

# Business case **Benchmark des performances de l'organisation d'une banque régionale et dimensionnement cible des structures de siège**

Deux ans après la réalisation d'une fusion, La Direction Générale de cette Banque Régionale souhaitait évaluer la performance de son organisation et identifier les leviers d'actions permettant d'améliorer le coefficient d'exploitation

Equinox Consulting a conduit une opération de benchmark, a conçu un plan d'actions et a fourni à la Direction Générale une cible en effectifs pour les structures de siège.

Intervention menée en 2004

Durée : 4 mois

## La demande

Evaluer les performances de l'organisation des activités de distribution, de production (back-offices) et de fonctionnement et proposer un plan d'actions ainsi qu'un dimensionnement optimisé des structures de siège. Accompagner la Direction Générale dans les aspects de communication et dans la « mise en mouvement » de l'entreprise.

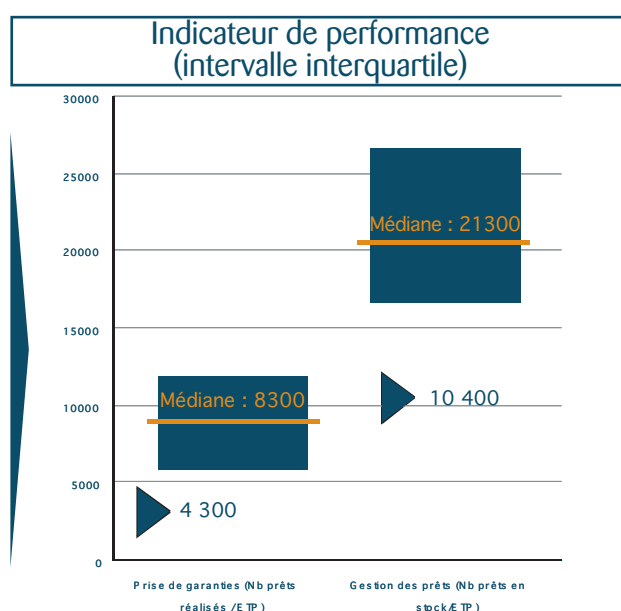
## La démarche

### Benchmark de la performance

- Formation équipe projet
- Collecte des données
- Recueil des temps auprès du management du siège et d'un échantillon d'agences du réseau
- Calcul de la performance sur l'ensemble des activités
- Diagnostic et recherche des pistes d'optimisation
- Communication auprès du CE et du management de la banque

### Dimensionnement cible

- Modélisation
- Dimensionnement des structures du siège
- Trajectoire de mise en oeuvre



Unité Garanties				
Activités opérationnelles	Volumes	Actue	Cible 1	Cible 2
Instruction crédit habitat	35 000	0,7	1,0	0,7
Prise de garanties crédit habitat	35 000	4,6	3,5	2,3
Instruction crédit professionnels	6 000	0,8	1,0	0,8
Prise de garanties crédit professionnels	6 000	1,5	0,8	0,6
Prise de garanties autres marchés	17 000	1,1	0,9	0,6
Autres activités opérationnelles		1,5	1,5	1,5
<b>Total Activités opérationnelles</b>		<b>10,2</b>	8,7	6,6
Activités Fonctionnelles				
Assistance téléphonique réseau	1 330	1,1	0,9	0,7
<b>Total Activités Fonctionnelles</b>			0,9	0,7
Activités transverses			1,7	1,3
<b>Dimensionnement-cible "activités"</b>		<b>12,7</b>	11,3	8,6
			-11%	-32%

## Les livrables

- Benchmark de performance des activités
- Dimensionnement
- Dossier détaillé
- Support de communication au CE
- Fiches de synthèse par Direction