risques forte, regroupant Sécurité, Conformité et Risques opérationnels. Le plan opérationnel sera décliné sur 2008 et 2009 et se traduira principalement par :

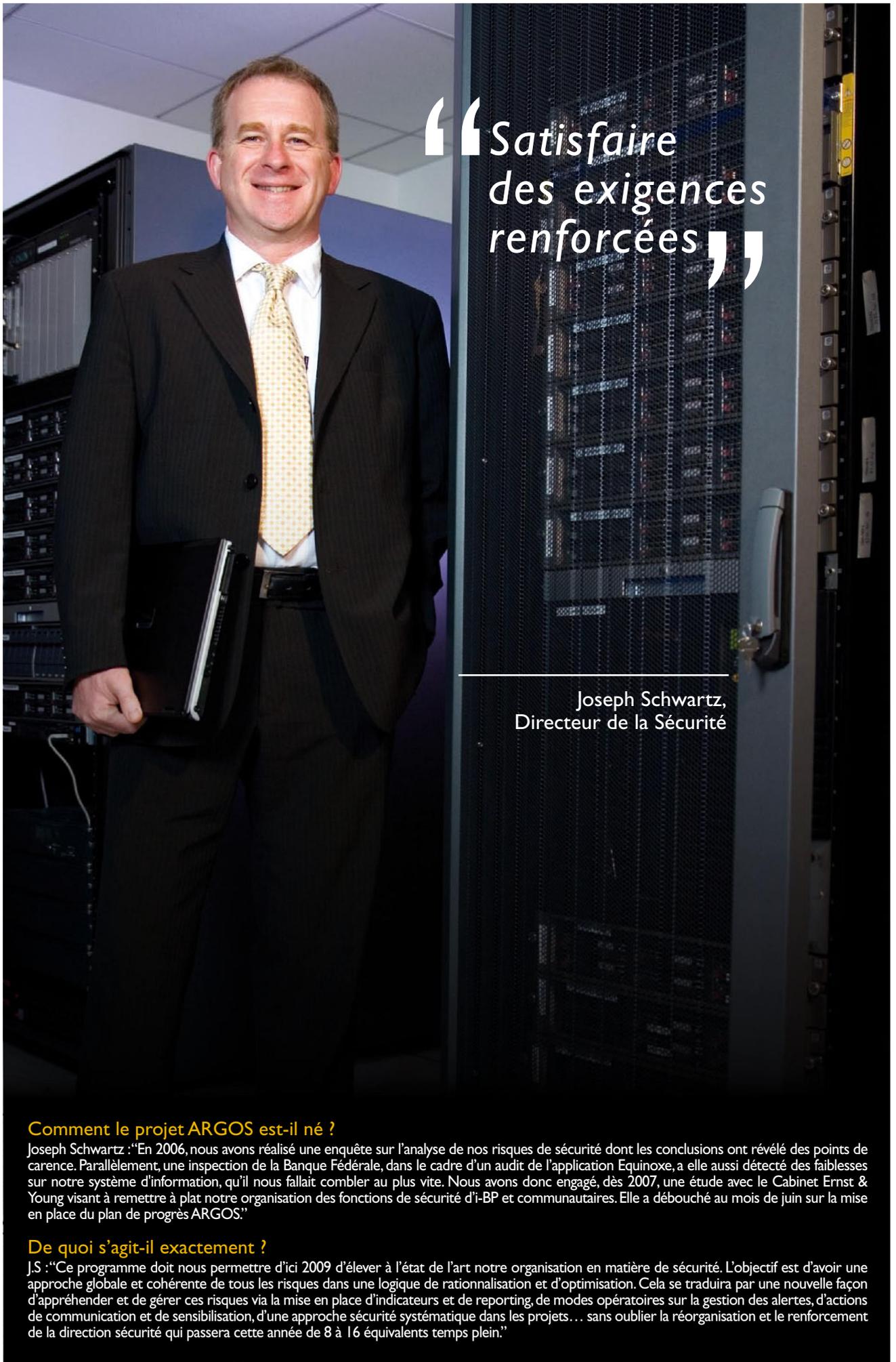
- le développement d'un référentiel consolidé des risques i-BP et des processus associés de gestion des risques,
- le renforcement déjà engagé des prestations de support sécurité aux projets et de contrôle permanent de sécurité,
- le renforcement de la communication et de la sensibilisation,
- la reprise d'œuvre et la promotion des règles de politique de sécurité i-BP à l'échelle de la communauté i-BP,
- la mise en œuvre d'une démarche opérationnelle de sécurisation des développements i-BP,
- et la mise en place de procédures opérationnelles de gestion des incidents et alertes de sécurité.

La direction **Audit**, créée en juin, outre quatre missions internes initiées en 2007, a participé à des travaux avec la Banque Fédérale et les Banques Populaires régionales sur le rapport 92-02, homologation Bâle II... Son organisation a été structurée. Le plan d'audit pluriannuel, conforme aux exigences réglementaires en matière de contrôle interne, a été défini et engagé.

Les fonctions **Conformité** et **gestion des Risques opérationnels** ont été structurées, grâce à la mise en œuvre des premiers processus visant à instaurer une fonction de contrôle permanent des risques opérationnels et de non-conformité au sein d'i-BP. Les premiers processus de prévention et de surveillance permanente des risques répondant aux exigences des chartes Groupe et i-BP sont définis et déployés. Une première version de la cartographie des risques de non-conformité a été arrêtée avec l'expertise d'un cabinet spécialisé en réglementation.

Dans le cadre des deux missions que sont la prévention des risques et la surveillance permanente des risques de non-conformité, plusieurs modes opératoires, aides, supports ont été réalisés.

La nouvelle direction Risques sera redimensionnée en 2008 et son organisation alignée sur celle adoptée par les entités du Groupe.



“Satisfaire  
des exigences  
renforcées”

Joseph Schwartz,  
Directeur de la Sécurité

#### Comment le projet ARGOS est-il né ?

Joseph Schwartz : “En 2006, nous avons réalisé une enquête sur l’analyse de nos risques de sécurité dont les conclusions ont révélé des points de carence. Parallèlement, une inspection de la Banque Fédérale, dans le cadre d’un audit de l’application Equinoxe, a elle aussi détecté des faiblesses sur notre système d’information, qu’il nous fallait combler au plus vite. Nous avons donc engagé, dès 2007, une étude avec le Cabinet Ernst & Young visant à remettre à plat notre organisation des fonctions de sécurité d’i-BP et communautaires. Elle a débouché au mois de juin sur la mise en place du plan de progrès ARGOS.”

#### De quoi s’agit-il exactement ?

J.S : “Ce programme doit nous permettre d’ici 2009 d’élever à l’état de l’art notre organisation en matière de sécurité. L’objectif est d’avoir une approche globale et cohérente de tous les risques dans une logique de rationalisation et d’optimisation. Cela se traduira par une nouvelle façon d’appréhender et de gérer ces risques via la mise en place d’indicateurs et de reporting, de modes opératoires sur la gestion des alertes, d’actions de communication et de sensibilisation, d’une approche sécurité systématique dans les projets... sans oublier la réorganisation et le renforcement de la direction sécurité qui passera cette année de 8 à 16 équivalents temps plein.”



## Sécurité

*Dans sa lutte contre le "maillon faible", i-BP s'appuie aujourd'hui sur le programme ARGOS pour renforcer son système de sécurité communautaire.*

### > Chantiers majeurs

#### Des objectifs atteints

En 2007, plus de 70% des objectifs fonctionnels du Plan Sécurité ont été atteints, mobilisant au total près de 4 000 jours / homme. Tous les membres des cellules de crise ont ainsi reçu la mallette de crise du plan de continuité de l'activité (PCA), à savoir une simple clé USB contenant l'ensemble des documents nécessaires pour faire face à un sinistre majeur informatique, matériel, immobilier...

En complément, une quinzaine d'exercices PCA a été réalisée durant l'année, mettant en œuvre différents scénarios de crise afin de tester entre autres un plan de reprise d'activité, la reconstruction de la plate-forme

Tina, un plan de continuité système d'information, une solution de repli... Tous avec succès !

Lancé en 2006, le chantier de mise en conformité de l'Internet bancaire au profil de protection du CFONB s'est également poursuivi en 2007, en vue d'une certification en 2009/2010, prochainement indispensable pour bénéficier d'un agrément de banque à distance sur Internet.

Enfin, suite aux défaillances relevées lors de l'audit d'inspection en 2004/2005, la plate-forme monétique a été sécurisée en 2007 sur la base des recommandations faites par la Banque Fédérale, de même que la plate-forme Equinoxe via un renforcement de ses dispositifs techniques.

#### Des projets accompagnés

Canal Internet, archivage réglementaire légal, LBC, MAAF, SEPA... Au total, une quarantaine de projets métiers ont bénéficié en 2007 de l'accompagnement de l'équipe Support, mis en place par i-BP.

#### Des contrôles renforcés

En 2007, i-BP a développé ses contrôles permanents de sécurité autour de 6 axes, à savoir les PCA et sauvegardes des plates-formes associées, les habilitations i-BP, la sécurité Internet et monétique, la protection anti-virale et la gestion des patchs sécurité.





Laurent Eysseric,  
Directeur de l'Infogérance

## “Un data center pour accompagner le développement du Groupe”

### Comment est né le projet Albiréo ?

Laurent Eysseric : “Les centres de données actuels, hébergés chez Altair, vont arriver à saturation en 2010. Lors du plan stratégique validé en juin 2007, il a donc été décidé de lancer la construction d'un data center appartenant en propre au Groupe Banque Populaire. La société Albiréo a donc été créée par i-BP et la Banque Fédérale pour porter ce projet, dont le permis de construire et l'autorisation "installation classée pour protection de l'environnement" ont été délivrés début 2008.”

### À quoi ressemblera ce data center ?

L.E. : “Basé à Castres, dans un environnement répondant à nos exigences en termes d'espace, de service et de niveau de sécurité, il sera constitué de 2 bâtiments de 6 000 m<sup>2</sup>, distants d'un kilomètre et hébergeant chacun 2 salles informatiques de 750 m<sup>2</sup>. À l'horizon 2020, il sera également possible de faire construire 2 autres bâtiments identiques sur le même terrain, soit 4 nouvelles salles informatiques.”

### Et au niveau de la sécurité ?

L.E. : “Notre ambition a été de porter ce data center au plus haut niveau d'exigence pour la redondance des équipements électriques et la production de froid et de sécurité (norme Tiers4). Il doit également être au service du plan de continuité de l'activité du Groupe. À long terme, Albiréo et Antares, le projet de Natixis, se serviront ainsi de secours "3<sup>e</sup> site" mutuel en cas de chocs extrêmes. Sa mise en fonction est prévue pour le 31 octobre 2009, le déménagement de l'ensemble des installations devant s'étaler jusqu'en 2010.”



## Prestations et infrastructures

### > Chantiers majeurs

#### Un service toujours en progrès

La qualité de nos prestations de service a poursuivi sa progression en 2007. Les indicateurs se sont améliorés (Liaison bancaire, Equinoxe, monétique, GAB, TP Popix) ou sont restés stables à un très bon niveau (audiotel, prise d'appels). Soulignons également les efforts qui ont ramené le nombre d'incidents majeurs à un niveau 40 % inférieur à celui de 2006. Ce résultat est le fruit des travaux engagés dans la maîtrise des changements, tâche qui sera soutenue aussi en 2008 avec le déploiement ITIL. L'optimisation de nos ressources et l'industrialisation de nos processus essentiels sont les clés d'une qualité de service conforme aux exigences de nos clients.

#### Contrats, i-BP s'engage

Le projet de gestion des prestations de service a bien progressé, sous la houlette du comité Qualité, opérationnel depuis janvier 2007. Plusieurs contrats ont ainsi été concrétisés ou ont été modifiés.

- **Le contrat Service banque à distance** signé en avril concerne la gestion et le suivi de tous les canaux, CyberPlus, TéléPlus, Tonalité-Plus, SmsPlus, Plate-forme push multimédia.
- **Le contrat Automates bancaires** apporte des modifications de la périodicité et de la règle de calcul de l'indicateur global de disponibilité.
- **Liaison banque client** intègre des actions de progrès engagées.
- **Edition documents clients** garantit depuis juillet les délais d'expédition et de réception en fin de mois.
- **Service fonctionnement au quotidien** informe sur la disponibilité des prestations : TP, messagerie, agenda, gestion des flux.

Enfin, un nouvel indicateur mesure depuis mars la performance du regroupement de documents avec les extraits de comptes au sein d'un même pli.

#### Optimisation et industrialisation

L'infogérance a poursuivi ses efforts pour optimiser ses ressources, notamment au travers de la rationalisation des partitions, initiée en 2006 et des opérations de virtualisation des serveurs sur les sites Altair/SunGard. Parallèlement, des actions d'industrialisation ont permis de maîtriser les coûts selon les prévisions : dispositifs de Plan de reprise des activités, supervision des alertes tous environnements,

sécurisation des plans de sauvegardes, mise en œuvre de SAN sur les environnements distribués, homogénéisation des outillages des processus ITIL.

#### Des processus au standard ITIL

Suite à un audit lancé fin 2006, il a été décidé de généraliser les meilleures pratiques des standards ITIL pour améliorer les processus de production sur les infrastructures distribuées et les services d'infogérance. Des objectifs précis ont été fixés (nommer les propriétaires de processus, rédiger les notes d'organisation et les plans d'action, définir les indicateurs de suivi) en vue de déployer un premier lot sur plan d'actions en 2008 avec la gestion des changements, des configurations et des capacités.

#### Des infrastructures consolidées

Nos efforts sont permanents pour consolider, standardiser et maintenir à l'état de l'art nos infrastructures. Nous investissons pour anticiper l'obsolescence des technologies utilisées dans la plate-forme et saisir les opportunités technologiques existantes ou émergentes.

#### Les systèmes centraux

La performance globale des applications centrales a progressé grâce à l'installation, en février, de 2 ordinateurs IBM Z9, sur les sites de SunGard et d'Altair. Ils permettront de couvrir les besoins de puissance jusqu'à fin 2009. Face au besoin grandissant de puissance électrique, i-BP a notamment installé son infrastructure Informatique Teradata sur un 3<sup>e</sup> site à Bussy Saint-Georges. Toutes les banques ont également migré sur les nouvelles infrastructures Teradata.

#### Monétique sécurisée

En 2007, i-BP a achevé le déménagement des plates-formes monétiques sur une structure sécurisée, centralisée sur les Lan fédérateurs des sites Altair/SunGard.

#### La robotique plus performante

En juin, l'architecture de la robotique centrale, qui comporte des machines de virtualisation de cassettes et des robots à cassettes sur les sites Altair et SunGard, a été modifiée pour être plus performante, tant en transfert de données qu'en capacité de stockage. Une évolution nécessaire pour supporter les exercices de plan de continuité des opérations et absorber les nouvelles charges

(Banque Populaire Lorraine Champagne, Crédit Maritime).

#### Editique, une efficacité reconnue

Un 3<sup>e</sup> pôle autonome à l'Editique, doté de nouveaux équipements, permet d'effectuer tous les travaux d'impression et mise sous pli, même en période de pointe, dans les délais requis par les banques ; il traite également les nouveaux types de document comme la facture aux professionnels. Avec l'arrivée de la Banque Populaire Lorraine Champagne et la croissance des activités des banques déjà clientes, l'édition d'extraits de compte a atteint les 80 millions de plis en 2007 ! Foncia, convaincue de l'efficacité de notre offre, a signé un contrat avec i-BP fin 2007 pour éditer et mettre sous pli ses envois à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008.

#### La virtualisation des serveurs "distribués"

Nous avons poursuivi les travaux de généralisation des technologies de virtualisation des serveurs distribués (serveurs d'infrastructure, serveurs d'applications et base de données,...) afin de limiter le nombre de serveurs physiques et augmenter les niveaux de redondance par le déploiement de solutions haute disponibilité.

#### La sécurité des agences

Le projet Alarme sur IP a démarré en 2007 avec un plan de déploiement sur 1 800 agences. Celles nécessitant une mise à niveau de leurs équipements, devront attendre l'adaptation des réseaux LAN lancée fin 2007. Ce projet vise à améliorer la sécurité dans les agences, en transportant dans de bonnes conditions les flux dédiés aux centrales d'alarme et les flux vidéo des stockeurs numériques. Pour cela, la Banque Fédérale des Banques Populaires a référencé le prestataire de télésurveillance Sécuritas.

#### L'évolution des réseaux de transport

i-BP a signé fin 2007 un nouveau contrat avec OBS (Orange Business Service) pour le transport de la donnée et de la voix sur un réseau MultiServices. Celui-ci est en cours de déploiement sur 2008 et jusqu'en juin 2009. Il permettra, outre l'augmentation des capacités, d'améliorer le backup (secours en Adsl Light au lieu de Rn1) et de permettre le développement de la ToIP\*.

\* telephone on Internet protocol

# Les grandes dates

## Janvier

- Création du GIE i-BP investissements chargé des achats informatiques des banques et disparition des GIE Carso Matériels, Cérius Investissements, GC2i Investissements et Live
- Ouverture de la version Équinoxe CyberPlus, à un groupe test d'une dizaine de clients de la BP Atlantique
- Nouvelle instance interne, le comité Qualité
- Création de deux parcours d'auto-formation sur Vente et Vente de crédit immobilier
- Installation d'un mainframe de dernière génération IBM Z9 sur les sites de SunGard et Altair afin de couvrir les besoins de puissance jusqu'à fin 2009
- Réunions annuelles d'information générale du personnel
- Renouvellement des comités d'établissements et des délégués du personnel

## Février

- Modification du contrat de service *Automates bancaires* avec un calcul plus fin de la disponibilité
- Evolution de l'indicateur de qualité de service liaison banque client vers la disponibilité du canal, et non plus sa fiabilité

## Mars

- Nomination de Laurent Worbe à la direction générale de la Banque Populaire des Alpes
- Tenue du premier club utilisateurs Risques
- Fin du projet Archivage chèques et disparition des DON
- Déploiement de Vente dans toutes les agences de la Banque Populaire Atlantique
- Mise à disposition d'un relevé patrimonial regroupant tous les avoirs du client sur un document unique
- Exercice réel de PCO (plan de continuité des opérations) avec simulation d'un sinistre sur le site de SunGard

## Avril

- Présentation du plan pluriannuel aux CO Métier
- Début des travaux du premier groupe du plateau de recette pour Vente de crédit immobilier à Morangis
- Vente de crédit immobilier en agence alpha à la Banque Populaire de l'Ouest
- Nouveau contrat de service *Banque à distance-suivi de tous les canaux*

## Mai

- Fusion informatique de la Banque Populaire Occitane, fruit du rapprochement des ex BPToulouse Pyrénées et BP Occitane
- CyberPlus Client est généralisé sur la Banque Populaire Atlantique
- Didacticiel Cyberplus pour les collaborateurs banques
- Lancement du processus de constitution du POA 2008
- Déploiement du nouveau compte d'exploitation agence
- Déménagement de toute la plate-forme informationnelle Teradata (intégration, développement et production) du site d'Altair vers le site de Bussy

## Juin

- Feu vert du conseil d'administration d'i-BP pour la construction du site Albiérou
- Evolution de l'outil de dépêches banques
- Déploiement du service Pack 2 de Microsoft Windows XP et de la version 2003 de la suite Office, aux stations des collaborateurs banques et i-BP
- Fin du projet centralisation de la messagerie
- Fin du projet PNA-MONA avec le démontage des plates-formes régionales d'autorisation
- Test de repli de la Banque Fédérale des Banques Populaires sur le site de Saint-Quentin-en-Yvelines et accueil de la cellule de crise décisionnelle
- Refonte du vadémécum, loi cadre applicable à la gestion de projet transdirection



## Juillet

- Départ de Jean-Pierre List, directeur général délégué en charge de la direction Infogérance et Architecture
- Décision de recruter 10 nouveaux organisateurs pour renforcer l'accompagnement des banques dans les phases élaboration projet et conduite du changement
- Nouveau contrat de service *Edition documents clients*
- Réalisation d'un cursus de formation destiné aux collaborateurs des banques assurant les fonctions de MOA Domaine et MOA Projet
- Premier COP déploiement
- Démarrage du projet Balance des Paiements dans toutes les banques
- Fin de la migration des clients de LineBourse vers CyberPlus
- Fin du projet IAS - Agate - ARPSON

## Août

- Mise en place d'une procédure d'alerte pour répondre à toute fraude de type monétique et Internet

## Septembre

- Début des travaux du second groupe du plateau de recette pour VCI à Morangis
- Réunion plénière, toutes banques, sur la désoption de TVA
- Lancement du projet Archivage de messagerie, qui fait suite à la centralisation de la messagerie
- Mise en production de la version initiale de la mallette de crise PCA i-BP
- Mise en place d'une nouvelle procédure de gestion de crise production
- Livraison du nouveau bâtiment d'éditique

## Octobre

- Mise en place de la solution Groupe pour la gestion des candidatures
- Signature d'un nouveau contrat de service *Fonctionnement au quotidien*
- Migration informatique de la Banque Populaire Lorraine Champagne
- Démarrage de Créodis, nouveau produit de crédit permanent du Groupe Banque Populaire, en remplacement de Novacredit
- Deuxième exercice réel 2007 de plan de continuité des opérations simulant un sinistre de type informatique sur Altair pour les plates-formes associées Bankrec, TOL et GED
- Présentation du POA 2008

## Novembre

- Fin de déploiement de la version Vente dans toutes les Banques Populaires
- Implantation de mécanismes de lutte anti-spam au niveau de l'accès Internet
- Bascule de la Caisse de Crédit Maritime Nord sur le système d'information de la Banque Populaire du Nord
- Réorganisation des directions Conformité/Risques opérationnels et Sécurité

## Décembre

- Augmentation du capital d'i-BP à 89 732 750 euros
- Siège social i-BP transféré à Saint-Quentin-en-Yvelines
- Création de la société anonyme Albiréo, porteuse du projet de construction du data center
- Entrée en vigueur du nouveau règlement intérieur intégrant la charte RINT et le code de déontologie



## Le comité de direction générale

**Philippe Queuille**  
*Président-Directeur général*

**Pierre-Yves Dréan**  
*Directeur général délégué*

**Antoine Derain**  
*Directeur Services et Architecture*

**Laurent Eysseric**  
*Directeur Infogérance*

**Alain Jourdan**  
*Directeur Commercial et Pilotage*

**Gwilherm Le Donné**  
*Directeur du Système d'information*

## Les Banques Populaires actionnaires *(au 31 décembre 2007)*

BP des Alpes  
BP d'Alsace  
BP Atlantique  
BP Bourgogne Franche-Comté  
BP Centre Atlantique  
BP Côte d'Azur  
BP Loire et Lyonnais  
BP Lorraine Champagne  
BP du Massif Central  
BP du Nord  
BP Occitane  
BP de l'Ouest  
BP Provençale et Corse  
BP Rives de Paris  
BP du Sud  
BP du Sud-Ouest  
BP Val de France

### Siège social

Immeuble Le Futura  
ZAC du Pas du Lac  
23, place de Wicklow  
78067 St-Quentin-en-Yvelines Cedex  
Tél. 01 30 13 45 00  
Fax 01 30 13 46 99

### Autres sites

1, rue du Paquier  
BP 22 – 21601 Longvic cedex  
Tél. 03 80 68 73 73  
Fax 03 80 66 70 25

56, route de Lavaur  
BP 63106 – 31131 Balma cedex  
Tél. 05 61 61 71 71  
Fax 05 61 61 71 00

5, rue des Piliers de la Chauvinière  
BP 229 – 44815 Saint-Herblain cedex  
Tél. 02 40 67 48 00  
Fax 02 40 67 48 80

26, avenue de la Mirande  
66240 Saint-Estève  
Tél. 04 68 59 58 51  
Fax 04 68 59 58 59

189, rue de Gerland  
69366 Lyon cedex 07  
Tél. 04 72 72 35 00  
Fax 04 72 72 35 03

Ponant Parc  
23 rue Leblanc – bât. C  
75015 Paris  
Tél. 01.40.39.33.86  
Fax 01.40.39.33.90

4, rue du docteur Albert Schweitzer  
BP 10090 – 91423 Morangis  
Tél. 01 64 54 66 00  
Fax 01 64 48 45 31

<http://www.i-bp.fr>

