



TÉMOIGNAGE



CHARENTE-PÉRIGORD

Le Crédit Agricole Charente-Périgord déploie One2Team (Sciforma Deliver) pour piloter son plan de transformation et aider ses équipes à piloter leur activité

CONTEXTE

Le Crédit Agricole Charente-Périgord (CACP) et son Pôle Transformation et Innovation ont la charge de piloter l'exécution de l'intégralité des projets nationaux du Crédit Agricole. Les demandes de projets, étudiées dans le cadre du Programme National de Transformation et Innovation, proviennent de toutes les caisses régionales du groupe et couvrent des sujets aussi variés que stratégiques : **transformation digitale client et collaborateur, transformation organisationnelle, projets d'innovation et projets informatiques.**

Ces projets sont soutenus par une trentaine d'Organisateurs (PMO) du Pôle Transformation et Innovation.

Préalablement, les demandes affluaient de toutes parts et nous n'arrivions pas à avoir une vision consolidée de notre portefeuille de projets. Seules les alertes des demandes non prises en compte nous remontaient

Emilie CHABREYROU - CACP, Organisatrice | PMO

En outre, l'entreprise a lancé en 2020 un programme ambitieux intitulé « Nous, ici, ensemble 2023 ! » qui s'articule autour de 4 ambitions (« Client », « Entrepreneur », « Humain » et « Sociétal »), chacune portée par un pilote du Pôle Transformation et Innovation. Le pôle coordonne plus de 50 programmes comportant eux-mêmes plusieurs projets déployés sur les 3 années du projet d'entreprise. En particulier, le Projet « Client » a pour ambition de faire du Crédit Agricole Charente-Périgord « la banque assurance de l'excellence client pour devenir la banque assurance préférée de ses clients en la transformant et en innovant ».

PROBLÉMATIQUE

Pour disposer d'informations à jour lors des comités, les organisateurs sollicitaient les chefs de projets qui « finalement passaient plus de temps à documenter le projet qu'à le faire ! ». L'afflux des demandes était tel qu'il était difficile de disposer d'une vision claire et complète à la fois pour les demandeurs, les contributeurs et la Direction.



SECTEUR

Banque



CLIENTS 2021

441 056



TERRITOIRE

Charente-Périgord,
France



COLLABORATEURS

1 277



SITE WEB

www.credit-agricole.fr

SOLUTION

En 2018, pour soutenir son Programme National de Transformation et Innovation, le Pôle Transformation et Innovation adopte un outil central, One2Team (désormais Sciforma Deliver) pour assurer la gouvernance au travers du Comité Transformation et Qualité. Ce comité mensuel où les demandeurs présentent leurs projets à la Direction Générale et aux Responsables de Pôles et Services est structurant et a 2 principaux objectifs : **visibilité et décision**.

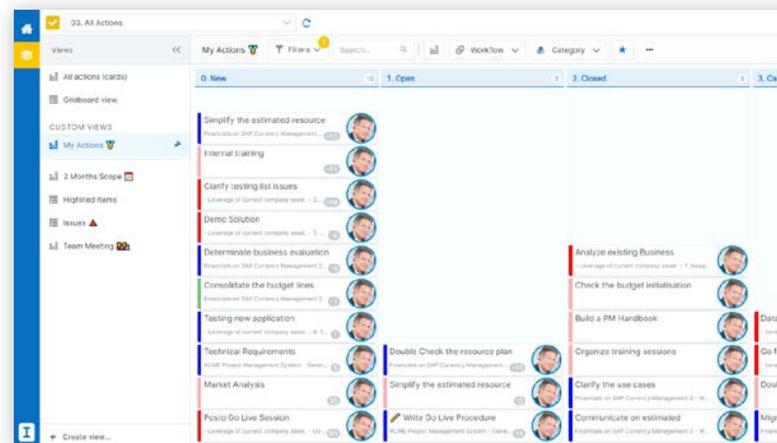
One2Team doit permettre de :

- 1 Centraliser les demandes en un seul référentiel pour partager une vision complète et à jour des demandes et projets.
- 2 Qualifier, prioriser, planifier et piloter l'exécution de milliers de projets nationaux.

La plateforme va en complément s'avérer indispensable pour la gouvernance des programmes du **projet d'entreprise « Nous, ici, ensemble 2023 ! »**. Dans ce contexte, plus de 50 coordinateurs de Programmes et chefs de projets utilisent One2Team pour :

- Piloter l'exécution des différents projets du programme avec les chefs de projets,
- Assurer la gouvernance du programme avec une visibilité partagée par l'ensemble du top management mais également les demandeurs et contributeurs,
- Animer les différents comités structurants de ce programme et des activités qui en découlent.

Plus de 1600 demandes et projets sont traités dans One2Team depuis son installation en juin 2018 à Crédit Agricole Charente-Périgord. « L'utilisation continue de se développer et aujourd'hui nous avons plus de 400 programmes, projets ou demandes en cours de traitement ou programmés.



Au regard du volume de demandes qui nous était adressé, nous ne pouvions plus consacrer de temps inutile à collecter les informations mais nous devons disposer d'un référentiel continuellement et instantanément à jour

*Frédéric Baillard – CACP,
Chargé de veille et partenariats innovation*



ENJEUX : UNE MEILLEURE VISIBILITÉ POUR UNE MEILLEURE PLANIFICATION ET UNE MEILLEURE LIVRAISON DES PROJETS

- Mettre en visibilité l'entièreté des demandes et des projets
- Améliorer la priorisation des projets
- Améliorer la planification, la capacité et les délais de livraison
- Améliorer la collaboration et la communication
- Optimiser les équipes projets sur des tâches à forte valeur ajoutée

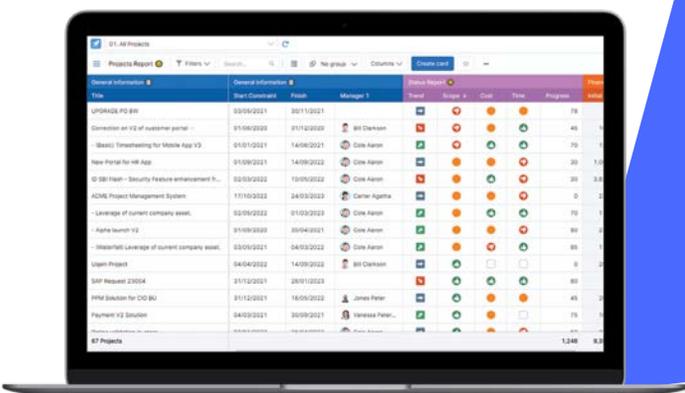
Nous avons choisi One2Team pour sa capacité à prendre en compte un grand volume de projets et pour sa polyvalence avec la gestion de programmes et de portefeuille de projets, la gestion de comités, et le pilotage d'activités

*Frédéric Baillard – CACP,
Chargé de veille et partenariats innovation*

POURQUOI ONE2TEAM ?

Le CACP choisit la plateforme One2Team pour :

- Piloter simultanément un grand nombre de projets, et permettre à la Direction Générale de prendre des décisions,
- Synchroniser les interventions des différents contributeurs impliqués, en particulier pour les projets les plus transversaux du CACP,
- Améliorer la collaboration et la communication entre les différents Pôles et Services,
- Réduire drastiquement le temps passé à collecter des informations et à produire différents reportings.



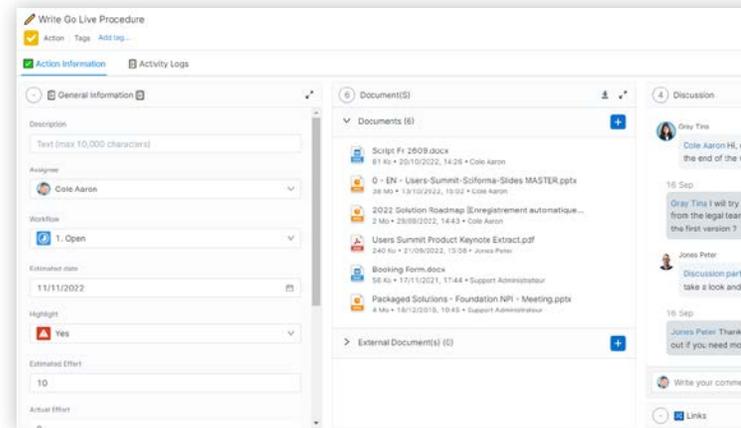
Tout d'abord, nous avons besoin d'un outil qui permette de recenser l'intégralité des demandes et projets du Programme National de Transformation et Innovation. Il était urgent de mesurer la capacité à adresser toutes les demandes en souffrance et d'être en mesure de les planifier sur la base d'un référentiel de qualification unique et partagé. Dans notre activité qui est très réglementée, un grand nombre de services doivent intervenir à différents moments des projets. Il est indispensable de synchroniser leur calendrier et charge avec les demandes multiples qui arrivent. Le référentiel unique doit ensuite servir à afficher les demandes de façon plus lisible avec notamment les critères uniformes permettant une priorisation objective

*Frédéric Baillard – CACP,
Chargé de veille et partenariats innovation*



RÉSULTATS

- ▶ 100% des Programmes stratégiques sont dans One2Team
- ▶ 100% des projets transverses sont dans One2Team
- ▶ 100% des projets passés en revue lors des comités sont dans One2Team
- ▶ 100% des acteurs et contributeurs liés aux projets sont utilisateurs de One2Team
- ▶ 100% des actions de mise en conformité réglementaire orchestrées dans One2Team



PROCHAINES ÉTAPES : DÉVELOPPER UNE CULTURE DE PROJET AVEC LE WORK MANAGEMENT AT SCALE

Le CACP est garant d'harmonisation des pratiques et méthodes qui concernent les projets du programme Transformation et Innovation. L'intégration prochaine du Pôle Sécurité dans One2Team rendra encore plus incontournable l'utilisation de One2Team. Pour faire entrer les 300 utilisateurs de One2Team dans une culture de la gestion de projet, le Pôle Transformation et Innovation fait le pari de l'adoption par l'usage pour les chefs de projets, les contrôleurs de gestion et la Direction Générale.

1 Passer par l'étape « gestion de la demande » :

- Toutes les demandes sont renseignées dans One2Team par les demandeurs. Les vues dédiées permettent instantanément de connaître les informations clés à renseigner et à mettre à jour.
- Les demandeurs concentrent en un seul endroit leurs demandes, les documents et livrables attendus et peuvent consulter les décisions prises lors des comités et leurs comptes-rendus.
- Chacun peut instantanément connaître la météo du projet, sa "to-do", les actions en attente, les risques.

Le plus souvent, les demandeurs ne sont pas des professionnels de la gestion de projet. Ces demandeurs « métiers » vont devenir des chefs de projets occasionnels. Certains d'entre eux d'ailleurs n'auront plus jamais à endosser cette fonction une fois leur projet livré. Pour le CACP il y a un fort enjeu autour du développement de la culture de projet. Notre démarche/ stratégie consiste à amener les utilisateurs de la gestion de la demande vers la gestion de projet

Emilie Chabreyrou – CACP, Organisatrice | PMO

L'idée est de faire de One2Team la plateforme pour piloter tous les projets du Crédit Agricole Charente-Périgord

Emilie Chabreyrou – CACP, Organisatrice | PMO



2 Présenter et suivre son projet en Comité

- Lors des comités devenus virtuels depuis le confinement, les actions et statuts des projets sont passés en revue permettant à chacun de prendre part activement au projet soit en tant que chef de projet mais parfois également en tant que contributeur.
- Pour que la demande devienne un projet planifié, grâce à un Template commun à tous, le demandeur s'assure de la complétude et de remplir les critères qui seront évalués en comité.
- Notifié du changement de statut, il pourra prendre connaissance du compte rendu de décision avec les dates de prise en charge et de livraison, selon la capacité des équipes qui travaillent par sprint.

3 Entrer dans la gestion de projet par le pilotage d'activité

- CACP utilise One2Team pour piloter plusieurs de ses activités (IT, Communication Multicanal, Réglementaire, veille et Innovation...)
- Plusieurs de ces services recevaient des demandes peu structurées, en quantités et sources nombreuses.
- Les administrateurs CACP de One2Team peuvent en toute autonomie paramétrer des environnements dédiés aux activités :
 - ▶ Les responsables de Pôle ou de Service et leurs équipes disposent d'une vue consolidée des demandes, de leur capacité et du planning ;
 - ▶ Les contributeurs partagent des informations et des documents avec les demandeurs et leur donne visibilité sur l'avancement ;
 - ▶ Tous retrouvent le vocabulaire et le processus de l'activité digitalisé dans One2Team.

L'affichage Kanban et les vues dédiées par rôle, permettent d'entrer dans un management de projet plus visuel et d'aborder le Lean et l'Agile

*Frédéric Baillard – CACP,
Chargé de veille et partenariats innovation*

Avec One2Team ces équipes ont une meilleure vision de leur charge ; elles peuvent mieux traiter leurs demandes et ont des retours positifs de leurs utilisateurs sur la réussite de leurs projets. Alors, le changement n'est plus perçu comme une contrainte mais comme un gain

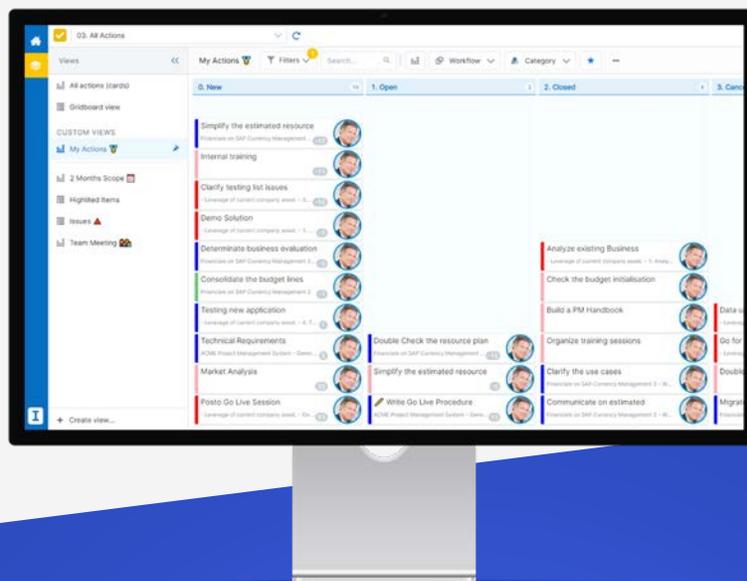
Emilie Chabreyrou – CACP, Organisatrice | PMO



À propos de nous

Sciforma est l'un des principaux développeurs de logiciels de gestion de portefeuilles de projets et offre ses solutions depuis 1982 à plus de 250 000 utilisateurs à travers le monde. Multiplateforme, son logiciel flexible et facile à utiliser est dédié à la gestion de projets et de portefeuilles de projets.

Les entreprises devant réaliser de multiples projets pour de nombreux clients différents (incluant des clients en interne) ont besoin de définir leurs priorités afin de se consacrer à ce qui leur apportera les meilleurs résultats. La solution de gestion de portefeuilles de projets proposée par Sciforma permet aux chefs de projets et aux dirigeants de mieux analyser les investissements, planifier la capacité à faire, gérer les risques et contrôler les dépenses.



Souhaitez-vous en savoir plus sur notre solution ?

Contactez notre équipe !

sciforma.com/fr

