

BTS SIO Option SLAM
Note de synthèse support et
mise à disposition de services informatiques

Banque Populaire Val de France



BANQUE POPULAIRE
VAL DE FRANCE

GRIMAUD William

14 juin 2024

Sommaire

Table des matières

- Présentation.....3
- Patrimoine informatique.....3
- Gestion de projet et développement informatique.....4
- Incidents et demandes d'assistance et d'évolution.....4
- Présence en ligne.....5
- Cybersécurité.....5

Présentation

La Banque Populaire Val de France (BPVF) est une banque coopérative détenue par ses sociétaires. C'est une banque à taille humaine, implantée sur un vaste territoire comptant 10 départements, des Yvelines à la Vienne en passant par la Région Centre. La BPVF fait partie du groupe BPCE qui est le deuxième groupe bancaire de France. Elle est aussi actionnaire de ce même groupe.

Patrimoine informatique

La gestion du patrimoine informatique passe par la gestion des actifs informatiques, leur maintenance, leur recensement autant au niveau matériel qu'au niveau logiciel et les connaissances, savoir-faire et les documentations.

La Banque Populaire Val de France recense tout son matériel à l'aide d'un outil fourni par le groupe BPCE appelé ServiceNow. Un fichier Excel est régulièrement envoyé au service Parc Informatique et Téléphonie qui recense tout le matériel de toute la région (postes fixes ou portables, imprimantes, switch, tablettes...). Que cela soit celui des sièges de Tours ou de Saint-Quentin en Yvelines ou de toutes les agences de la région. Sinon, la plupart de la gestion du parc informatique est sous-traitée.

Pour le renouvellement du parc informatique, il est décidé en priorité en fonction de l'amortissement comptable puis en fonction des besoins. Les ordinateurs sont renouvelés tous les 4 ans et les serveurs sont renouvelés selon leur obsolescence. Le matériel est alors acheté en fonction de ce qui est présent dans un catalogue imposé par le groupe.

Pour les logiciels, les postes informatiques sont infogérés par le groupe, c'est lui qui décide de monter de version qui cela soit pour l'IDE ou le SGBD. Le groupe définit une plage de versions utilisables. Aucune version antérieure ou postérieure à cette plage ne doit être utilisée.

La mise à jour des OS est aussi infogérée par le groupe et est faite à sa discrétion.

Les postes disposent de configurations standard mais elles peuvent être customisées en cas de besoins spécifiques.

La migration des postes se fait par le cloud OneDrive. Chaque personne possède 1 To de stockage personnel. Les tests logiciels sont réalisés par le groupe BPCE. Il y a aussi une possibilité de sauvegarde des données utilisateur.

Les procédures de sauvegardes et de restauration sont infogérées par le groupe. Toutes les demandes de sauvegardes ou de restauration sont formulées dans l'outil de ticketing.

Lors de surcroûts d'activité temporaires, l'entreprise peut avoir recours à l'externalisation.

Gestion de projet et développement informatique

La gestion de projets au sein du service Études et Développements Informatiques s'inspire de la méthodologie Agile. Même si elle n'est pas appliquée à la lettre, le service s'en inspire et l'adapte à chaque projet réalisé. La méthodologie Agile est un manifeste qui contient les principes à suivre lors du développement d'un logiciel.

Pour le développement, les normes de développement suivies sont les normes Microsoft et celles du Framework (en l'occurrence, .NET). Ces normes incluent le respect des conventions de nommage et de gestion de la casse. Il y a un contrôle qualitatif du respect des règles avec des analyses de code source sous le logiciel SonarQube.

Quant à la gestion des codes sources des différentes applications, tout est effectué via l'outil de gestion de code source Azure DevOps. Cet outil va permettre de gérer le code source de chaque application va aussi permettre de faire de la gestion de projet. Cet outil dispose de tableaux de bords, de wikis, et de backlogs. Il donne aussi la possibilité d'organiser les projets en sprints. Pour ce qui est du code source, chaque modification est répertoriée et il y a un système de demandes de tirage (Pull requests) qui vont permettre de faire réviser toute modification du code avant leur publication. Chaque application est aussi divisée en plusieurs branches qui vont permettre à chacun de travailler sur la même application en même temps. Il y a une branche appelée *master* qui est la branche de la version de l'application actuellement en production et il y a d'autres branches comme la branche *feature* qui elle représente les fonctionnalités en cours de développement. Enfin, s'il y a un conflit entre les versions et que plusieurs personnes ont modifié la même ligne, une personne se charge de résoudre ces conflits manuellement afin que les modifications puissent être publiées.

L'intelligence artificielle est en cours d'expérimentation au sein de la banque. Pour l'instant, la banque dispose d'un Chat GPT 3.5 complètement étanche, déconnecté d'internet et alimenté uniquement par le groupe. Il sert uniquement à répondre à des questions pour le moment. Les cas d'usages pour l'IA sont encore en cours de réflexion.

Pour les formations au niveau programmation, les équipes s'auto forment.

Enfin, le service possède un wiki interne avec des guides d'utilisation, des ressources techniques et des bonnes pratiques à suivre.

Incidents et demandes d'assistance et d'évolution

Les demandes d'assistance et la gestion d'incidents sont gérées avec l'outil de ticketing Workflowgen. Cet outil permet de formuler des tickets envoyés au service concerné. C'est un outil unique qui permet également d'avoir des retours de satisfaction et de suivre les délais de traitements. L'entreprise envisage de changer d'outil car Workflowgen ne gère pas de base de connaissances, c'est-à-dire qu'on ne peut pas consulter un historique de tickets déjà fermés pour pouvoir résoudre de nouveaux tickets similaires par exemple. Pour la gestion

d'incidents, la banque s'inspire des normes ITIL mais ne suivent pas les normes complètement.

Pour les demandes de changements de matériel ou de restitution individuelles, elles sont formulées sur une branche de l'outil Servicenow appelée SUN. Pour les demandes plus conséquentes, un projet est mis en place.

Présence en ligne

La banque dispose d'un site internet et est présente sur les réseaux sociaux Instagram, YouTube, LinkedIn et Facebook. La présence en ligne de la banque est gérée par le service communication. C'est lui qui est responsable des différentes publications effectuées sur les réseaux par la banque.

Chaque banque dispose de son propre espace internet et chaque espace est divisé en deux parties : un espace privé spécifique à la banque et un autre espace géré par le groupe BPCE.

Cybersécurité

La banque dispose d'un RSSI et c'est le groupe BPCE qui assure la cybersécurité au sein de la banque.

Un DPO (Délégué à la Protection des Données) s'occupe de la protection des données personnelles. Des audits réguliers sont effectués pour évaluer les risques en cas d'attaque et pour recenser les données personnelles et sensibles utilisées dans chaque application par exemple.

Les collaborateurs bénéficient d'une plateforme de formation interne pour couvrir les formations réglementaires obligatoires et les plans de formation annuels concernant le milieu réglementé (milieu bancaire) de la banque, la sensibilisation contre les fraudes, les données sensibles...

Le responsable des données au sein de la banque est le DMO (Data Management Officer). C'est lui qui gère les données de la banque.

La veille informatique est effectuée par le service parc informatique. Elle est effectuée en accord avec le catalogue du groupe.