

Nice : juste un petit dérapage budgétaire pour le projet géant du Crédit Agricole

L'un des plus grands projets informatiques européens entre dans sa dernière ligne droite. Lancé en 2009, Nice – pour Nouvelle informatique convergente évolutive – vise à **doter les 39 caisses régionales du Crédit Agricole d'une plateforme informatique commune** capable de répondre aux exigences de la relation multicanal. En novembre dernier, la banque mutualiste a achevé le déploiement de la première version du système, au terme de plusieurs mois de dur labeur. De fait, les caisses régionales s'appuient désormais sur un système unique. Cette « V1 » est issue de l'un des cinq systèmes préexistants (celui de l'ancien GIE AMT), qui a cependant nécessité de nombreuses adaptations afin de répondre aux spécificités des différentes caisses en termes de fonctionnalité et de type de clientèle. « *Un des défis majeurs consistait à combler les écarts fonctionnels et de règles de gestion pour le bon fonctionnement des caisses régionales* », rappelle **Hichem Jaballah**, directeur général de CA Technologies. Symbole de ce projet démesuré, ces « adaptations » ont tout de même nécessité la bagatelle de 120 000 jours/homme de maîtrise d'œuvre selon **Jean-Bernard Mas**, directeur général de CA Services.

Cap sur la relation client multicanal

Pas de répit donc pour les équipes informatiques de CA Technologies et CA Services, les deux GIE informatiques nés de la réunion des cinq groupements précédents (Synergie, AMT, Exa, Comete et Atlantica). **Dès février, débutera le déploiement de la version 2 du système d'information.** Celle qui doit doter le conseiller financier d'un véritable outil informatique répondant nativement aux **principes de la relation client multicanal.**

En clair, une opération commencée sur un point de contact (internet, agence, centre d'appels, applications mobiles) pourra être poursuivie sur un autre sans ressaisie des informations. La caisse du Nord-Est sera la première à installer les premiers éléments de cette V2 : un entrepôt de données rénové sur lequel sera greffé un **système de CRM flambant neuf basé sur le logiciel Unica** d'IBM. Elle sera suivie par le Crédit Agricole d'Ile-de-France (Cadif) fin avril. Ce dernier aura également le privilège d'accueillir, en juin, **le nouveau poste de travail** (le Puc : portail unifié collaborateur), dont le déploiement aux autres caisses s'étalera vraisemblablement jusqu'au deuxième semestre 2015. Au rang des innovations, une plus grande fluidité dans la recherche d'informations et l'introduction des outils collaboratifs Microsoft : Sharepoint (gestion documentaire, intranet, réseau social d'entreprise) et Lync (visioconférence et chat).

Une migration en V1 qui coûte cher

Selon nos informations, ce déploiement de la V2 du système intervient avec **plus de six mois de retard** par rapport à la trajectoire fixée en 2012. Un calendrier de construction de la V2 qui avait lui-même pourtant été déjà lissé à l'époque, pour permettre aux équipes de se concentrer sur la migration de la première version du système. Les organisations syndicales pointent d'ailleurs du doigt les **reports réguliers de construction de la V2.** Des reports que les syndicats expliquent en

grande partie par le souhait de la direction du programme de respecter quoi qu'il arrive le calendrier des migrations vers la V1, auquel elle s'est engagée vis-à-vis des caisses régionales. « *Le GIE a consacré la majorité de son effort aux migrations jusqu'à fin 2013 avec un impact important sur le personnel : travail dominical à répétition pour les week-end de répétition et de bascule, investissement au-delà des heures de travail normales. Ce, au détriment de la construction de la V2 et de la mise en place de l'organisation du GIE lui-même* », appuie **Arlette Carrié-Tisné** déléguée syndical Sud chez CA Technologies.

L'audit du cabinet Ipso-Facto en octobre 2013, portant sur les comptes 2012 des GIE, que nous nous sommes procuré, constate ainsi que la mise en œuvre des bascules a entraîné **un dépassement de budget de 25 M€ pour le GIE CA Technologies**, reflet d'une mobilisation des équipes bien supérieure aux prévisions (+45% soit 39 288 jours/homme en 2012). Un effort qui a avant tout reposé sur les ressources internes. Toujours selon l'audit, cet écart de budget a été **compensé par le report de certains projets de la V2** et par un budget de maintien en condition opérationnelle revu à la baisse.

Un dépassement de budget de l'ordre de 10 à 11% à l'horizon 2015

Au regard de cette forte mobilisation des équipes internes, une grande partie des développements de la V2 a été **confié au consortium CSC-CGI (ex-Logica)** à hauteur de « *60% en moyenne de la charge de travail* », précise Hichem Jaballah. Côté budget, le directeur général de CA Technologies prévoit un dépassement de 10 à 11% à l'horizon 2015 de l'investissement de 500 millions d'euros sur 4 ans prévu initialement. « *Ce qui ne représente pas grand-chose compte tenu de la dimension de ce projet informatique* estime Hichem Jaballah. *D'autant que la feuille de route définie au départ a été modifiée* ». Et de citer **l'introduction dans le périmètre du projet de la construction du centre de données de Chartres** et les évolutions de la version 2 du système, avec l'introduction des technologies mobiles et de la signature électronique. Cinq mille tablettes sont actuellement déployées dans les réseaux, pour un objectif final situé entre 40 000 et 50 000.

Au final, le retour sur investissement s'est déplacé « *de 6 mois à un an* » selon le directeur général. L'année dernière, première année de baisse, le budget de l'informatique du Crédit Agricole est passé à 705 millions d'euros, contre 800 en 2012. La cible étant un montant de 550 millions en 2015. Soit, selon la direction, une économie de 250 millions par rapport aux systèmes d'origine, issus des 5 GIE informatiques que comptait auparavant Crédit Agricole.

En complément :

[Le Crédit Agricole équipe de tablettes Samsung ses 300 agences 2.0](#)