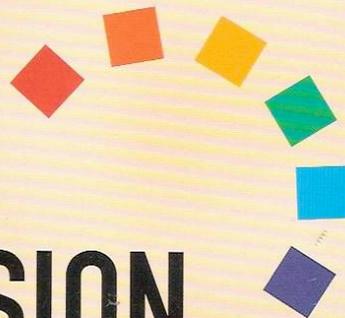
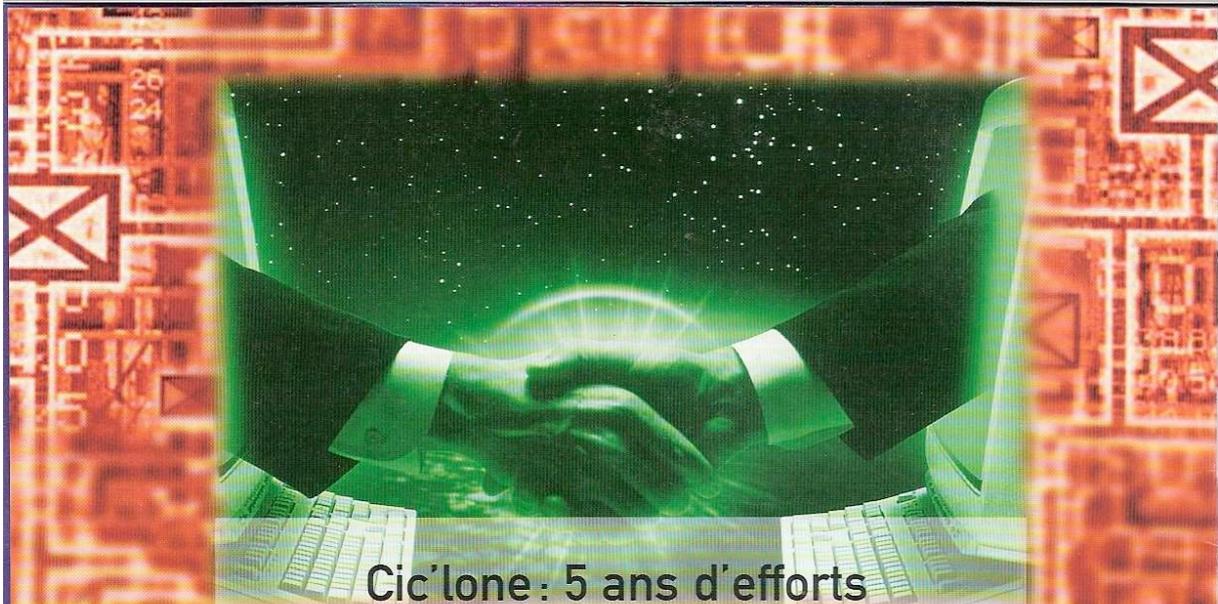


CIC' LONE



**UN OUTIL
AU SERVICE
DE L'EXPANSION**





Cic'lon : 5 ans d'efforts



1992 : l'ambition

Une ambition affichée

Le groupe décide de se doter « des outils informatiques adaptés aux besoins des utilisateurs, pour répondre aux attentes de plus de 2 millions de clients des banques CIC ».

12 pour 1

Tirer parti de l'ensemble des compétences disponibles au sein du groupe, c'est la grande idée de Cic'lon. Le GIE, regroupant des intervenants de chaque banque, est créé.

UNE LOGIQUE INFORMATIQUE AU SERVICE DE L'EXPANSION

A l'origine du projet Cic'lone, en 1992: la volonté des responsables du groupe CIC de fournir à l'ensemble des 12000 collaborateurs, répartis dans 1350 agences, les outils informatiques adaptés à leurs besoins, et ce, afin de mieux répondre aux attentes de plus de 2 millions de clients. Cinq ans après, cette ambition devient progressivement une réalité.

■ Conçu par et pour les banques

DE LA MISE EN COMMUN DES FORCES, clef de voûte de Cic'lone, est née une stratégie conjointe, en matière d'architecture et d'applications informatiques. Plate-forme commune, Cic'lone est une panoplie de services, s'appuyant sur des normes de développement qui ont permis d'intégrer rapidement une gamme comprenant aujourd'hui 15 applicatifs et appelée à s'enrichir encore.

Source de débats, sa mise au point a surtout été l'occasion d'un apprentissage du travail en commun et des contraintes propres à chaque banque, qui préside désormais à la conception et au déploiement des applicatifs.

PAR L'IMPLICATION DE TOUS, la volonté des banques a pu se traduire en réalités. L'implication du comité de pilotage de Cic'lone, en premier lieu, qui a porté le projet depuis l'origine. Celle des groupes de travail, ensuite, qui ont œuvré en synergie avec les hommes de crédit pour l'élaboration des applicatifs IDC Consommation, IDC Habitat, IDC Entreprise et Engagement par signature donné (EPSD). Celle des collaborateurs d'agence, également, qui ont aidé en particulier à définir les fonctionnalités de Synthèse financière pour le traitement des bilans, de Tropic pour les opérations de guichet ou encore des ser-

vices juridiques, pour la mise au point de Lettre Type.

CIC'LONE DEVANT ÊTRE UN OUTIL AU SERVICE DE TOUS LES CONSEILLERS DU GROUPE, les utilisateurs ont été étroitement associés au processus de création des applicatifs. Ils jouent un rôle prépondérant dans la validation de ceux-ci, par le biais du comité des utilisateurs. Avec Cic'lone, ils peuvent davantage se consacrer à la relation commerciale. Dans les deux ans à venir, l'introduction progressive de Cicomode, le "plan de travail utilisateurs", confirmera encore cette tendance en apportant aux conseillers des avantages ergonomiques similaires à ceux offerts par les technologies les plus modernes.

■ Une compétitivité accrue

LES BANQUES CIC SONT D'AUTANT MIEUX ARMÉES face à la concurrence que, grâce à Cic'lone, elles constituent le seul réseau fédératif bancaire ayant réellement harmonisé sa logique informatique d'agence. Elles disposent ainsi d'un outil de distribution puissant, en phase avec les exigences de la clientèle, à la fois opérationnel et adaptable, grâce à la mise en commun des solutions originales apportées par les banques.

ATOUT AUX EFFETS DURABLES, Cic'lone est le moyen d'apporter le conseil de proximité et la relation privilégiée qu'attendent les clients d'une banque régionale, tout en leur proposant les produits et les services d'un réseau d'envergure nationale grâce, par exemple, à PNG (Prestations nationales groupe). À terme, il représente aussi la possibilité de bénéficier dans des délais très brefs des évolutions technologiques du marché pour continuer de rendre pertinent ce support de vente.



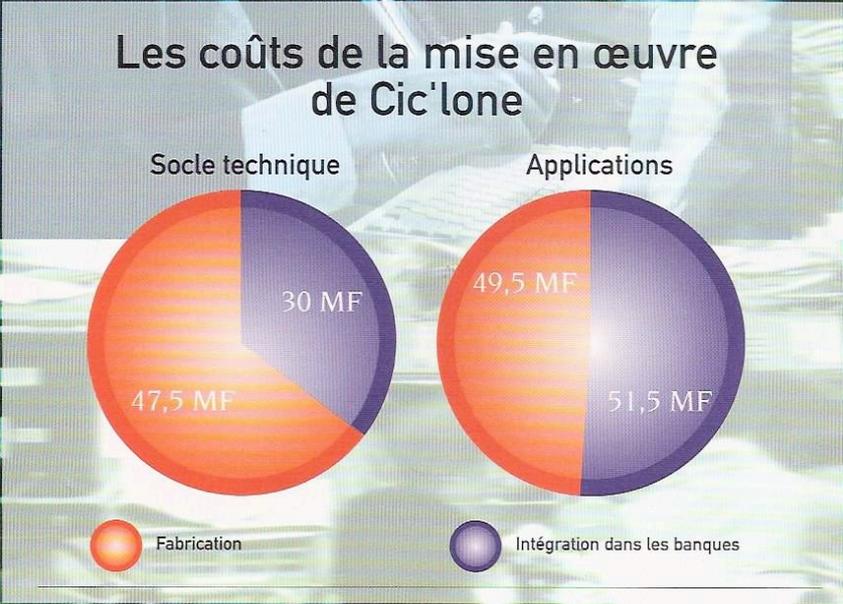
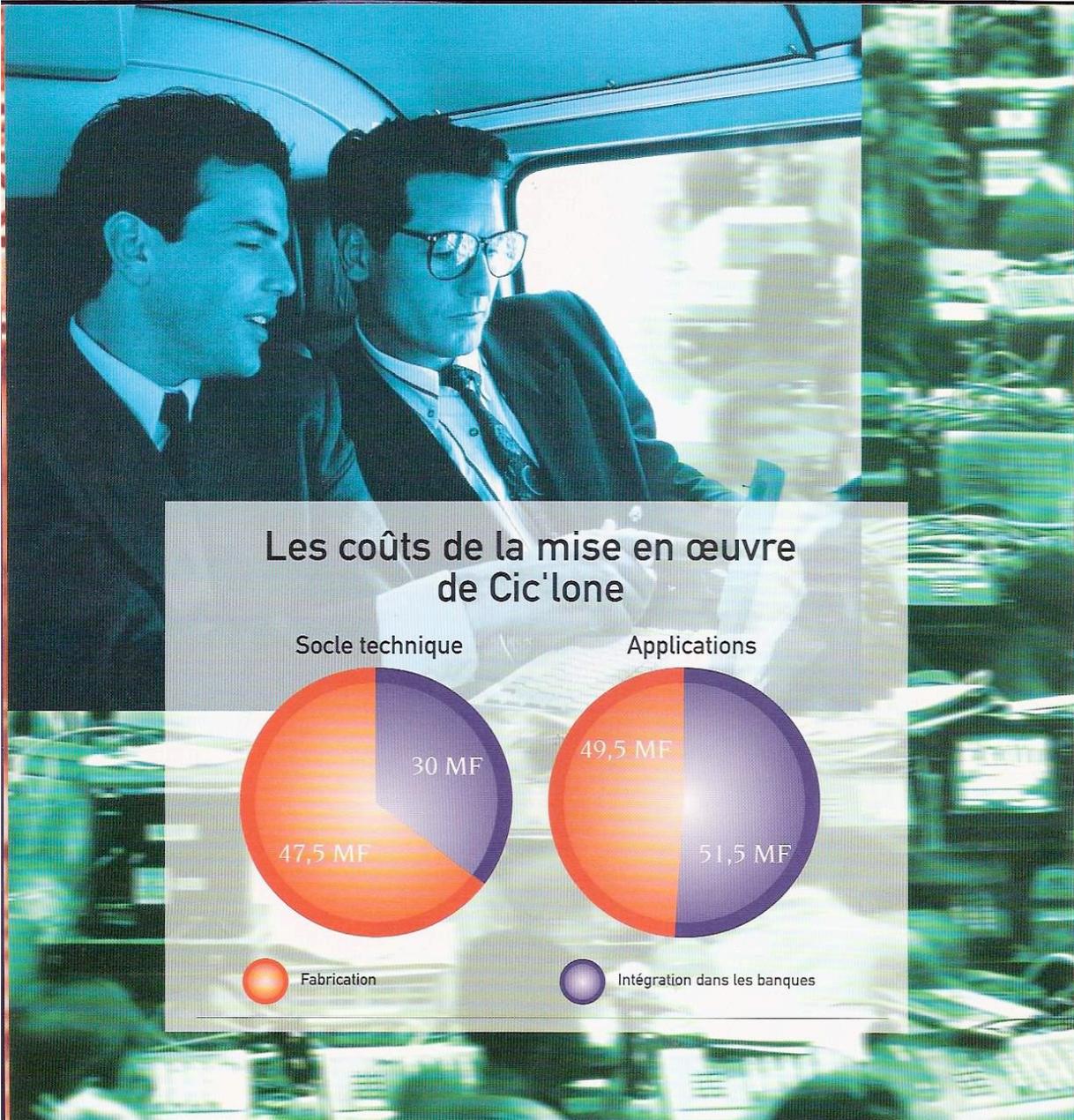
Naissance d'une idée

Ligne directrice

Adoption d'une démarche commune. Elle s'articule autour de trois composantes: une organisation, un socle technique unique et des applications informatiques facilement transférables d'une banque à l'autre.

Une organisation adaptée

Le GIE Cic'lone, c'est: • un conseil de direction, décidant des projets et votant le budget • un comité de pilotage, définissant les orientations, assurant le suivi des travaux • un groupe d'informaticiens chargés de la construction et de l'évolution d'une plate-forme technique commune • des groupes "projets" qui élaborent les applications.



1994 : la volonté

Socle commun
Accord sur une plate-forme technique commune. Son fonctionnement et son évolution sont garantis par une équipe de huit ingénieurs. Elle fait l'unanimité au sein des banques.

LA FORCE D'UN GROUPE DANS LE RESPECT DE L'IDENTITÉ DE CHAQUE BANQUE

Ciclone représentait un challenge difficile : il supposait le partage de savoir-faire et l'apprentissage du travail en commun entre des interlocuteurs éloignés géographiquement et placés face à des impératifs parfois très différents. Les équipes responsables des projets ont su surmonter ces difficultés et instaurer un mode de fonctionnement qui a permis d'atteindre le but : pour un coût identique, faire plus ensemble. Et ce, tout en tenant compte des particularités et des contraintes de chaque banque. Cette approche pragmatique constitue sans aucun doute l'une des clefs de la réussite du projet.

■ Fédérer en respectant les spécificités

AVANCER PROGRESSIVEMENT, DANS UNE OPTIQUE COMMUNAUTAIRE, MAIS NON UNITAIRE : ainsi peut-on résumer la démarche Cic'clone. Elle a pris en compte les besoins et les contraintes propres à chaque banque, y compris certains surcoûts dans le développement des applicatifs sans jamais dévier de l'objectif commun. Une souplesse dont l'efficacité s'avère aujourd'hui prouvée : la plate-forme technique fait l'unanimité et le plan de travail utilisateurs sera opérationnel dans toutes les banques du groupe d'ici 1998. En outre, cette diversité des approches a été un facteur d'enrichissement, permettant de mettre en commun les solutions apportées par chacune des banques aux problèmes rencontrés.

LE CHOIX DE LA STRUCTURE EN GIE

pour la conception et le déploiement de Cic'clone illustre bien cette volonté d'avancer au rythme de chaque banque. Chacune participant à un niveau ou un autre de l'organisation, elle conserve la maîtrise d'œuvre des projets. Ce qui est la première garantie que les produits développés seront conformes à leur mode de fonctionnement et aux attentes de leurs clients.

IDC CONSOMMATION ET IDC HABITAT ont ainsi été conçus afin de s'adapter aux divers outils et méthodologies mis en place pour le traitement des crédits, en tenant compte de l'importance accordée dans chaque banque à l'entretien de vente et aux opérations de middle et de back-office. De même, la gestion des circuits de décision peut être adaptée à chaque banque avec l'outil Émile Décision.

■ Une plate-forme technique pour préparer l'avenir

LE DÉVELOPPEMENT SIMPLIFIÉ DES APPLICATIFS, grâce au cadre commun offert par la plate-forme technique, est désormais un avantage dont les banques CIC ne cessent de tirer profit. En harmonisant toutes les fonctions informatiques généralistes, la plate-forme garantit en effet la "portabilité" des applicatifs d'une banque à l'autre. Les applications existantes seront progressivement mises en conformité avec les



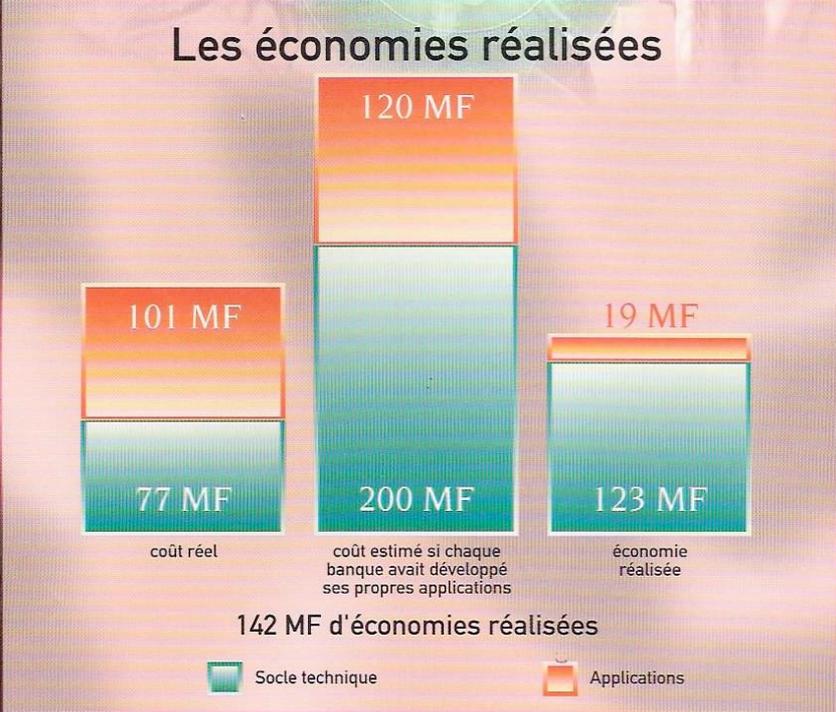
Premières concrétisations

12000

Mise en place progressive de la plate-forme dans les 12 banques CIC : l'ensemble des 12000 postes utilisateurs répartis dans 1350 agences bénéficieront à terme des nouvelles fonctionnalités.



Les économies réalisées



1994 : la volonté

Apprentissage du travail en commun

La volonté de prendre en compte le fonctionnement de chaque banque accroît nettement le temps de construction des applications. Résultat : un produit très complet, mais dont toutes les fonctionnalités ne sont pas forcément exploitées. Une leçon pour l'avenir.

LA FORCE D'UN GROUPE DANS LE RESPECT DE L'IDENTITÉ DE CHAQUE BANQUE

normes Cic'lone et tout nouvel applicatif est maintenant conçu en respectant celles-ci. Ainsi, chaque nouveau développement sera susceptible de profiter immédiatement à l'ensemble des banques du groupe.

AVEC CETTE NORMALISATION, les nouveaux applicatifs tels que Gecicca, pour la gestion des cartes bancaires, ou les applications-titres peuvent être développés et intégrés rapidement. La logique informatique, en offrant des outils de distribution régulièrement adaptés aux choix stratégiques, est ainsi véritablement au service de l'efficacité commerciale.

■ Tirer parti des économies d'échelles

PAR L'ÉLABORATION D'UNE PLATE-FORME TECHNIQUE COMMUNE, des économies financières très importantes ont été rendues possibles. Elles sont évaluées à 142 millions de francs environ pour la construction ainsi que l'intégration et à 22 millions de francs par an pour les coûts de maintenance. Au sein du GIE Cic'lone, la mise en commun des ressources et de la logistique se traduit par une diminution des coûts de fabrication pour chaque banque, du fait de la répartition des dépenses. Cic'lone constitue donc un moyen d'accélérer le développement et la mise à niveau technique du groupe.

LES ÉCONOMIES RÉALISÉES permettent à

chaque banque de réserver un budget plus important à l'achat de matériels plus performants ou à la réalisation d'applications spécifiques. Parallèlement à l'adoption de la plate-forme technique, la BRO, par exemple, vient ainsi d'investir dans des micro-ordinateurs Pentium qui garantissent des temps de réponse plus rapides.

LA MISE EN PLACE PROGRESSIVE DE CICOMODE, le plan de travail utilisateurs, en 1997 et 1998, va également dans ce sens. En harmonisant la présentation des menus et des écrans sur l'ensemble des applicatifs Cic'lone, il contribuera également à la diminution des coûts de formation des utilisateurs. Déjà familiarisés avec leur environnement de travail, ceux-ci seront plus rapidement opérationnels sur les nouveaux logiciels.

■ Les utilisateurs au cœur du système

EN PARTANT DU "VÉCU" QUOTIDIEN EN AGENCE et des difficultés antérieures du travail en commun, les applicatifs Cic'lone ont été conçus pour et avec la collaboration des utilisateurs. Désormais, par le biais du comité des utilisateurs, ces derniers sont associés de plus près à la mise au point des applicatifs avec une priorité donnée à l'ergonomie, à la convivialité et à la performance. Les applicatifs de crédit, de simulation fiscale et d'assurance leur offrent des possibilités de simulations, qui servent de point d'appui lors de l'entretien



Premières concrétisations

Trois applications

Trois applications opérationnelles se déploient progressivement : Tropic (opérations de guichet), Synthèse financière (bilans d'entreprise) et IDC Consommation (crédits aux particuliers).



**Des applications qui répondent
aux besoins des utilisateurs et des clients
et disponibles pour l'ensemble du groupe**

SYNTHÈSE FINANCIÈRE	400 000	bilans gérés
IDC CONSOMMATION	12 000	dossiers/mois
IDC HABITAT	5 000	dossiers/mois
EPSD	3 000	dossiers/mois
ÉMILE DÉCISION	300 000	opérations/mois
PNG	100 000	opérations/mois
ACEONE	6 300	opérations/mois
IDC ENTREPRISES	15 000	instructions/mois
MERMOZ	8 000	instructions/mois
LETTRE TYPE	200 000	lettres/mois
CICOFISC	50 000	études/an
TROPIC	300 000	opérations/jour

1996 : la confirmation

15
15 applications communes construites
et conformes au "label Cic'one".
12 sont opérationnelles au sein des banques
et 3 en phase de développement.

Performance
Lancement de Cicomode,
le "plan de travail utilisateurs"
afin d'augmenter l'ergonomie
et la convivialité des applications.

LA FORCE D'UN GROUPE DANS LE RESPECT DE L'IDENTITÉ DE CHAQUE BANQUE

de vente, comme cela a été montré au sein du CIC Paris avec l'expérimentation de Mermoz. L'objectif initial – faciliter le travail des collaborateurs en agence, en leur donnant les moyens de mieux organiser leur espace de travail – est ainsi atteint.

LES UTILISATEURS BÉNÉFICIAIRES, là encore, de l'expérience de l'ensemble des banques du groupe. L'évolution progressive de Cicotitres avec des applicatifs en ligne avec Cicomode en fournira un bon exemple. La création d'onglets – rendant plus aisée la navigation à l'intérieur des bases – et de menus plus conviviaux se traduit par des gains de productivité importants. Il en va de même de Lettre Type, dont les fonctions de navigation permettent, lors d'échanges de courriers avec la clientèle, d'identifier, de personnaliser et d'envoyer rapidement un modèle de lettre adapté à la situation commerciale et validé juridiquement.

■ Un outil de distribution au service du client

UNE DES ATTENTES FORTES DES CLIENTS concerne la possibilité d'effectuer des opérations déplacées de manière automatique, dans toutes les banques du groupe. Autorisant les retraits, les versements, les remises de chèque et les virements de compte à compte entre banques du groupe CIC, combinant rapidité et efficacité, PNG (Prestations

nationales groupe) apparaît comme la réponse adéquate à ce besoin exprimé par la clientèle. À l'heure de l'accroissement de la concurrence entre banques, PNG est le signe tangible de la cohérence du groupe CIC, seul réseau fédératif pouvant offrir ce type de prestations de manière aussi systématisée. La réactivité, c'est aussi l'application EPSD (Engagement par signature donné) – déployée au sein de la BSD et du CIC Paris – qui permet une gestion optimisée des cautions bancaires. Son utilisation se traduit par des gains considérables sur les temps de traitement et le client est informé le jour même de l'acceptation de sa caution. Avec Synthèse financière pour les entreprises et Cicofisc pour les particuliers, les utilisateurs sont également en mesure de proposer des services appréciés (bilans et calcul du montant de l'impôt sur le revenu) qui sont autant d'opportunités de contacts commerciaux. En permettant de mieux cerner les besoins de la clientèle, ils sont le moyen de faire des propositions adaptées au moment opportun. Là encore, ces applicatifs ont largement suscité l'adhésion dans les banques où ils ont été déployés : leur facilité d'utilisation se traduit par l'amélioration de la qualité du service client.

LES APPLICATIFS CIC'LONE peuvent donc s'affirmer comme des outils de distribution efficaces et appréciés des utilisateurs. Aujourd'hui, n'est-il pas naturel et logique de capitaliser sur le travail déjà effectué ?

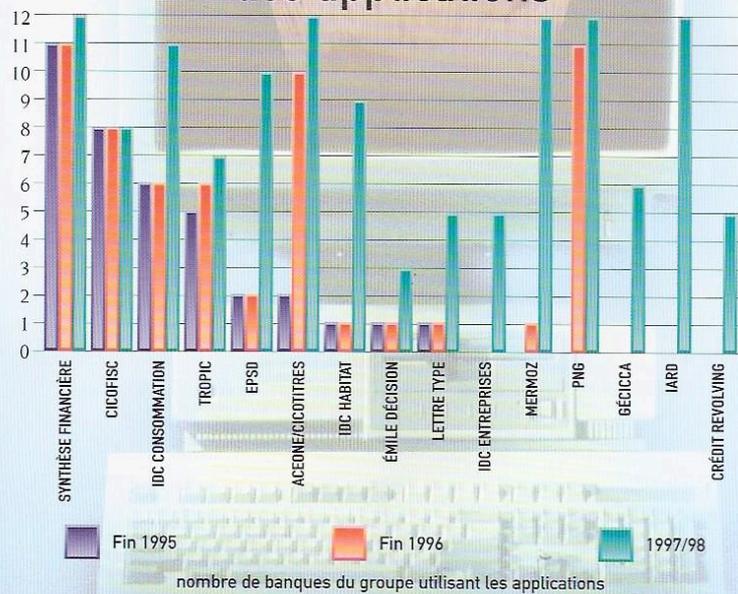


La portabilité devient réalité

Outil fédérateur

Prestations nationales groupe (PNG) entre en service. Il autorise la gestion automatique de toutes les opérations déplacées des clients entre les banques du groupe.

Poursuivre le déploiement des applications



1997-1998 : l'opportunité

Outil de distribution

Cic'lone a fait ses preuves comme outil de distribution rapide de produits communs. Les applicatifs d'aide à la vente ont prouvé leur efficacité. Priorité : intensifier leur diffusion.

UN OUTIL POUR RELEVER LES NOUVEAUX DÉFIS

Le défi lancé en 1992 semble avoir été relevé. En sont réellement juges les utilisateurs. Il s'agit désormais de consolider les acquis et de savoir recueillir les fruits de cet investissement en commun.

■ Accélérer l'intégration des applicatifs, augmenter la puissance de distribution

UN DES ENJEUX ESSENTIELS à court terme, pour le groupe CIC, est la diffusion rapide de produits standard, dans un temps donné et pour une valeur ajoutée précise. Avec Cic'lone, le groupe s'est doté de l'outil de distribution adapté. Désormais, l'intégration des applicatifs existants doit être accélérée pour profiter de cet avantage concurrentiel. Dans le même temps, il convient de répondre aux besoins de formation et d'information des utilisateurs. Cela concerne bien sûr le domaine des crédits, mais aussi de nouveaux applicatifs comme Mermoz ou encore Gecicca et IARD (assurances automobile-habitation). Le développement rapide de ces outils, rendu possible grâce au socle technique et à la mise en commun des ressources, est le moyen de prendre en compte les évolutions du marché et la diversification des canaux de distribution. Cic'lone joue à ce titre un rôle important au service de la stratégie du groupe.

L'INTÉRÊT DE CICOMODE, le plan de travail utilisateurs? Gain de temps, efficacité dans la relation commerciale, diminution des coûts de formation sont autant d'atouts à exploiter au plus

vite. À ce titre, la finalisation de son déploiement constitue aussi une priorité de premier ordre dans les deux années à venir.

■ Anticiper et s'adapter

L'AVENIR passe également par la conception de nouveaux applicatifs. L'un d'eux, en matière de crédit à la consommation, concerne la future carte de crédit revolving. De même, Gecicca, qui a pour objet la gestion des cartes bancaires, devrait entrer en service prochainement et permettre des gains de productivité et un enrichissement de l'offre de services associés à la carte.

Une dimension importante sera le fait de mettre en place une structure permettant de dialoguer avec des serveurs internes ou externes à la banque, grâce à ces applicatifs.

MODULABLE ET DOTÉ D'UNE GRANDE CAPACITÉ D'ADAPTATION, Cic'lone permet d'ores et déjà d'anticiper les évolutions du secteur bancaire. Grâce à une plate-forme technique appropriée, les techniciens élaborent déjà des produits de banque à distance dont le poste de téléconseiller sera intégré à Cicomode et, au-delà, se penchent sur la problématique Internet/ Intranet. Dans un contexte de concurrence accrue, cette réflexion constitue l'un des axes majeurs de la stratégie de développement du groupe CIC. Au service de tous les collaborateurs, Cic'lone est à l'évidence un outil clé pour demeurer compétitif demain.



Un atout pour l'expansion

Nouveaux produits

L'avenir proche : les logiciels Gecicca, pour la gestion des cartes bancaires, et IARD sont en cours de construction. Autres enjeux clés : la banque à distance et la diversification des canaux de distribution ainsi que la réflexion sur l'adaptation à Internet et Intranet.

1 pour 12

Le plan de travail utilisateurs Cicomode est désormais opérationnel. Son déploiement est une priorité pour faciliter le travail des utilisateurs.

Union européenne de CIC, 4, rue Gaillon,
75002 Paris, Tél. : 01 42 66 70 00 - Directeur
de la publication : Jean Huet (président
du GIE CIC'lone) - Comité de rédaction :
Julie Richard, Maurice Kouby, Sauveur
Santillana, Christophe Mazurier, André
Wettling - Photos : Image Bank - Conception
et réalisation : L'AGENCE, 41, rue Greneta,
75002 Paris, Tél. : 01 53 00 10 00 -
Impression : Frazier

