

## Pourquoi participer ?

L'Excellence Opérationnelle est devenue un sujet clé pour les acteurs de l'Industrie Financière. Elle fait aujourd'hui partie de la feuille de route de toutes les directions des établissements financiers.

La récente crise, la réglementation croissante, la concurrence accrue sur les marchés domestiques et internationaux et le cortège de restructurations qui s'ensuivent obligent les institutions financières à améliorer leur performance opérationnelle.

Toutes les entreprises, quelles que soient leur taille et leurs activités, ont lancé des actions dans ce sens, en fonction de leurs priorités :

- ▶ Optimisation des processus Front to Back
- ▶ Restructurations, réorganisations des activités
- ▶ Conduite du changement
- ▶ Offshoring, onshoring ou outsourcing
- ▶ Transformation du modèle opérationnel
- ▶ Programme d'amélioration continue
- ▶ Pilotage de la performance opérationnelle et commerciale
- ▶ Alignement des systèmes informatiques avec les besoins métier

Mais les chantiers à ouvrir pour améliorer la performance opérationnelle sont nombreux, et il est parfois difficile d'y voir clair, d'identifier les leviers à activer en priorité.

L'objectif de cette conférence est de cristalliser les avancées sur les méthodes, outils et organisation sous forme de retours d'expérience sur des cas concrets d'amélioration de la performance opérationnelle dans l'Industrie Financière.

## Public concerné

Au sein de l'ensemble des métiers de l'industrie financière (Banque de détail, BFI, asset management, Banque Privée, Services aux Investisseurs, Assurance...) :

- ▶ Responsable du Pilotage des Processus
- ▶ Responsable de programme Lean Management
- ▶ Responsable Organisation
- ▶ Responsable Méthodologie
- ▶ Responsable Opérations
- ▶ Responsable Middle et/ou Back offices
- ▶ Responsable Systèmes d'Information
- ▶ Responsable Qualité / Service Client
- ▶ Direction des Ressources Humaines

## Méthode de travail

- ▶ Documentation remise à chaque participant au début de la formation
- ▶ Présentations définies en étroite collaboration avec les intervenants pour répondre aux attentes les plus exigeantes
- ▶ Alternance d'exposés et de débats garantissant une véritable interactivité
- ▶ Des pauses permettant des contacts privilégiés avec les intervenants

## Objectifs pédagogiques

- ▶ Comprendre la démarche processus et gestion des risques
- ▶ Mettre en œuvre l'industrialisation et le pilotage des processus
- ▶ Mener à bien des projets internationaux
- ▶ Faire adhérer les collaborateurs
- ▶ Construire des tableaux de bord
- ▶ Gérer la conduite du changement
- ▶ Maîtriser les avancées des méthodologies (BPM, Lean Management)

## A propos d'Arrow Institute

Arrow Institute est le pôle formation, événementiel et publication d'Arrow Group. L'approche 360° d'Arrow Group permet de nous positionner comme un acteur majeur appréhendant toutes les facettes de l'industrie financière. Partageant l'actualité des Banques, Compagnies d'Assurance, Sociétés de Gestion d'Actifs et autres Institutions Financières depuis maintenant 7 ans, nous les accompagnons dans leur développement global et celui de leurs équipes. Nos conférences, séminaires et ateliers offrent un espace unique pour développer de nouvelles compétences, partager des connaissances et débattre sur des problématiques d'actualité.

Chaque événement organisé par Arrow Institute apporte une analyse objective et impartiale sur chaque sujet traité, autre raison essentielle pour laquelle les cadres dirigeants et managers participent à nos événements.

Eligible  
au DIF

Numéro de déclaration d'activité  
11 75 43394 75



# EXCELLENCE ET EFFICIENCE OPÉRATIONNELLES DANS L'INDUSTRIE FINANCIÈRE

Nabil Batfouni  
NYSE Euronext

Alexandre Grimault  
Procapital - Crédit Mutuel Arkéa

Sylvie Schindler  
Société Générale Insurance

Alain-Pierre Cordier  
Swisslife

David Pitoulet  
Société Générale

Christian Moutton  
CNP Assurances

Vincent Capogna  
Banque Palatine - groupe BPCE

Alain Nicaud  
Transactis

Olivier Biteau  
Ernst & Young Advisory

Aдриanna Carnec  
Systar

## ÉTAT DE L'ART SUR LES MOYENS, MODÈLES, ORGANISATIONS, MÉTHODES ET OUTILS

- > Quelle mise en œuvre de l'industrialisation des processus ?
- > Offshoring, onshoring ou outsourcing ?
- > Quelle mise en place du pilotage des processus ?
- > Comment optimiser les processus Front to Back ?
- > Comment piloter la performance opérationnelle et commerciale ?
- > Quelle démarche processus pour la gestion des risques ?
- > Quelle mise en œuvre de la conduite du changement ?
- > Comment faire adhérer les collaborateurs ?
- > Tableau de bord et contrôle des activités (BAM)
- > Quel dialogue entre les SI et le métier ?

• Jeudi 14 et vendredi 15 février 2013  
Paris



## 08:30 Accueil des participants

## 09:00 Industrialisation des processus : Le modèle « centre de profit »

- > Pourquoi ce choix stratégique ?
- > Force et faiblesse de ce modèle ?
- > Quelle organisation interne ?
- > Quelle tendance avenir (pour ce modèle) ?

*Alexandre Grimault*, Directeur du Développement, Membre du Directoire • **Procapital – Crédit Mutuel Arkéa**

## 10:00 Retour d'expérience sur le pilotage d'un programme « Recherche d'efficacité/réduction des coûts » : méthodologie opérationnelle

*Olivier Bîteau*, Partner, Financial Services Office • **Ernst & Young Advisory**

## 11:00 Pause-café

## 11:30 Le choix de la mutualisation d'activités entre établissements : l'exemple de Transactis filiale de La Banque Postale et de la Société Générale dans le domaine de la monétique

- > Les raisons du choix
- > les caractéristiques du partenariat
- > les résultats
- > les facteurs clés de succès

*Alain Nicaud*, Président • **Transactis**

## 12:30 Déjeuner

## 14:00 Mise en oeuvre du programme d'efficacité opérationnelle de la ligne métier Assurance de la Société Générale : Quel déploiement de la politique Qualité et R.S.E en réponse aux besoins de développement business, de satisfaction client, de rationalisation des coûts et de maîtrise des risques

- > Quelle stratégie de mise en oeuvre et de déploiement ?
- > Quelles synergies et quels dispositifs de pérennisation ?
- > Quels leviers pour favoriser l'adhésion et l'implication ?

*Sylvie Schindler*, Directeur des Centres de Compétences Processus et Dématérialisation • **Société générale** - Membre du Conseil d'Administration du Club des Pilotes de Processus - Membre du bureau de l'IBAQ

## 15:00 La démarche processus chez Swisslife – Quels liens avec la modélisation des risques ?

- > Objectifs et contexte de la démarche
- > Le projet de cartographie des processus et des risques
- > Le Management par les processus
- > L'approche BPM

*Alain-Pierre Cordier*, Manager du département Organisation Transverse • **Swisslife**

## 16:00 Pause-café

## 16:30 Contrôle des activités: Tableaux de bord, KPI, BAM...

- > Le contrôle continu de la performance opérationnelle
- > Comment utiliser le BAM pour contrôler les processus
- > Exemples

*Adrianna Carnec*, Consultant – Expert en BAM • **Systar**

## 17:30 Fin du premier jour

VENREDI 15 FÉVRIER 2013

08:30 Accueil des participants

09:00 De la nécessaire évolution de nos méthodes de travail, en tant que professionnels du Lean 6 Sigma

- > Processus et performance : Où passe le temps disponible ? Où en perd-on ? Où en gaspille-t-on ?
  - > Organisation et acteurs : Quelle mise en œuvre pour assurer l'amélioration continue ? Quel rôle des Managers ?
  - > Les compétences : Quelle gestion du savoir et des compétences ?
  - > Comment faire accepter le changement ? Comment l'accompagner ?
- David Pitoulet*, Directeur de projet, Centre de Compétences processus, Direction des Financements et Services Spécialisées • **Société Générale**

10:15 Retour d'expérience de NYSE Euronext

*Nabil Batlouni*, Global Head of Project and Quality Management • Chief Information Officer for Europe • **NYSE Euronext**

11:15 Pause café

11:45 Les Ressources Humaines au cœur du changement

- > Le changement : un processus sensible à gérer
  - > L'étude d'un cas
  - > Les principaux enseignements d'une démarche de conduite du changement
- Christian Moutton*, Head of International Program & Project • Direction Internationale • **CNP Assurances**

13:00 Déjeuner

14:30 La démarche Qualité : développer une culture Qualité et piloter l'amélioration continue

- > Objectifs et enjeux de la démarche Qualité
  - > La satisfaction clients : un sujet au centre des préoccupations organisationnelles
  - > Le pilotage des dysfonctionnements ou comment prôner l'amélioration continue
  - > La culture Qualité : comment l'insuffler auprès de l'ensemble des collaborateurs
- Vincent Capogna*, Responsable Qualité et Relation Clientèle - Direction Qualité • **Banque Palatine - groupe BPCE**

15:45 Fin de la conférence

Pour plus d'informations, contactez-nous :  
Tél. : +33 (0)1 44 94 92 50 - E-mail : [institute@arrow-group.eu](mailto:institute@arrow-group.eu)