



# ÉTUDE DE CAS

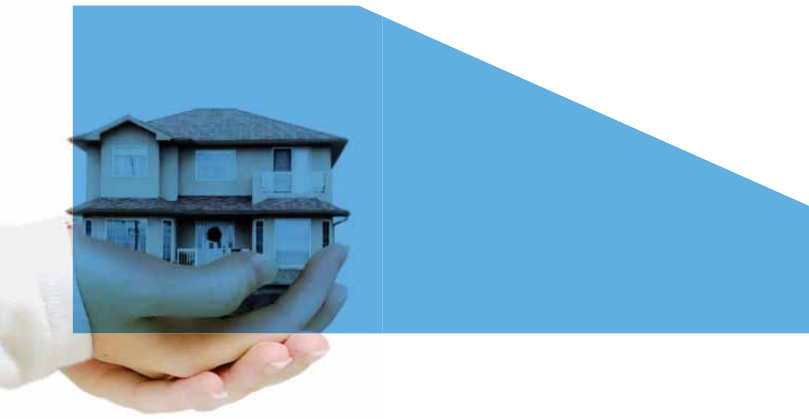
## BANQUE PALATINE

UN NOUVEAU LEADER SUR LE SECTEUR  
DES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER



[WWW.CSC.FR/CLIENTS](http://WWW.CSC.FR/CLIENTS)

FILIALE DE LA CAISSE NATIONALE DES CAISSES D'ÉPARGNE, LA BANQUE PALATINE A ACQUIS DEBUT 2008 L'ACTIVITE BANCAIRE DU CREDIT FONCIER. POUR TIRER PLEINEMENT PARTI DE CETTE ACQUISITION PROMETTEUSE, RESTAIT A REUSSIR LE TRANSFERT OPERATIONNEL DANS L'ANNEE. PARI TENU GRACE A CSC, QUI A ASSISTE LA BANQUE PALATINE DANS LE PILOTAGE DU PROJET.



# BANQUE PALATINE

## UN NOUVEAU LEADER SUR LE SECTEUR DES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER

FILIALE DE LA CAISSE NATIONALE DES CAISSES D'ÉPARGNE, LA BANQUE PALATINE A ACQUIS DÉBUT 2008 L'ACTIVITÉ BANCAIRE DU CRÉDIT FONCIER. POUR TIRER PLEINEMENT PARTI DE CETTE ACQUISITION PROMETTEUSE, RESTAIT À RÉUSSIR LE TRANSFERT OPÉRATIONNEL DANS L'ANNÉE. PARI TENU GRÂCE À CSC, QUI A ASSISTÉ LA BANQUE PALATINE DANS LE PILOTAGE DU PROJET.

La longue histoire de la Banque Palatine, qui remonte au XVIII<sup>e</sup> siècle, s'est considérablement accélérée ces dernières années avec l'entrée au capital puis la reprise totale de l'établissement par la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne. Aujourd'hui, la Banque Palatine connaît une nouvelle étape significative dans son développement avec l'acquisition des activités bancaires du Crédit Foncier (CFF). C'est fin 2007 que le CFF, qui appartient lui-même au groupe Caisse d'Épargne, envisage de se séparer de son activité bancaire pour se concentrer sur son cœur de métier : le crédit. Parmi les repreneurs potentiels au sein du groupe, la Banque Palatine présente plusieurs atouts : c'est une banque avec une implantation nationale, dont la clientèle d'entreprises et de particuliers aisés recoupe bien celle de l'activité à transférer, et elle est précisément à la recherche de vecteurs

de croissance. L'opération présente donc de nombreuses synergies, notamment sur le secteur immobilier où la combinaison des deux clientèles offre une position de leader à la Banque Palatine avec 40 % de part de marché sur les administrateurs de bien.

### CSC À LA BARRE

Dès ce choix entériné, début 2008, commence aussitôt pour la Banque Palatine le considérable défi de l'intégration. "Les enjeux humains et économiques étaient extrêmement élevés, puisqu'une centaine de salariés, près de 27 000 clients particuliers et professionnels et 40 millions d'euros de Produit Net Bancaire étaient concernés", souligne Alain Ricaud, membre du directoire de la Banque Palatine en charge du pôle Ressources et directeur du projet. Pour parvenir à achever la fusion avant fin 2008, l'établissement choisit de faire appel à CSC, notamment

en raison d'une collaboration réussie lors de la récente mise en place du système de gestion SAB. "Il est apparu immédiatement que la réussite du projet tiendrait dans son pilotage, et CSC disposait d'une expérience avérée", précise Alain Ricaud.

Début février, s'ouvre la phase de cadrage destinée à évaluer la faisabilité, les coûts et les délais du projet. La première conclusion est que les délais sont au plus juste et que le démarrage devra intervenir quoi qu'il advienne le 22 novembre 2008. Autre enseignement, les migrations des clients professionnels et particuliers devront être traitées distinctement, la première de façon automatique, la seconde manuellement car ces deux clientèles étaient gérées par des systèmes informatiques distincts. "C'était une option risquée mais la seule viable en termes de coûts et de délais. Il nous fallait donc gérer en parallèle

«Il est apparu immédiatement que la réussite du projet tiendrait dans son pilotage.»  
ALAIN RICAUD, MEMBRE DU DIRECTOIRE DE LA BANQUE PALATINE

## CHIFFRES CLÉS

224,3 millions d'euros de PNB

74,4 millions d'euros de résultat net

1 250 salariés

55 agences

6000 clients entreprises

100 000 clients particuliers



## A PROPOS DE LA BANQUE PALATINE

Filiale de la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne, la Banque Palatine est la banque des entreprises et du patrimoine. Héritière d'une histoire qui remonte à 1780, elle a depuis toujours pour vocation d'accompagner les entrepreneurs dans la réalisation de leurs projets tant professionnels que personnels. Ce savoir-faire et le lien durable qui l'unit à ses clients lui permettent de développer des offres à forte valeur ajoutée pour les moyennes et grandes entreprises ainsi que des services et des conseils personnalisés à une clientèle patrimoniale de chefs d'entreprise, professions libérales, cadres, non-résidents et retraités.

deux projets très différents", explique Christophe Flichy, partner chez CSC.

### UNE MOBILISATION SANS FAILLE

Très vite, toute la Banque Palatine s'organise pour faire face à l'ampleur de la tâche. Des utilisateurs au Directoire, auquel est rattaché le projet, la mobilisation est sans faille. Les équipes, qui culmineront à 60 personnes, sont regroupées sur un même plateau. Pour la partie professionnelle, l'objectif est de mettre à niveau le système cible afin que les clients du CFF, administrateurs de biens et agents immobiliers notamment, retrouvent l'ensemble de leurs prestations (produits, modes de gestion, tarification...). "Il fallait parvenir à rapprocher les deux univers tout en conservant à chacun ses spécificités", résume Guillaume Desprez, manager chez CSC. "Aux défis fonctionnels que posaient l'intégration d'outils comme le TIP ou la redirection de nombreux

flux automatisés, s'ajoutait un défi technique en raison des forts volumes additionnels", ajoute Michel Kleitz, DSI de la Banque Palatine.

Mais le projet est loin de se limiter à son aspect informatique. La réussite de l'opération passe en effet par l'adhésion de tous : les intervenants internes et externes, qu'il faut mobiliser, les clients, qu'il faut informer et rassurer, et enfin les salariés du CFF, dont il faut préparer le déménagement et l'accueil. "L'aspect humain était crucial car il fallait sensibiliser, impliquer et coordonner des acteurs nombreux et d'horizons divers", insiste Jean-Paul Rigal, directeur du pilotage du réseau de la Banque Palatine et responsable du projet.

### DELAIS, QUALITE ET BUDGET RESPECTES

Cette prise en compte permanente des facteurs organisationnels et humains est

à coup sûr un des facteurs majeurs du succès. Car à l'approche de la bascule, les dernières difficultés nécessitent un investissement de tous les instants. Le 22 novembre 2008, cette mobilisation exceptionnelle est récompensée : la clientèle professionnelle est migrée sans accroc, bientôt rejointe par les particuliers. Une fois l'ensemble stabilisé, le constat est simple : les délais, la qualité et les budgets ont été tenus. "Pour la Banque Palatine, ce projet était un test car nous n'avons jamais mené d'opération de cette nature. Grâce à l'énergie de tous, et notamment de CSC, nous l'avons parfaitement passé", conclut Alain Ricaud.

Renforcée par un apport significatif d'activité et désormais dotée d'un outil de gestion et de relation client considérablement enrichi, dont une banque directe, la Banque Palatine a maintenant pour ambition de valoriser ses nouveaux atouts.



## EMEA South & West Region

### Regional Head Office

Immeuble Balzac - 10, Place des Vosges  
92072 Paris La Défense Cedex  
+33 1 55 70 70 70

### France

Axe Liberté - 14, Place de la Coupole  
94227 Charenton Cedex  
+33 1 43 53 57 57

Aéropole - Bâtiment 5  
5, Avenue Albert Durand  
31700 Blagnac  
+33 5 67 69 89 00

### Belgium

Hippokrateslaan 14  
B-1932 Sint-Stevens-Woluwe  
+32 2 714 7111

### Luxembourg

Bâtiment Goldbell - Tour C 5, Rue Eugène  
Ruppert L-2453 Luxembourg  
+352 248 341

### Spain

Av. Diagonal, 545, Pl.6 Edifici L'Illa  
08029 Barcelona  
+34 93 493 09 00

### Italia

Centro Direzionale Milanofiori  
Stada 3, Palazzo B1 20090 Assago (MI)  
+39 0257775.1

### Portugal

Lagoas Park - Edificio 1,3°  
2740-264 Porto Salvo  
+35 1 2100 40 800

## Corporate headquarters

### America

3170 Fairview Park Drive Falls Church, VA.  
22042 United States  
+1 703 876 1000

### Europe, Middle East, Africa

Royal Pavilion  
Wellesley Road Aldershot  
Hampshire GU1 1PZ  
United Kingdom +44 1252 534000

### Australia/New Zealand

460 Pacific Highway  
St. Leonards NSW 2065 Australia  
+61 2 9901 1111

### Asia

139 Cecil Street  
#08-00 Cecil House Singapore 069539  
Republic of Singapore +65 221 9095

## A propos de CSC

CSC a pour mission d'être un des leaders mondiaux dans la mise en œuvre de solutions et de services pour les entreprises fondées sur des technologies de pointe.

Grâce à sa large gamme de compétences, CSC fournit à ses clients des solutions sur mesure pour gérer la complexité de leurs projets afin de leur permettre de se concentrer sur leur cœur de métier, collaborer avec leurs partenaires et clients, et améliorer leurs performances opérationnelles.

CSC met un point d'honneur à comprendre les problématiques de ses clients et mobilise ses experts, forts d'une longue expérience de leurs métiers et de leurs secteurs d'activité, pour collaborer avec leurs équipes. Totalement indépendant à l'égard de tout fournisseur, CSC livre ainsi des solutions qui répondent au mieux aux besoins spécifiques de chaque client.

Depuis plus de 45 ans, des clients, tant privés que publics, confient à CSC l'externalisation de leurs processus de gestion et de leur informatique, ainsi que l'intégration de leurs systèmes. Partout dans le monde, ils témoignent également de leur confiance en sollicitant les collaborateurs de CSC pour des missions de conseil.

La société est cotée à la Bourse de New York (NYSE) sous le symbole "CSC".

For further information concerning this publication or CSC's solution,  
contact the communication and marketing department : +33 1 55 70 70 70