

## SUCCESS STORY

# ROYAL MAIL GROUP

Transformer pour survivre.



Royal Mail Group doit transformer de toute urgence son système d'administration des régimes de retraite afin d'avoir une proposition commerciale viable pour les acheteurs potentiels.

### Points clés

- Distinction et séparation de deux systèmes : gestion de l'historique et des pensions
- Mise en œuvre d'un important programme de transformation informatique dans des délais très restreints
- Intégration des experts Steria dans les locaux Royal Mail Group afin d'assurer un dialogue permanent

### Les enjeux

Leader mondial en matière d'innovation dans le domaine des services postaux, Royal Mail Group est l'une des plus grandes entreprises du Royaume-Uni. Grâce à ses services proposés aux particuliers, entreprises et collectivités, Royal Mail group est un acteur clé de l'infrastructure sociale et économique.

Cependant, dans un contexte économique difficile où le numérique se substitue progressivement à l'utilisation d'envois postaux, Royal Mail Group a fait face à des problèmes de rentabilité. Le gouvernement

britannique a donc réalisé une étude majeure (le rapport Hooper) sur les activités et perspectives du groupe, ce qui a abouti à trois recommandations clés: un besoin de financement externe par l'intermédiaire du secteur privé; des modifications du cadre réglementaire pour permettre à Royal Mail Groupe de fixer ses propres tarifs; et la suppression du déficit lié aux régimes de retraite. L'accès à un financement de la part du secteur privé n'était envisageable que si le déficit des pensions était supprimé. Sans cette condition, aucun acheteur ne voudrait assumer un tel passif. De ce fait, le gouvernement Britannique a pris en charge tous les actifs et passifs des régimes de retraite de Royal Mail Group. Ceci nécessitait la création d'un nouveau système d'administration des pensions et la mise en œuvre des technologies adaptées. Un délai extrêmement réduit a été convenu pour la création de deux systèmes d'administration distincts.

Le premier ayant pour objectif de gérer les pensions historiques et la dette associée, et le second de gérer le nouveau régime de retraite.

## Notre solution

Partenaire numérique de Royal Mail Group, Steria a été choisi pour mettre en œuvre cet important programme de transformation. Etant déjà responsable du système d'administration des pensions existant, Steria a été choisi pour veiller à la bonne exécution de ce projet de transformation de Royal Mail Group.

La solution de Steria a permis de délivrer des milliers d'heures de travail dans des délais très courts.

La solution a également permis de fournir une réponse agile en adéquation avec l'évolution de la portée du projet avec de nouvelles exigences qui émergent. En effet, lorsque le projet a débuté, Steria n'avait pas eu connaissance de la totalité des exigences relatives à la transformation.

## La collaboration entre Royal Mail et Steria

Depuis 2003, Steria a joué un rôle central dans le processus d'externalisation informatique de Royal Mail Group, lui permettant ainsi d'avoir une compréhension unique de ses activités et de son écosystème. Les régimes de retraite de Royal Mail Group ont été administrés à travers un logiciel commercial prêt à l'emploi (COTS), maintenu depuis des années par Steria.

Steria s'est appuyé sur ce logiciel pour créer deux nouveaux régimes de retraite avec de nouvelles exigences et de nouveaux critères pour les droits d'administration.

Suite à une loi du parlement validant les changements majeurs proposés au sein de Royal Mail Group, une deadline fut fixée concernant la mise en œuvre du système de régime de retraite. Steria avait seulement 12 mois pour délivrer le premier projet. Ce fut une première pour un programme de transformation d'une telle complexité.

Steria a rapidement relevé le défi et a livré :

- Plus de 6 000 demandes de changements
- Plus de 5 000 heures de travail de développement et de tests
- Une deuxième partie du projet, cette fois-ci non soumise à la deadline du 12 Mars

Travaillant directement avec l'équipe de gestion des pensions de Royal Mail (Royal Mail Pension Administration Team), Steria s'est implanté au siège social du Groupe à Chesterfield au Royaume-Uni. Ce fut un facteur clef de réussite puisque toutes les questions relatives aux changements au sein de Royal Mail pouvaient ainsi être rapidement traitées sur place. À son tour, l'équipe de gestion des pensions pouvait compter sur l'expérience et l'expertise métier de Steria pour ses premiers essais auprès d'utilisateurs et bénéficier d'un dialogue permanent.

Afin de pouvoir tenir les délais de livraison, Steria a élargi ses ressources onshore par des ressources offshore en Inde. Cela permettait de fonctionner sur des amplitudes horaires de 16 à 18 heures par jour. Le travail

développé au Royaume-Uni était testé le jour même en Inde afin d'avoir des appréciations et commentaires le matin suivant. Ces conditions ont permis de respecter le budget alloué ainsi que le calendrier.

## Résultats et bénéfices

Royal Mail Group a mis en œuvre ses deux nouveaux régimes de retraite dans les délais prévus (31 Mars

2012), lui permettant ainsi d'assurer son activité de manière pérenne. En appliquant les changements nécessaires au bon fonctionnement des systèmes de retraite et d'historique en tant qu'entité distincte de la nouvelle, Steria a contribué à créer une entité commercialement viable. Ces changements ont permis d'augmenter les chances de rachat des parts d'activités du groupe par des acheteurs potentiels. Malgré de nombreux changements de besoins pendant le projet de transformation, Steria a délivré un projet d'excellente qualité tout en respectant les délais de livraison imposés.

Steria continu à maintenir les deux nouveaux systèmes et les a déjà adaptés aux changements législatifs. Par exemple, les paiements des pensions, auparavant basés sur un indice des prix de détail, sont à présent basés sur un indice des prix à la consommation. Cela a nécessité une modification du mode de calcul (sur mesure) au sein du système de pension mis en place par Steria.



### À propos de Sopra Steria

Sopra Steria, leader européen de la transformation numérique, propose l'un des portefeuilles d'offres les plus complets du marché : conseil, intégration de systèmes, édition de solutions métier et Business Process Services. Il apporte ainsi une réponse globale aux enjeux de développement et de compétitivité des grandes entreprises et organisations. Combinant valeur ajoutée et innovation dans les solutions apportées, ainsi que performance des services délivrés, Sopra Steria accompagne ses clients dans leurs programmes de transformation, aussi complexes soient-ils, et les aide à faire le meilleur usage du numérique.

Fort de 35 000 collaborateurs dans plus de 20 pays, le Groupe Sopra Steria affiche un chiffre d'affaires pro forma 2013 de 3,1 milliards d'euros.

