

De la stratégie à la performance: L'alignement stratégique des technologies chez Desjardins

Maxime Laroche

Mai 2019



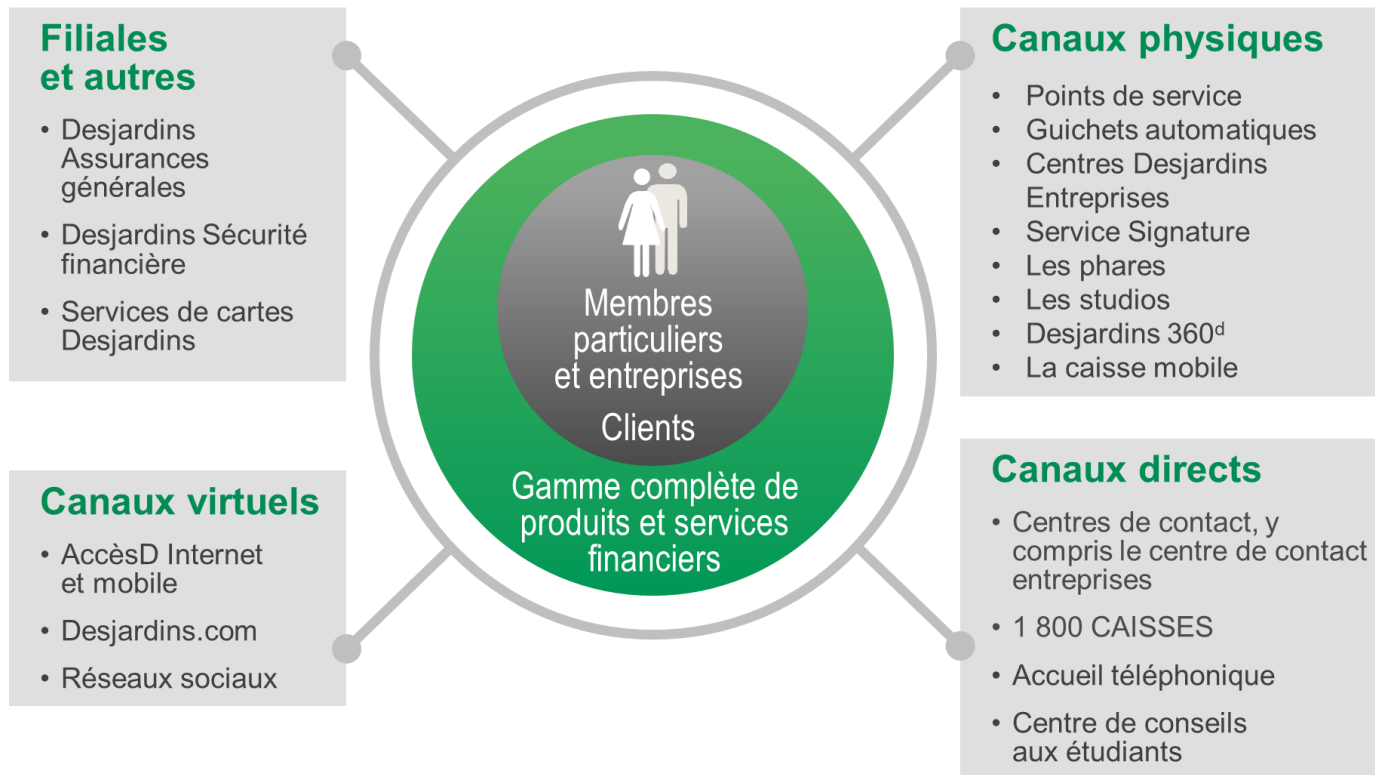
Bienvenue



Maxime Laroche

- Maîtrise en stratégie de l'intelligence d'affaires
- Dix ans dans des rôles liés à la stratégie, la performance et le portefeuille de projets
- Directeur Performance TI au Mouvement Desjardins depuis 2018
 - Soutenir l'ensemble des équipes TI dans le suivi et le rehaussement de la performance
 - Définir et consolider les indicateurs de performance des TI en lien avec les priorités stratégiques et opérationnelles
 - Mettre en place des initiatives transversales en fonction des écarts de performance afin de la rehausser

Desjardins : un réseau multicanal centré sur les membres



4400

Employés
et
1612 consultants



La
technologie
facilite
la vie de nos
membres et
clients

Les TI en quelques chiffres

Services mobiles
184 M
sessions connectées
à l'application

Paiement mobile
564 000
 Appareils activés

Alertes NSF
695 700
Notifications
envoyées

Près de
40
Métiers TI
répertoriés

7,1
Milliards \$
Déposé avec
le dépôt mobile
de chèques

4 409
Ouvertures de
nouveaux comptes
d'opérations
en ligne

12 075
Réclamations
en ligne
(auto et habitation)

128
Renouvellements
Hypothécaires
En ligne

53 049
Utilisateurs migrés
à
Office 365

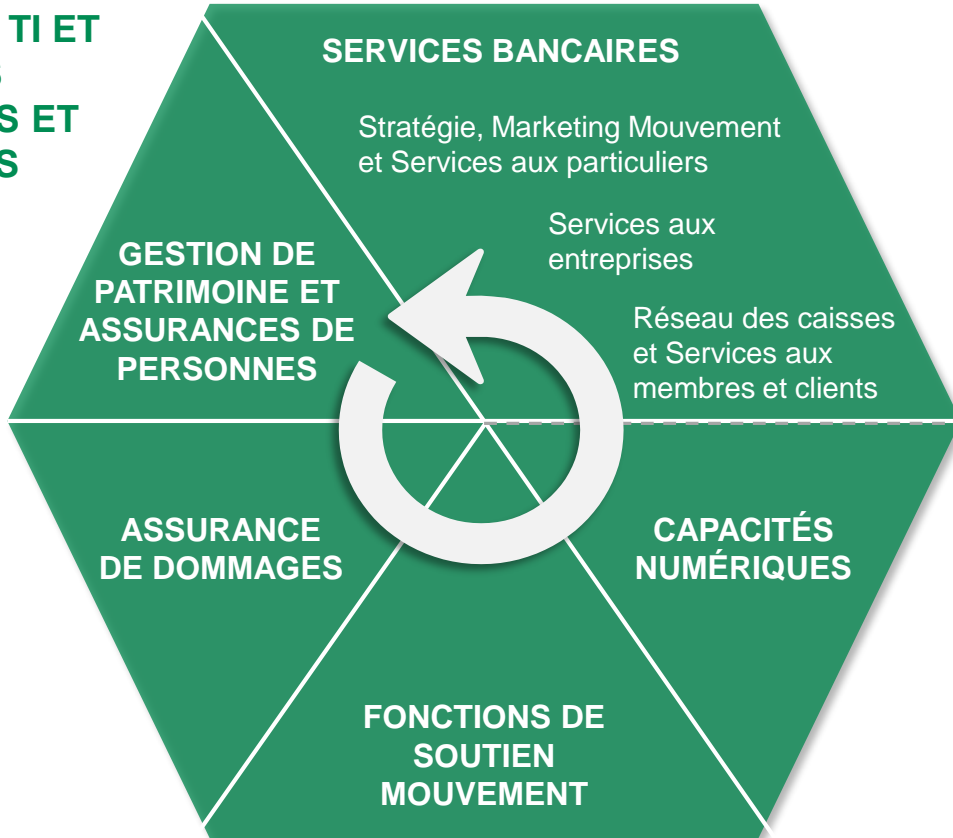
29 200
Signatures
électroniques

614 423
Soumissions
en ligne
(auto et habitation)

17,1
Milliards \$
Épargne en ligne

Organisation des TI

**OFFICIERS TI ET
SECTEURS
D'AFFAIRES ET
FONCTIONS**



SERVICES TRANSVERSES

Services d'exploitation et
livraison de projets

Performance et expérience
utilisateurs

Sécurité, fondations, cadre de
développement et d'architecture et
Transformation TI

Architecture d'entreprise


Plan directeur TI

Catalyseur d'une expérience membres-clients simple et distinctive

Rôles

- A Contribuer et appuyer les orientations stratégiques sectorielles spécifiques aux secteurs d'affaires et fonctions
- B Être le gardien des services technologiques
- C Être facilitateur dans l'exécution de nos stratégies pour amener de la convergence dans l'intérêt des membres-clients

Objectifs

 **L'excellence opérationnelle**

 **L'agilité**

 **La capacité numérique**

Aligner et orchestrer nos efforts à l'aide de mécanismes visant à nous orienter



Portefeuille TI 2019



60 %



19 %



11 %

Thèmes d'investissement

Expérience utilisateurs



Pérenniser nos infrastructures



Sécurité TI



Fondations TI



Le portefeuille TI joue un rôle transversal visant à assurer la pérennité et la stabilité technologique.

Plan directeur TI

Les huit indicateurs 2019



L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

65 %

1. Disponibilité des services critiques *	25 %
2. Sensibilisation à la cybersécurité	5 %
3. Satisfaction des employés *	15 %
4. Simplification du parc applicatif *	10 %
5. Développement des talents	10 %



L'AGILITÉ

20 %

6. Efficacité des processus TI	5 %
7. Automatisation des tests	15 %



LA CAPACITÉ NUMÉRIQUE

15 %

8. Valorisation des données **	15 %
--------------------------------	------

* : Indicateur inclus dans le suivi au niveau de la haute direction du Mouvement

** : Indicateur inclus dans le suivi de la transformation numérique

Exemple d'indicateurs de vice-présidence

Indicateurs PVP			U. de Mesure	Fréquence	« Baseline »	Cible 2019
1	Disponibilité du service ABC	% de disponibilité du service	%	Mensuel		
2	Sensibilisation à la cybersécurité	Indice de sensibilisation des employés à la sécurité	%	Mensuel		
3	Satisfaction des employés	% de satisfaction des employés quant à leur solution technologique	%	3 / année		
4	Nombre d'applications	% de réduction du nombre d'applications technologiques	%	Mensuel		
5	Développement des talents	Indice de feedback Office Vibe exprimé par les employés	# / 10	Hebdo.		
6	Efficacité des processus TI	Indice de satisfaction des employés à l'égard des processus internes TI	# / 10	Mensuel		
7	Automatisation des tests	% de tests unitaires fonctionnels automatisés pour la plateforme	%	Mensuel		
8	Valorisation des données	Disponibilité des données pour concevoir des cas d'utilisation m/c	s.o.	s.o.		
Indicateurs VP						
A	Engagement des employés	Indice d'engagement Office Vibe exprimé par les employés	# / 10	Hebdo.		
B						
C						

Exemples d'indicateurs d'équipe

Indicateurs PVP		U. de Mesure	Fréquence	« Baseline »	Cible 2019
1	Développement des talents	Indice de feedback Office Vibe exprimé par les employés	# / 10	Hebdo.	
2	Efficacité des processus TI	Indice de satisfaction des employés à l'égard des processus internes TI	# / 10	Mensuel	
3	Disponibilité du service	% de disponibilité de la plateforme centre de contacts à la clientèle	%	Mensuel	
4	Automatisation des tests	% de tests unitaires fonctionnels automatisés pour la plateforme	%	Mensuel	
Indicateurs VP					
A	Engagement des employés	Indice d'engagement Office Vibe exprimé par les employés	# / 10	Hebdo.	
Indicateurs spécifiques					
B					
C					

Mécanismes de suivi de la performance

Mensuel

- Suivi des investissements dans les thèmes
- Suivi de la performance de la Première vice-présidence et des vice-présidences au comité de gestion

Trimestriel

- Revue de performance au Comité de direction Mouvement
- Revue de performance au Conseil d'administration de la Fédération des caisses Desjardis
- Communication des résultats aux employés de la Première vice-présidence
- Revue des investissements du portefeuille TI

Échanges

