



Contexte

- S2E est une plate-forme mutualisée de gestion administrative en **épargne salariale**, créée le **11 janvier 2006** par AXA, BNP PARIBAS, HSBC et Société Générale
- Ces quatre **Teneurs de Comptes Conservateurs (TCC)** en épargne salariale ont confié à S2E l'ensemble des opérations de gestion administrative liées au dispositif d'épargne salariale de leurs clients
- Les dispositifs d'épargne salariale (participation, intéressement, PEE, PERCO) permettent aux salariés de bénéficier d'un revenu supplémentaire, et aux entreprises de fidéliser leurs employés.



Intervention

- d²X intervient chez S2E Nantes pour répondre aux recommandations de l'audit sur les périmètres de Gestion des Incidents (GDI) et de Gestion des Problèmes (GDP):
- Prise en compte des recommandations, des constats et des points clés de clôture définis par l'audit
 - Interview des acteurs et analyse des activités de GDI et de GDP
 - Conduite de plan d'actions en collaboration avec les services S2E concernés
 - Organisation de sessions d'information à la GDI: respect des bonnes pratiques d'utilisation de l'outil ServiceNow
 - Production des livrables adaptés, des reportings à destination des instances décisionnaires (COMEX)



Enjeux

S2E souhaite un accompagnement d'un Service Manager dans le cadre des activités et des recommandations d'un plan de remédiation suite à un audit mené fin 2018 par l'Inspection Générale de BNP Paribas.

Les plans d'action et les livrables points de clôture sont à produire pour juillet 2019 pour prise en compte par l'auditeur.

Les retours de l'auditeur au plan de remédiation feront l'objet une 2^{ème} étape de travaux complémentaires dite « de pérennisation ».



Bénéfices

La mission de d²X permet à S2E pour les activités de GDI et de GDP

- De répondre dans les délais impartis aux recommandations de l'Audit
- De bâtir des documents de référence orientés ITIL
- D'optimiser les pratiques
 - via l'utilisation correcte de l'outil de ticketing par les collaborateurs S2E
 - en partageant les modes de gestion avec les sous-traitants
 - en améliorant la qualité des bases Incident et problème
- D'aller vers une pérennisation des activités