

EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE DANS L'INDUSTRIE FINANCIÈRE

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

- > Quelle mise en œuvre de l'industrialisation des processus ?
- > Piloter l'amélioration continue
- > Comment piloter la performance opérationnelle et commerciale ?
- > Digital et Excellence Opérationnelle
- > Approche organisation et processus : exemple de la gestion des habilitations
- > Quelle mise en œuvre de la conduite du changement ?
- > Comment faire adhérer les collaborateurs ?
- > Tableau de bord et contrôle des activités (BAM)

David Pitoiset
Groupe Société Générale

Gilles Jamann
BNP Paribas Securities Services

Cedric Coiquaud
Open Reply

Alexandre Grimault
Procapital - Crédit Mutuel Arkéa

Alain-Pierre Cordier
SwissLife

Taux de
satisfaction
> 90%
pour ce
séminaire

Jeudi 16 avril 2015
Paris - Hôtel Marriott Champs-Elysées

08:30 **Accueil des participants**

09:00 **Transformer la culture à grande échelle autour d'un programme de transformation processus**

- > Pourquoi cette transformation ? Créer une opportunité à partir d'une contrainte
- > Comment est-elle mise en œuvre ?
- > Quels sont les leviers de son succès et les points de vigilance

David Pitoiset, Directeur de projet du Centre de Compétences Processus - Direction des Financements et Services Spécialisés • **Groupe Société Générale**

10:00 **Superviser en temps réel les activités de paiements pour atteindre l'excellence opérationnelle**

- > Réduction des coûts opérationnels
- > Respect des contraintes réglementaires
- > Amélioration de la relation clients

Gilles Jamann, Head of MFS Technology • **BNP Paribas Securities Services**

11:00 Pause-café

11:30 **Digitalisation d'une banque de détail : Retour d'Expérience**

- > Digitalisation du Parcours Client
- > Processus & enjeux de digitalisation
- > Dimension humaine: impacts sur Front & Back-Offices

Cedric Coiquaud, France & Benelux Director • **Open Reply**

12:30 Déjeuner

14:00 **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**

15:00 **Approche organisation et processus : exemple de la gestion des habilitations**

- > Pourquoi un projet de mise en place d'une gestion des habilitations : constat d'une situation ?
- > La mise en place d'une organisation : de nouvelles fonctions
- > La mise en place d'une gouvernance
- > Le volet informatique
- > L'articulation avec la gestion des risques

Alain-Pierre Cordier, Direction de l'Organisation - Division des Opérations • **SwissLife**

16:00 Fin du séminaire

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 :

- ▶ Mise en œuvre de l'industrialisation des processus
- ▶ Pilotage de l'amélioration continue
- ▶ Pilotage de la performance opérationnelle et commerciale
- ▶ Digital et Excellence Opérationnelle
- ▶ Approche organisation et processus : exemple de la gestion des habilitations
- ▶ Mise en œuvre de la conduite du changement
- ▶ Recherche de l'adhésion des collaborateurs
- ▶ Tableau de bord et contrôle des activités (BAM)

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 ce séminaire 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 permettent 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)

➔ Gestion des risques

➔ Marchés de capitaux

➔ Gestion de projets

➔ Architecture

➔ Cloud

➔ Développement mobile

➔ Gestions d'actifs



➔ Réglementation

➔ Assurance et Mutuelle

➔ Banque de détail

➔ Banque Privée

➔ Management et Conduite du changement

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.

Numéro de déclaration d'activité
11 92 19327 92