

# Business Case

## Mise en œuvre de la transformation du modèle relationnel du Crédit du Nord

### Contexte

---

Face aux évolutions de l'environnement bancaire (réglementation renforcée, évolution des clients et de leurs usages, nouvelles formes de concurrence) affectant les marchés de la banque de détail, le Crédit du Nord a entamé une démarche de transformation de son modèle relationnel en 2016, au travers du programme Agir 202

.0. Les grands chantiers de ce programme sont :

- L'évolution du maillage territorial.
- La spécialisation des métiers et création de nouveaux métiers, pour répondre aux attentes mouvantes des clients.
- L'accélération de la transformation digitale : dématérialisation, multibanque & mobilité.
- Le développement de l'automatisation du réseau : automates intelligents & self-service.
- Le renforcement des expertises (services experts, gestion sous mandat, modèle de banque Privée).  
Projet stratégique, ce programme a été initialisé et sponsorisé par le directeur général adjoint de la banque.

En 2017, ce programme est entré dans sa phase de mise en œuvre à travers un découpage en 16 chantiers et selon 3 priorités :

- Entretenir la dynamique initiée au sein de l'entreprise.
- Maintenir et renforcer le lien avec le réseau sur les aspects opérationnels
- Sécuriser la Direction Du Programme

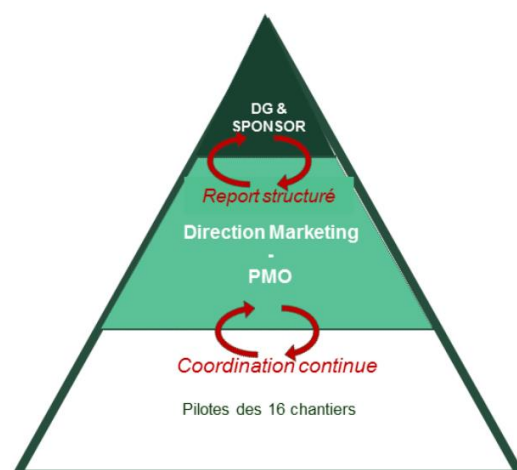
### Enjeux

---

Crédit du Nord a souhaité se faire accompagner dans cette phase de mise en œuvre afin de :

- Réussir à coordonner l'ensemble des travaux, dans le respect de la gouvernance en place, d'une cohérence générale et de l'atteinte des objectifs de transformation.

- Communiquer et valoriser dans l'ensemble du réseaux les avancements de la transformation



## Solutions

Les travaux animés par Harwell management se sont articulés autour de 3 axes :

Gouvernance et animation	Communication et Statistiques	Pilotage
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintien de la Gouvernance en place</li> <li>• Préparation, animation et suivi des comités et réunions de travail</li> <li>• Animation et suivi des actions de mise en œuvre : Webex avec le Management et les fonctions d'Animation du Réseau, relais et supports d'information avec le réseau, descente / remontée d'information avec le Réseau et le Siège, résolution des irritants avec les équipes concernées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction des différents supports de Communication : Lettre AGIR, supports de convention, ...</li> <li>• Production de statistiques à destination des instances de gouvernance de la Banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pilotage de la mise en œuvre des évolutions dans le réseau : adaptation du processus et du suivi de la trajectoire Maillage en lien avec de futurs travaux de la Direction des Etudes Clients (DEC)</li> <li>- Pilotage des indicateurs de transformations : élaboration des tableaux de bord et actualisation des données en lien avec la DEC.</li> </ul>

## Valeur ajoutée

- Méthodologie avérée sur les volets Project Manager Officier et Gestion de projet
- Capacité à animer une gouvernance de niveau Dirigeant
- Capacité à animer des interlocuteurs des différents métier (Resp/Experts/MOA /MOE)
- Capacité à analyser les risques, et proposer des solutions de couverture pour arbitrage
- Capacité à communiquer de manière synthétique et attractive sur les avancées
- Force de proposition sur les KPI, la conduite du changement, etc.

