

CDSP Nationale des Services Financiers

Point d'étape du programme Concerto



19 novembre 2019

Concerto, le nouveau socle bancaire

PROGRAMME CONCERTO

Le nouveau socle bancaire



■ Introduction

- Objectifs de la CDSP
- Rappel du programme CONCERTO
- Bilan par chantier

■ Focus projets terminés

■ Présentation des projets restants par chantier

- Tenue de Comptes
- Tarification Facturation

■ Modalités d'accompagnement des évolutions

PROGRAMME CONCERTO

Le nouveau socle bancaire



■ Introduction

- Objectifs de la CDSP
- Rappel du programme CONCERTO
- Bilan par chantier

Introduction

Concerto, le nouveau socle bancaire

■ Cette CDSP fait suite à la CDSP nationale des Services financiers du 22 mars 2016

« **Présentation du Programme Concerto** » ainsi qu'aux différentes instances déclinées localement par les Centres Financiers.

■ Le dossier a pour objectifs de présenter :

- Un point d'étape du programme « Concerto »
- Les prochaines échéances des chantiers « **Tenue de Comptes** » et « **Tarification & Facturation** »
- Le dispositif d'accompagnement

Programme Concerto

Concerto, le nouveau socle bancaire

Rappels

- Le **Programme Concerto** contribue à la construction de la **Plateforme** bancaire de la Banque Postale avec pour objectifs de :
 - Traiter les **problématiques d'obsolescence dans le SI d'origine**, générant des coûts importants de maintenance
 - **Disposer à terme d'un nouveau SI cœur de banque** aux performances améliorées

	Chantiers	Objectifs en cible	Projets
3 chantiers métier	Tenue de Comptes	Mettre en place un nouveau système de Tenue de Comptes national, en priorité pour les CCP de Personnes Morales	<ul style="list-style-type: none"> • Montée de version • Multi-comptes & Arrêtés PMO • Tenue de Comptes CCP PMO
	Tarification - Facturation	Moderniser l'outil de facturation pour permettre à terme une centralisation des frais	<ul style="list-style-type: none"> • Tarification - Facturation Entreprises • Plateformisation Tarification - Facturation
	Crédits	Disposer d'une solution permettant de gérer à terme tous les Crédits (PPH et PMO)	<ul style="list-style-type: none"> • Crédits
3 chantiers socle commun	Alimentation comptable	Fiabiliser et améliorer l'outillage comptable en installant un nouveau socle branché sur les composants Concerto	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place du nouveau socle • Branchement des domaines : Crédits, Tarification - Facturation, Tenue de compte
	Système d'échange	Disposer d'un socle technique d'échanges inter-applicatifs qui rend la solution modulaire et porte l'enjeu d'une plateforme assemblée	<i>Chantiers techniques</i>
	Intégration	Mettre en place une démarche de qualification prenant en compte les enjeux de la co-construction avec l'Éditeur Sopra Banking	

Point d'étape

Concerto, le nouveau socle bancaire

Bilan par chantier

	Tenue de Comptes	Tarification Facturation	Crédits	Alimentation comptable
Réalisé	<p>T4 2017 : Toute l'Épargne migrée sur Thaler V2.4 et Tenue de solde opérationnel CCP PMO</p> <p>Avril 2019 : Projet Montée de version Mig Thaler V2.4 vers AM V4.0</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iso-fonctionnel 	<p>T1 2017 : Migration Marché Entreprise sur Tarification Facturation Entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rationalisation de l'outil précédent • Nouvelles fonctionnalités 	<p>T4 2017 : Migration sur Loans Servicing V 3.35</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crédits Immobilier PPH et PMO (Ligne de Trésorerie, Crédit aux Colloc...) • Rationalisation des Spécifiques • Approche Offre versus Crédit <p>18 janvier 2019 : Montée de version « technique » LS V3.4</p>	<p>2017 : Nouveau Socle Alimentation Comptable (ALC)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervision des flux (outil Sentinel) • Consultation – requêtage (outil Interplay) • Recyclage d'écriture et sécurisation des opérations de régularisations manuelles (outil datastore) <p>T4 2017 : Branchement Crédits</p>
Reste à faire	<ul style="list-style-type: none"> ❑ 2020: Projet Multi-Comptes & Arrêtés CCP PMO ❑ 2021 : Projet CCP PMO 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ 2020: Projet Migration Marché PPH de Tarification Facturation vers Tarification Facturation Unique (TFU) 	<p><i>Chantier terminé</i> </p>	<p>A partir de 2020 : branchements Concerto (TDC, TF, ...) et « Matisse » au fur et à mesure des déploiements</p>

PROGRAMME CONCERTO

Le nouveau socle bancaire



■ Focus projets terminés

- **Projet montée de version « Tenue de comptes »**
- **Projet Tarification Facturation Entreprise**
- **Projets Crédit**
- **Projet Alimentation Comptable (ALC)**

Focus sur le projet Montée de version « Tenue de comptes »

Concerto, le nouveau socle bancaire

Les dates importantes du projet



Une communication renforcée

- Des **actions de communications ciblées** pour les directions et experts Métiers des Centres Financiers* pour présenter les changements
- Une large communication à **chaque bascule** : Diffusion de notes d'information aux Directions LBP, Centres Financiers et à la direction générale du Réseau La Poste
- Un accompagnement et un suivi post MEP **au plus proche des utilisateurs** par la mise en place de **relais opérationnels** et par un **suivi régulier**
- Mise en place d'une **messagerie dédiée** au projet

*Métiers des Centres Financiers concernés : SC et SDEV, SES, SGE, OJ, Successions, Majeurs Protégés, Réclamations

Les données clés

23
Millions

Le nombre de comptes actifs migrés dans AM (100% de l'épargne et environ 350 000 CCP PMO)

C'est le nombre d'utilisateurs concernés

8 000

1
équipe dédiée

Coordination des équipes DPI-MOE-MOA sur l'identification/ traitement des anomalies

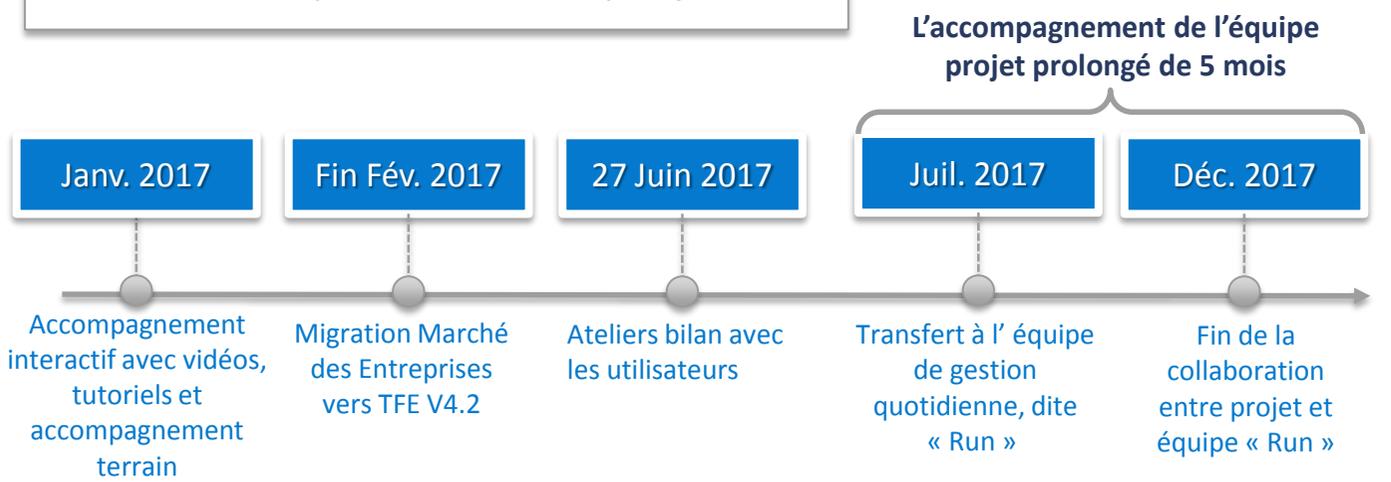
Les apports du projet

- Remplacement de la Tenue de Comptes **Thaler** par la version **plateformisée AM** apportant les améliorations suivantes :
 - Diminution du délai de clôture de compte épargne
 - Simplification de la procédure de levée de réservation
 - Une transaction unique et commune aux PEL et CEL pour la consommation de droits à prêts
- Création du socle technique permettant **l'intégration** des prochains projets de Tenue de Comptes

Focus sur le projet Tarification Facturation Entreprise

Concerto, le nouveau socle bancaire

Les dates importantes du projet



Un dispositif d'accompagnement centré autour de l'utilisateur



L'accompagnement mis en place post MEP :



Les données clés

- 19 471** : C'est le nombre de factures mensuelles produites par TFE V4.2
- 900** : C'est le nombre d'utilisateurs concernés
- 2** : Une migration sécurisée par 2 bascules

Les apports du projet

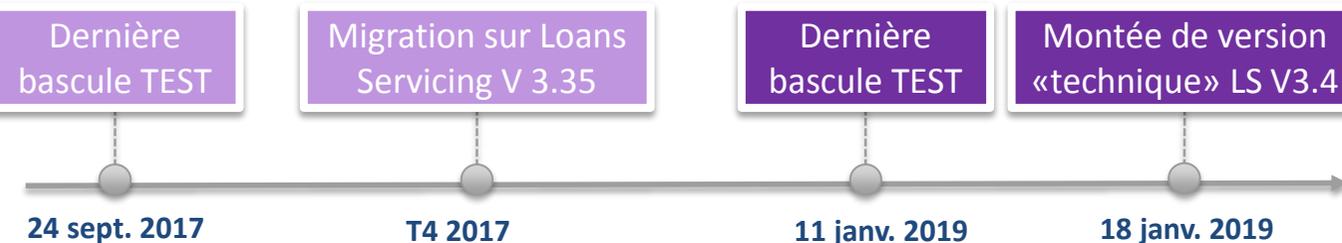
- **Outils plus flexibles :**
 - Editions possibles des factures sous format PDF
 - Saisies simplifiées, plus claires, plus faciles
- **Fonctionnalités supplémentaires :**
 - Tarif en pourcentage
 - Dérogations sur les contrats
- **Amélioration sur l'ergonomie :**
 - Vision globale des conditions particulières accordées au client
 - Outil plus convivial, extractions sur Excel, données de pilotage



Focus sur les projets Crédit

Concerto, le nouveau socle bancaire

Les dates importantes du projet



Un dispositif d'accompagnement adapté au caractère unitaire de la mise en production

Mise en production (MEP) **opérationnelle en 1 fois et de façon simultanée** de l'ensemble des composants plateforme sur un domaine (les crédits) avec pour accompagnement les dispositifs suivants:

Dispositif de bascule

- Week-end de répétition générale avec les acteurs concernés
- Scénario avec plusieurs cas de test pendant les deux bascules

Dispositif de suivi d'incident

- Audio de sécurisation
- Dispositif de remontées des données aux experts
- Fiche suivi des anomalies

Dispositif de FAQ utilisateurs

- SAV Assistance
- FAQ

Les données clés

1,4
Million

Le nombre de dossiers
actifs migrés

C'est le nombre
d'utilisateurs
concernés

1 639

1 équipe
dédiée

Coordination des équipes
MOA – MOE – DPI – DAU
Sopra pour sécuriser la
migration

Les apports du projet

Contributions à la rationalisation de la gestion des crédits :

- Standardiser la plupart des fonctions spécifiques
- Mise en place de la fonction progicielle « Offre » pouvant comporter plusieurs prêts (V3.35)

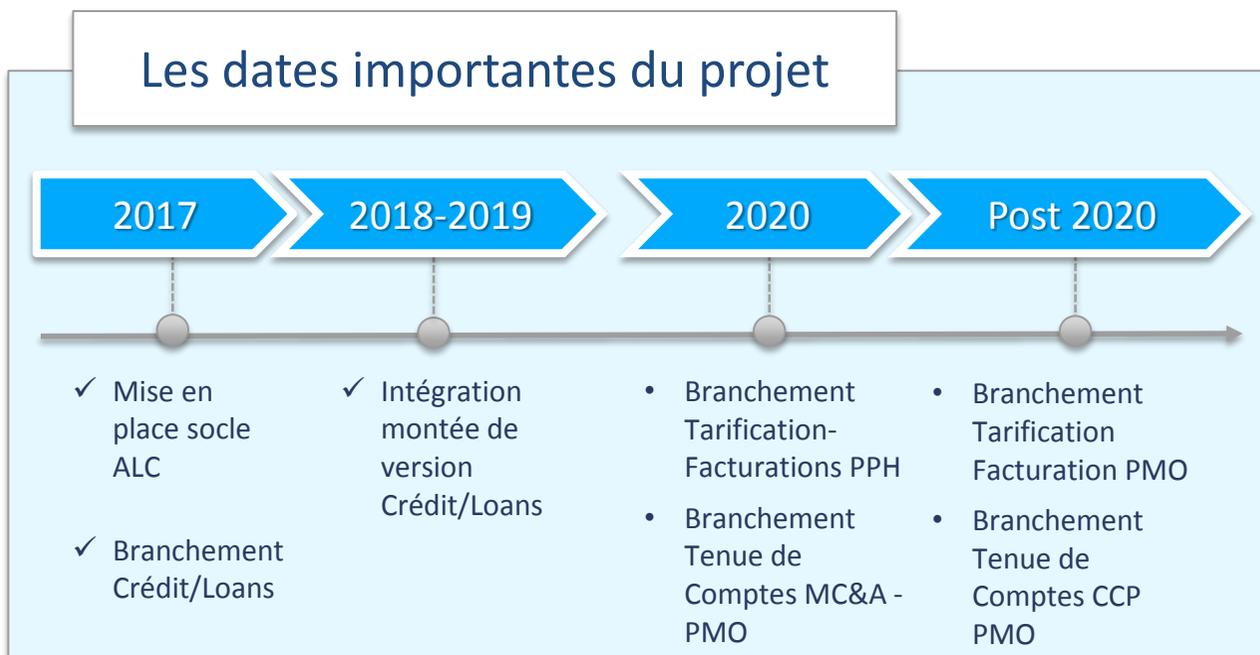
Apports métier :

- Justification des impayés sur le relevé financier pour certains crédits PMO
- Substitution des états papiers par des requêtes SI et des alertes
- Bénéficiaire d'actes de gestion « multi-événements » en vue d'automatiser les avenants (changement d'assurance, avenant de relissage (V3.4))

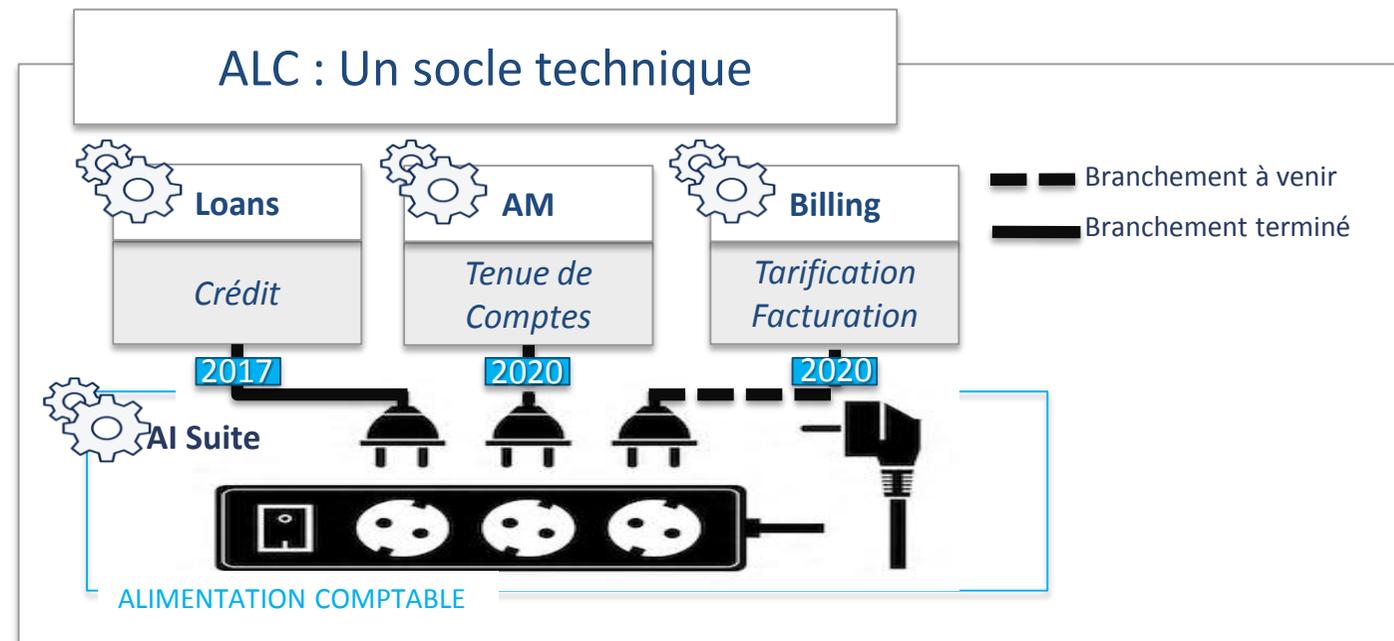
Focus sur le projet Alimentation Comptable (ALC)

Concerto, le nouveau socle bancaire

Les dates importantes du projet



ALC : Un socle technique



Enjeux du branchement

- **Rationalisation des interfaces comptables** pour Crédit, Tenue de Comptes et Tarification Facturation
- **Une justification comptable plus sûre** par la mise en place d'un lettrage unitaire à la maille contrat sur les domaines crédit, Tenue de Comptes PMO et facturation PPH

- **Capitalisation sur le socle d'alimentation comptable** éprouvé sur le domaine Crédit
- **Un nouveau socle d'alimentation comptable** intégrant un moteur d'interprétation comptable, un système de saisie d'OD, de piste d'audit et de lettrage

PROGRAMME CONCERTO

Le nouveau socle bancaire



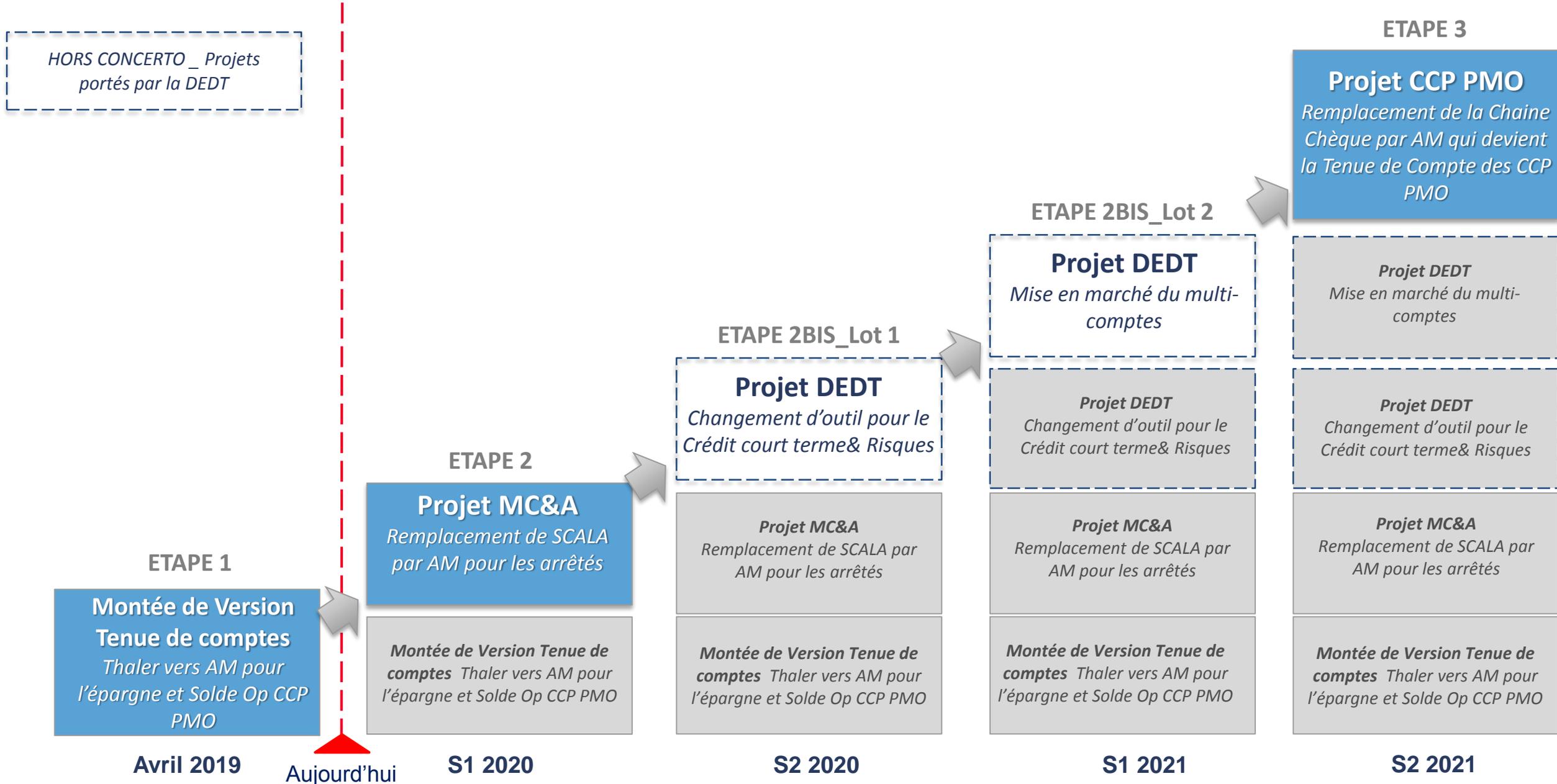
■ Chantier Tenue de Comptes

- Trajectoire du chantier
- Projet Multi-Comptes & Arrêtés
- Projet CCP PMO

Trajectoire Tenue de Comptes

Concerto, le nouveau socle bancaire

Deux projets sur les CCP PMO à déployer successivement de S1 2020 à S2 2021



HORS CONCERTO _ Projets portés par la DEDT

Chantier Tenue de Comptes

Concerto, le nouveau socle bancaire

Projet MC&A _ Périmètre Fonctionnel de l'étape 2



L'objectif du projet

Remplacement de SCALA par AM pour les arrêtés



Les changements

La mise en place d'un nouvel outil (AM) pour les activités suivantes :

- Gestion des arrêtés (consultations, saisies...)
- Gestion et modifications des conditions tarifaires

Et Le branchement dans ALC _ Calcul des intérêts

Nouvelles fonctionnalités :

- Arrêtés à la demande en temps réel
- Archivage systématique des relevés d'intérêts/échelles



Le périmètre

Clientèle : Personne Morale (PMO)

Type de Compte : Compte Courant Postal (CCP)

ACTEURS DU MIDDLE OFFICE

Centres
Financiers

Chargés de clientèle
DAE (ex-SGE)

Tous les acteurs des
services gérant les
comptes épargne

DEDT

Chargés clientèle du
Middle Office Grands
Comptes

Les apports utilisateurs :

- La mise en place d'un outil plus flexible
- L'amélioration de l'ergonomie des écrans de saisie

ACTEURS DU FRONT OFFICE

DEDT

Conseillers Centre
d'Affaires

Conseillers Grands
Comptes

Conseillers Agence Pro à
distance

RC Pro

Les apports utilisateurs :

- Modification des outils de consultation et d'archivage

Chantier Tenue de Comptes

Concerto, le nouveau socle bancaire

Projet CCP PMO_ Périmètre Fonctionnel de l'étape 3



L'objectif du projet

Remplacement de la Chaine Chèques par AM qui devient la Tenue de Compte des CCP PMO



Les changements

La mise en place d'un nouvel outil (AM) pour les activités suivantes :

- L'imputation et le solde comptable
- La gestion administrative des CCP PMO
- Le traitement des opérations sur CCP PMO
- La gestion des limites et les commissions d'intervention
- Le service de trésorerie et le « cash pooling »

Et Le branchement dans ALC

Nouvelles fonctionnalités :

- La gestion des comptes spécifiques
- La date de valeur



Le périmètre

Clientèle : Personne Morale (PMO)

Type de Compte : Compte Courant Postal (CCP)

ACTEURS DU MIDDLE OFFICE

Centres
Financiers

Chargés de clientèle
DAE (ex-SGE)

Tous les acteurs des
services gérant les
comptes épargne

DEDT

Chargés clientèle du
Middle Office Grands
Comptes

Les apports utilisateurs :

- La mise en place d'un outil plus flexible
- L'amélioration de l'ergonomie des écrans de saisie
- La sécurisation des processus existants
- Une nouvelle gestion du « cash pooling »

ACTEURS DU FRONT OFFICE

DEDT

Conseillers Centre
d'Affaires

Conseillers Grands
Comptes

Conseillers Agence Pro à
distance

RC Pro

Les apports utilisateurs :

- Mise à disposition des écrans de consultation Tenue de Comptes

PROGRAMME CONCERTO

Le nouveau socle bancaire



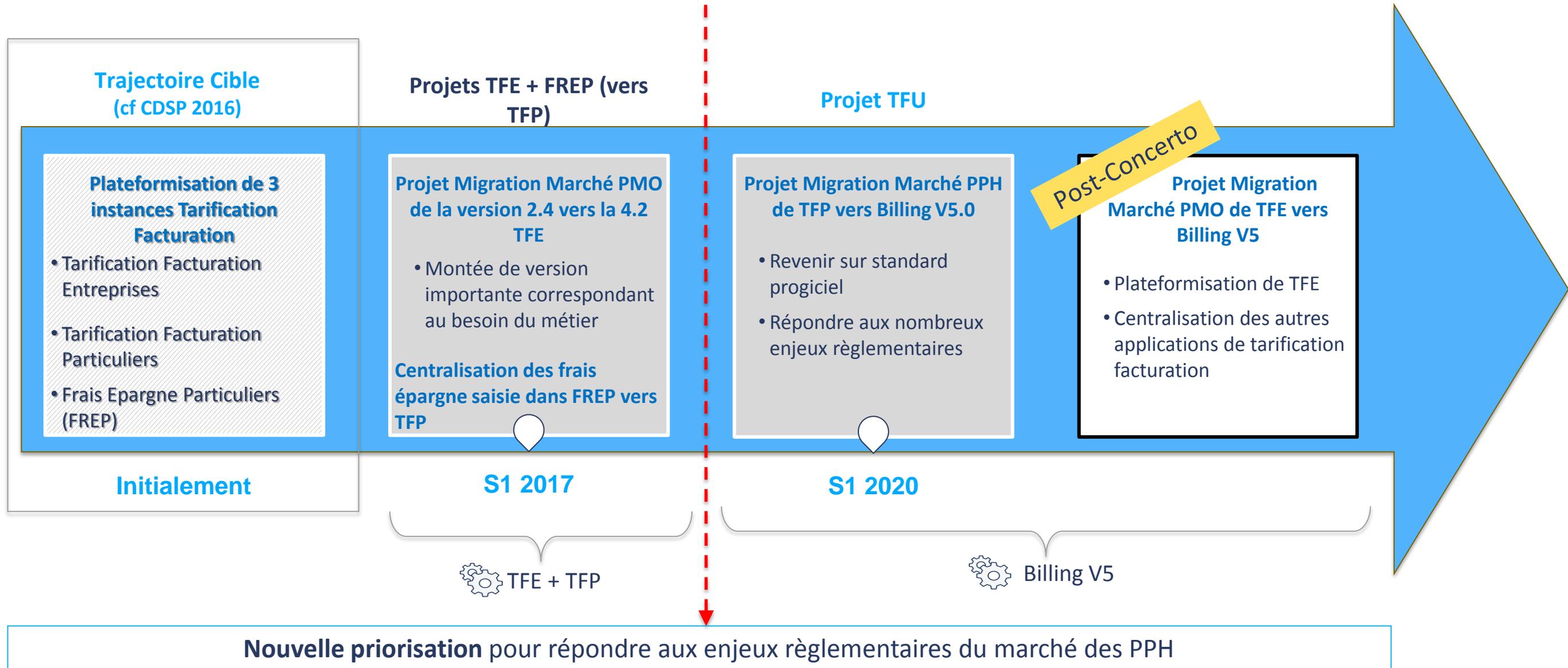
■ Chantier Tarification Facturation

- Trajectoire du chantier
- **Projet Tarification Facturation PPH**
 - Les apports du projet
 - Principaux changements par acteurs
 - Planning

Trajectoire Tarification Facturation (TF)

Concerto, le nouveau socle bancaire

Projet TFU_ Une nouvelle trajectoire



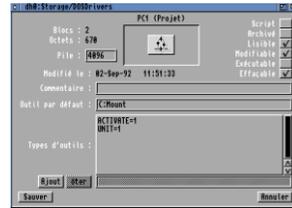
Chantier Tarification Facturation (TF)

Concerto, le nouveau socle bancaire

Projet TFU _ Les apports du projet

CONSTAT SUR L'EXISTANT

Des **outils « anciens »** qui ne permettent la mise en place rapide de nouvelles offres



Une **multitude de systèmes de tarification-facturation** (plus d'une vingtaine), internes voire externes et pas de référentiel tarifaire unique et partagé



Des **outils peu évolutifs** générant des **coûts importants**



APPORTS DU PROJET



La mise en place d'un **outil souple et rapide** dans la mise en place de **nouvelles offres**, parfois par un simple paramétrage



Vers une **centralisation des frais et commissions** et la mise en place d'un **catalogue unique** en un seul outil



La suppression des spécifiques pour revenir à un **standard progiciel**

Chantier Tarification Facturation

Concerto, le nouveau socle bancaire

Projet TFU _ Principaux changements par acteurs



L'objectif du projet

Rationaliser et centraliser la tarification et la facturation des frais pour le marché des Personnes Physiques



Les changements

Le projet est essentiellement technique avec quelques apports fonctionnels

- Les modifications visibles pour les utilisateurs se limiteront aux **améliorations des écrans**
- **Pas de changement** d'un point de vue processus métiers et sur l'organisation

Accompagnement des utilisateurs :

- Centré sur la communication et la diffusion d'informations au niveau national et local avec **mise en place de relais d'experts**
- Suite à des **rencontres avec les utilisateurs** et compte tenu des faibles changements apportés par le projet, il **n'a pas été identifié de plans de formation spécifiques**



Le périmètre

Clientèle : Personne Physique (PPH)

ACTEURS CONCERNÉS

Front Office	Les acteurs du service client
Middle Office	Les acteurs des services successions, opérations juridiques, majeurs protégés et service épargne spécialisé
Direction Expérience Client	Le service Réclamation et le SCOR
Direction opérationnelle des paiements	Le service Contestation (virement et prélèvement)

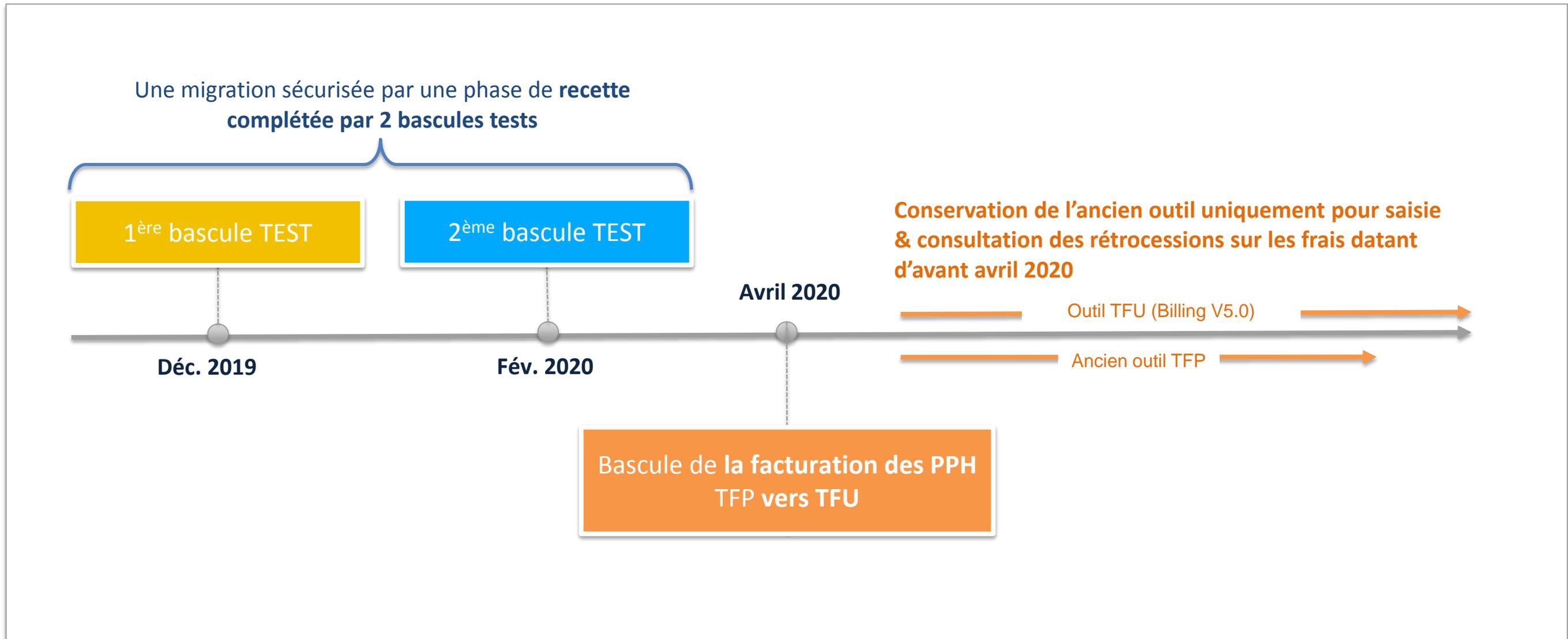
Les apports utilisateurs:

- Principalement des modifications ergonomiques des écrans Billing
- Mise à jour des modes opératoires concernant :
 - Suivi de la facturation avec le plafond des frais, la justification des critères entrant dans la valorisation de la facture
 - Rétrocession des frais

Chantier Tarification Facturation (TF)

Concerto, le nouveau socle bancaire

Projet TFU _ Le planning de déploiement



PROGRAMME CONCERTO

Le nouveau socle bancaire



■ Modalités d'accompagnement des évolutions

- Démarche de conduite du changement
 - L'utilisateur au centre du dispositif
 - La Communauté des « ambassadeurs Concerto »
- Plan de communication

Démarche de conduite du changement

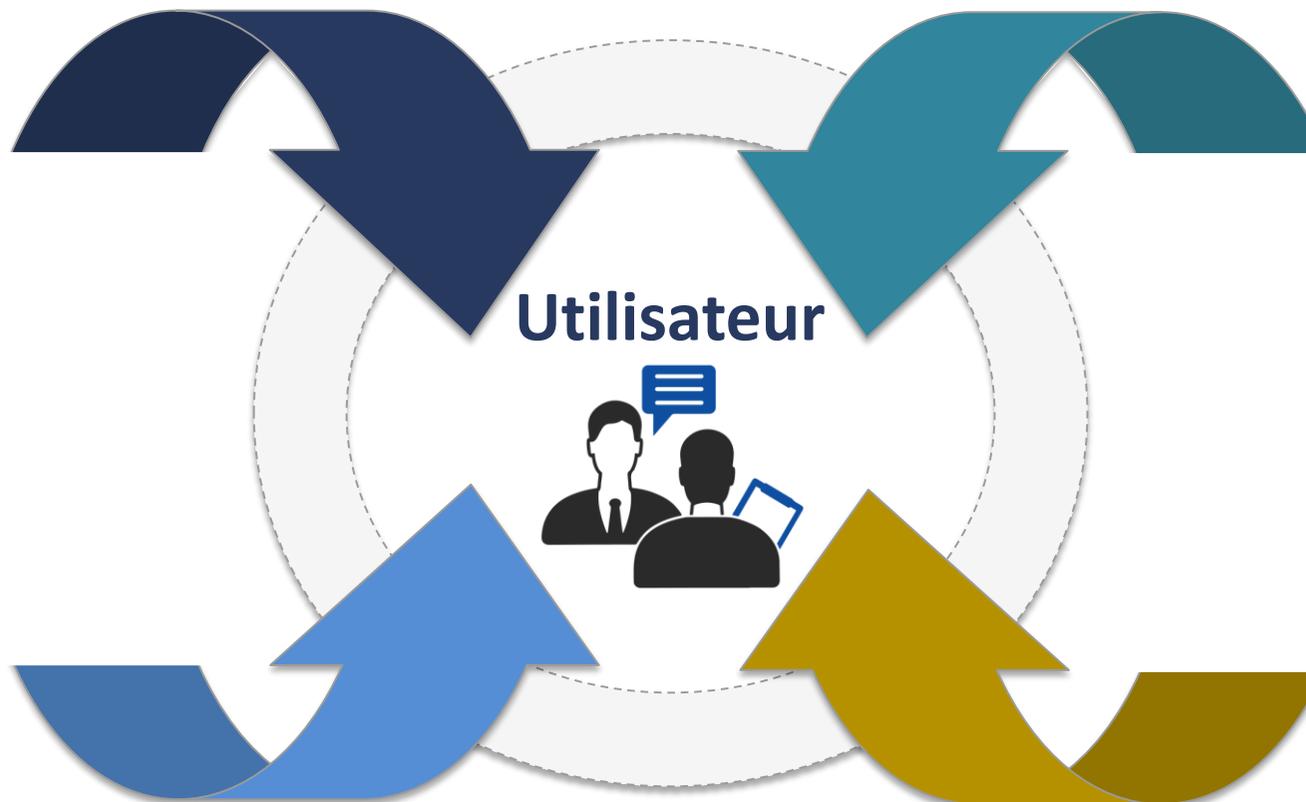
Concerto, le nouveau socle bancaire

L'utilisateur au centre du dispositif

Co-Construction

i Cette étape permet de prendre la **mesure du changement** à venir

i **L'utilisateur participe** aux ateliers d'évaluation du changement. Il **contribue** à l'élaboration de la démarche de conduite du changement.



Communication

i Communiquer et **partager** les ambitions du programme CONCERTO avec l'ensemble des acteurs

i L'utilisateur a un rôle de « **relais** » (« Ambassadeurs* ») entre l'équipe projet et le terrain

**Ambassadeurs du changement :
Communauté CONCERTO*

Formation

i La mise en place de **formations individuelles ou collectives**

i Des séances de formations pour permettre à l'utilisateur de monter en **compétence** sur les nouveaux sujets **et de s'approprier** les nouveaux outils/procédures

Accompagnement au déploiement

i La mise en production d'un nouvel outil implique des changements pour l'utilisateur et nécessite de mettre en place un **dispositif pour l'accompagner**

i La communauté CONCERTO est au **centre du dispositif** pour accompagner le déploiement auprès des utilisateurs

Démarche de conduite du changement

Concerto, le nouveau socle bancaire

L'implication des utilisateurs au centre du dispositif



Pourquoi des ambassadeurs ?

- L'objectif de la Communauté CONCERTO (Ambassadeurs) est de **renforcer l'animation en co-construisant avec les experts du terrain**

Qui sont les ambassadeurs ?

- Tous les acteurs sont représentés (ex. Centres Financiers; DO et DEDT)
- Tous les métiers ont un représentant
- Des représentants « proches du terrain »

Quels sont leurs rôles ?

- L'ambassadeur assure **un rôle de coordinateur/facilitateur entre le programme et le terrain**



Le plan de communication

- Afin que chaque collaborateur concerné puisse être informé des évolutions apportées par les chantiers « **Tenue de Comptes** » et « **Tarification & Facturation** » du Programme Concerto, la communication s'articulera sur deux niveaux :

1. Au niveau national

Dans le cadre du déploiement, la communication nationale mettra en place des actions adaptées en fonction des cibles, à l'issue de la CDSP nationale.

Pour les acteurs Centres Financiers/nationaux et DOM :

- Une lettre d'information nationale dédiée au programme
- Une information sur l'intranet de La Banque Postale

2. Au niveau local

La communication locale, pilotée par les équipes communication des centres en étroite collaboration avec les équipes projet locales s'articulera autour de deux leviers:

Une communication de proximité sera réalisée par le management de proximité :

- La démultiplication des supports et outils fournis par le national
- Des points d'information réguliers auprès des équipes concernées

Une communication écrite :

- Une actualité personnalisée sur l'intranet local du Centre
- Des informations dans les journaux internes

ANNEXES



Concerto, le nouveau socle bancaire

Lexique

Concerto, le nouveau socle bancaire

Lettre	Mot	Définition
A	ALC	Alimentation comptable
A	AM	Account Management. Il s'agit d'un progiciel pour la Tenue de Comptes
B	Billing	Outil de tarification et de facturation
C	Cash pooling	Centralisation de trésorerie
C	CCP	Compte Courant Postal
C	CDSP	Commission de Dialogue Social de La Poste
C	CEL	Compte Épargne Logement
C	Chaine Chèques	Outil de la Tenue de Comptes CCP
D	DAE	Direction Activité Entreprise
D	DAU	Direction Architecture et Urbanisme
D	DBD	Direction Banque de Détail
D	DEDT	Direction Entreprise Développement Territorial
D	DO	Direction des Opérations
D	DOP	Direction Opérationnelle des Paiements
D	DPI	Direction de la Production Informatique
E	Equipe « Run »	Equipe de gestion quotidienne lorsque l'outil est en production
F	FAQ	Foire Aux Questions
F	FREP	Frais Epargne Particuliers
L	LBP	La Banque Postale
L	Loans	Outil de gestion des crédits
M	MC&A	Multi-compte et Arrêté
M	MEP	Mise en production
M	MES	Mise en service

Lettre	Mot	Définition
M	MOA	Maîtrise d'Ouvrage
M	MOE	Maîtrise d'Œuvre
O	OD	Opérations Diverses
P	PEL	Plan Épargne Logement
P	PMO	Personne Morale
P	PPH	Personne Physique
R	RCPRO	Responsable Clientèle PROs
S	SAV	Service après-vente
S	SCALA	Outil de gestion des arrêtés de la Chaine Chèques
S	SGE	Service Gestion Entreprise
S	SI	Système d'Information
T	TFE	Tarification Facturation Personne Morale
T	TFP	Tarification Facturation Personne Physique
T	TFU	Tarification Facturation Unique