

RAPPORT DE STAGE BTS SIO – BNP PARIBAS

NGUYEN Pierre-Lâm

Table des matières

RAPPORT DE STAGE BTS SIO – BNP PARIBAS	1
I Présentation de BNPP	4
A) Le Groupe BNP Paribas	4
B) Organisation (à compléter/revoir).....	4
C) L’entité transverse ITG Production dans ITG.....	5
II Présentation de l’activité	6
A) Généralité sur le risque	6
B) Focus sur l’activité IH.....	7
C) Cas pratique sur les IH	8
1) Vue globale sur la détection et la collecte d’informations :.....	8
2) Cas pratique : Extraction, Croisements et Eligibilité :	12
III Bilan du stage	14
A) Compétences acquises	14
B) Difficultés rencontrées	14
C) Perspective d’évolution.....	15
Conclusion	16
Annexes	17
Annexe 1 : Le Groupe BNP Paribas dans le monde (Organisation, activités, plan stratégique Groupe BNP Paribas)	17
Annexe 2 : Organigramme du Groupe BNP Paribas	19
Annexe 3 : Organigramme de ITG Production	19
Annexe 4 : Organigramme du domaine.....	19
Annexe 5 : Schéma Intégration IH dans le risque (Incidents Potentiels)	20
Annexe 6 : Exemple de l’Incident historique IH000003646xx :	20
Annexe 6 bis : Formulaire de création de l’Incident Historique :	21
Annexe 7 : Chronologie de gestion des IH	24
Annexe 8 : Exemple de cause défaillance ITGP (+BP2I)	24
Annexe 9 : Source bibliographique.....	25
Annexe 10 : Glossaire	25

INTRODUCTION

Période : Juin – Juillet (du 16 Juin au 25 Juillet) 2025

Dans le cadre de mes études en BTS SIO (Services Informatique des Organisations), j'ai pu effectuer un stage au sein du groupe BNP Paribas dans l'IT GROUP Production, au sein du département ProdSec (Production Sécurité) et plus précisément le domaine SEC06, spécialisé dans le Risk Management, la Resilience, la Continuity & Crisis. Le département ProdSec est chargé de l'infrastructure et service sur la sécurité pour tout le Groupe BNP Paribas (monde).

Mon stage s'étale sur une période d'une durée d'un mois et demi, du Lundi 16 Juin 2025 au Vendredi 25 Juillet 2025. L'équipe dans laquelle j'évolue comporte cinq personnes dont mon tuteur Bruno Nguyen (il n'y a aucun lien de parenté avec moi !). Mon tuteur exerce plusieurs rôles et activités à son poste, celui de IT Risk Officer et Local Data Management Officer. Pour ma part, j'ai choisi le Risk Management et plus particulièrement l'Incident Historique dans l'IT. Mon but est d'apprendre un maximum sur le métier et d'apporter un soutien pour mon tuteur et aux différentes personnes qui le sollicitent.

Dans ce rapport de stage, je vous présenterai dans un premier temps Le Groupe BNP Paribas, son organisation ainsi que le département et le domaine dans lequel j'effectue ce stage. Dans un second temps, je vous présenterai l'activité et son contexte. Et pour finir je ferai un bilan durant cette riche période d'apprentissage et de découverte qui m'ont permis de confronter la réalité et mes cours pratique durant l'année scolaire.

En annexes le complément d'information sur différentes thématiques

I Présentation de BNPP

A) Le Groupe BNP Paribas

BNP Paribas, dont le siège est à Paris, est l'un des plus grands groupes bancaires européens et un acteur majeur de la finance mondiale, présent dans plus de 64 pays avec environ 178 000 collaborateurs.

Ses principales activités couvrent la banque de détail, les services financiers spécialisés, la banque de financement et d'investissement (CIB), ainsi que la gestion d'actifs et la banque privée.

Son histoire remonte à 1848 avec la création du Comptoir national d'escompte de Paris (CNEP), rejoint en 1966 par la fusion avec la BNCI pour former la BNP, puis en 2000 par la fusion avec Paribas pour créer le groupe BNP Paribas. Depuis, le groupe a connu une forte croissance internationale et a fait de la transformation numérique une priorité stratégique.

En résumé BNP Paribas c'est un solide groupe bancaire Français présent en France, en Europe et dans le monde exerçant des activités bancaires et services financiers. Le Groupe BNP Paribas c'est près de 178 000 collaborateurs dont :

- **144 329** collaborateurs en Europe
- **19 627** collaborateurs en Asie Pacifique
- **5 435** collaborateurs en Afrique
- **4 855** collaborateurs en Amérique du Nord
- **3 230** collaborateurs en Amérique du Sud
- **476** collaborateurs au Moyen Orient

Sur 64 pays et Territoires

B) Organisation (à compléter/revoir)

Trois pôles opérationnels.

Les activités du groupe BNP Paribas sont structurées autour de trois pôles opérationnels rassemblant un ensemble de métiers et d'expertises permettant de répondre aux besoins spécifiques de chacun de ses clients : particuliers, entrepreneurs, PME, grandes entreprises, institutionnels, etc.

Le pôle Commercial, Personal Banking & Services (CPBS) innove pour toujours mieux servir ses clients, anticiper l'évolution de leurs usages et réinventer leur expérience. Il fédère les réseaux des banques de détail du Groupe et plusieurs métiers spécialisés

Le pôle Corporate & Institutional Banking (CIB) propose des solutions financières sur mesure pour les entreprises et les institutionnels

Le pôle **Investment & Protection Services (IPS)** regroupe quatre activités spécialisées offrant un large éventail de solutions d'épargne, d'investissement et de protection

Et des fonctions Groupe.

Les fonctions de contrôle assurent la gestion des risques au sein du Groupe. Chacune de ces Fonctions est indépendante.

Les fonctions transversales exercent au sein de BNP Paribas des missions normatives, de support et conseil, ainsi que de contrôle des activités opérationnelles dont l'IT Group

C) L'entité transverse ITG Production dans ITG

L'IT Group (ITG) constitue l'entité centrale du système d'information de BNP Paribas, jouant un rôle stratégique, transverse et opérationnel, en pilotant la stratégie IT globale du groupe, la transformation digitale, la gestion des projets informatiques, la sécurité, la résilience et la conformité des infrastructures (datacenters, réseaux, cloud).

ITG Production, là où je fais mon stage, rend service à tous les départements dédiés aux activités diverses sur la mise en œuvre de projets et application. ITG Production est responsable des infrastructures et services transverses pour tout le Groupe. Son rôle est de garantir une production opérationnel optimum, assurer la sécurité, fournir un support technique H24.

ITG production ce sont des départements dédiés pour :

- FRB → APS FRB (French Retail Banking)
- EM → APS EM (Emergent Market)
- Cardif → APS Cardif (Assurances)
- Fonctions Transverses → APS Fonctions (dédié aux applications transverses)
- Moyens de Paiement → APS MP (Moyens de Paiement)
- Personnal Finance → APS PF (Personnal Finance)
- Flux monétique → APS Flux (Flux monétique)

...

Et pour tout le Groupe concernant les infrastructure et services pour :

- Production Open Cloud Plateform (Cloud)
- Production WS (WorkSpace : Télécom et Digital Working)
- Production ProdSec (sécurité, détection, défense, risque)
- Production Data

II Présentation de l'activité

Par usage, la banque est considérée comme une entreprise d'utilité publique, car elle fournit des services essentiels à une communauté, tels que la gestion des dépôts, les prêts, les paiements et les investissements. En tant que telle, la banque est tenue de répondre à un ensemble de règles, de normes et d'exigences strictes pour garantir la stabilité et la sécurité du système financier.

Ces règles et normes sont décrites dans les accords de Bâle, qui sont établis par les banques centrales et les autorités de régulation pour définir les standards de gestion des risques bancaires. Les accords de Bâle identifient les principaux risques auxquels les banques sont exposées, notamment les risques de crédit, de marché, de liquidité et opérationnel.

Le risque opérationnel est une composante importante de ces risques, car il englobe les pertes potentielles résultant de défaillances internes, de fraudes, de catastrophes ou de dysfonctionnements des systèmes. Dans le cadre de mon stage, j'ai été impliqué dans l'analyse d'incidents historiques, qui sont des événements passés qui ont eu un impact significatif sur la banque. L'analyse de ces incidents permet de mieux comprendre les causes et les conséquences des risques opérationnels et de mettre en place des mesures pour les prévenir ou les atténuer à l'avenir.

En effet, l'activité d'Incident Historique est un élément clé de la gestion des risques opérationnels, car elle permet de « historiser » les incidents remarquables afin de faire des projections future (incidents potentiels). En étudiant les incidents nous pouvons identifier les faiblesses et les vulnérabilités qui ont contribué à mettre en place des plans d'actions pour les corriger.

A) Généralité sur le risque

Mon tuteur ayant fait un Mastère Spécialisé dans le Management Globale des Risques m'explique qu'il existait un grand nombre de définition du risque. Pour preuve voici quelques exemples :

Dans la norme **Iso 9001** ([International Organization for Standardization](#)) le risque vise principalement à identifier les effets des incertitudes de l'entreprise et à déterminer les risques comme base de la planification ([Formation ISO 9001 version 2015](#))

Selon le dictionnaire de [Larousse](#) le risque c'est :

1) *Possibilité, probabilité d'un fait, d'un événement considéré comme un mal ou un dommage : Les risques de guerre augmentent.*

2) *Danger, inconvénient plus ou moins probable auquel on est exposé : Courir le risque d'un échec. Un pilote qui prend trop de risques.*

Alors que la définition du risque à la **BNP Paribas**, le risque c'est « *un événement réel résultant de l'inadéquation ou de la défaillance de processus internes, ou d'événements extérieurs, qui a, pourrait ou aurait pu entraîner une perte, un gain ou un manque à gagner* »

Traditionnellement dans le milieu de la banque, on connaît 3 principaux risques :

- **Risque** du marché (volatilité du taux de change)
- **Risque** de crédit/contrepartie (remboursement de crédit)
- **Risque** de liquidité (cash disponible)

Et depuis les années 2007/2028 le risque opérationnel connaît une grande importance (notamment avec affaire Kerviel, Ex-Trader faisant perdre 9 milliards d’euros à la Société Général).

- **Risque** opérationnel (concerne toutes les activités ou éléments qui touchent l’opération ou son fonctionnement habituel, cela comprend les bâtiments, les personnes, les services, etc.)

Ce dernier risque appliqué à l’informatique de production, c’est là où je fais mon stage.

Le risque opérationnel est également présent dans d’autres secteurs, comme la ressource humaine, la finance, la comptabilité, etc.

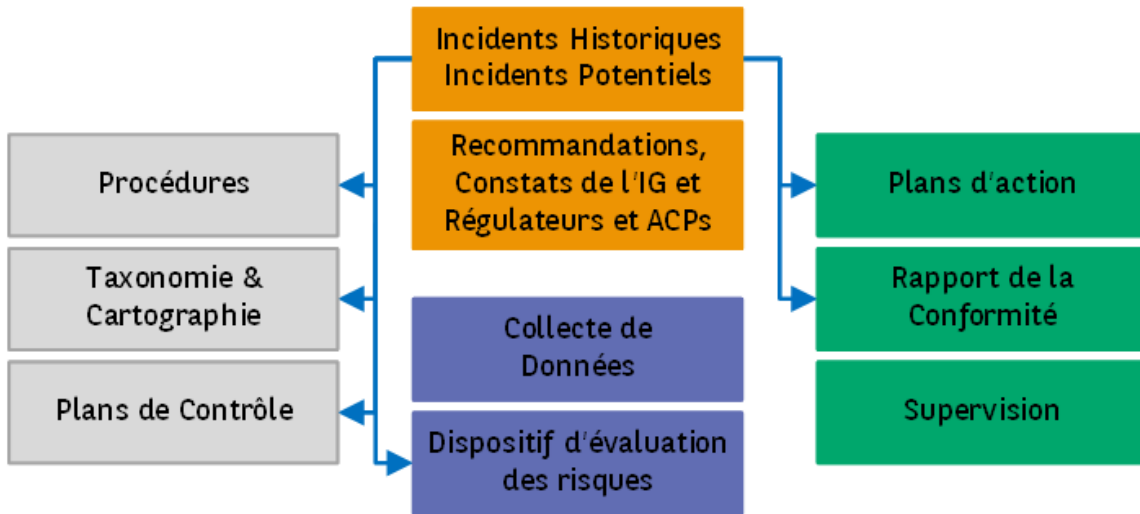
B) Focus sur l’activité IH

L’incident historique est un incident de production qui a fait l’objet d’un constat référencé dans un outil groupe officiel (Service Now). L’incident est considéré comme Historique dès qu’il existe un risque opérationnel ou ayant atteint un certain seuil ou par récurrence ou par son exposition (visibilité).

Avant de rentrer dans le vif du sujet sur des IH, il a fallu que je fasse des formations accélérées pour cerner le périmètre de l’activité. J’ai dû apprendre et comprendre le fonctionnement d’une banque, la sécurité, les risques et ses activités connexes.

Remettre dans le contexte l’activité des IH dans la globalité des activités risque. Je contribuerai modestement ma participation dans cet exercice.

Schéma de l'interaction et complémentarité des activités :



Ma mission consiste à aider et facilité le travail de mon tuteur pour la création et la gestion des IH dans son périmètre.

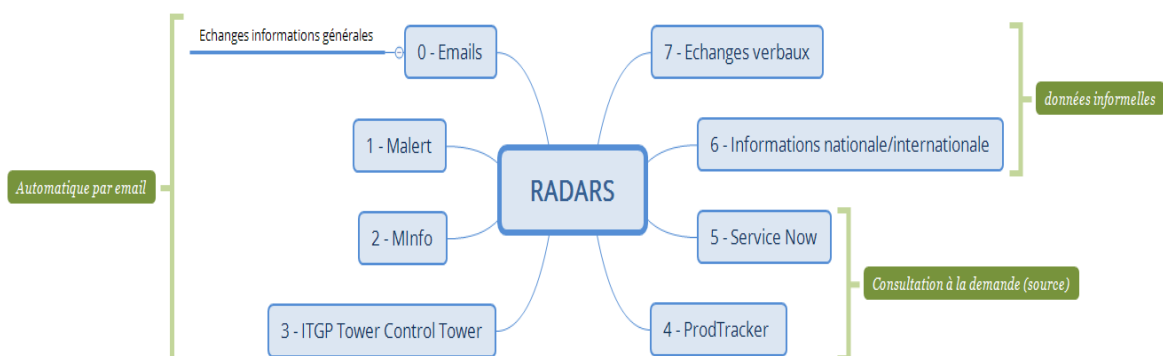
ITG Production est responsable des applications, des projets, des infrastructures et des services pour tout le groupe BNP Paribas. Autrement dit le périmètre ne concerne pas uniquement la France mais le monde entier.

L'activité sur les **IH est l'analyse** et la validation des IH impliquant ITG P comme « défaillant ». Par manque de temps et de connaissance je n'ai pas pu développer cette partie. Je sais que potentiellement beaucoup d'entités dans le monde peuvent nous solliciter car nous fournissons l'infrastructure et les services transverses.

C) Cas pratique sur les IH

1) Vue globale sur la détection et la collecte d'informations :

Schéma Radars : tous les moyens mis à disposition pour collecter les informations



Voici la liste des sources d'informations :

0- Email : les emails sont une source d'information sur tous les sujets

1- MAAlert : ce sont des alertes que l'on reçoit sur des incidents ayant une priorité

MAAlert - INC5816950 - Closed - FONCTIONS - IPERFLEX - Access control system is unavailable.

PARIS BP2I AOM FONCTIONS
 À PARIS BP2I AOM LEADER

Répondre Répondre à tous Transférer

mar. 20/06/2023 16:20

MAAlert			
Impact	Access control system is unavailable.		
Ticket #	INC5816950	Priority	P1
Incident status	Closed	Crit sit	No
Ticket date	2023/06/20 2:09PM	Information date	2023/06/20 2:09PM
Application	IPERFLEX	Business line	FONCTIONS
Incident details			
Next communication	N/A	Availability	OK
IPERFLEX : Access control system interfaced with Magica 04:20 pm CET The complete reset of ITL data for all sites has been successfully performed by IMEX Team. There is no more error following the verification of the movement escalation. MOE IPerflex confirms that the service is back to normal and all users have access. The incident is resolved.			
03:45 pm CET The complete reset of ITL data by IMEX team has improved the situation. The verification of the movement escalation with the reason "Badge not downloaded" is in progress. Users begin to regain access.			
03:10 pm CET Frontal ITL reboot is in progress on Valmy 1 by IMEX team.			
02:40 pm CET IMEX team is going to set up a monitoring system to allow access to buildings.			
02:10 pm CET MOE iPerflex declares that the application is totally unavailable. Users are unable to access BNP PARIBAS buildings. ITGP MEO Functions is contacted to relaunch the database and all IHM services. In parallel, editor analysis are in progress for a rollback decision on the application delivery of CHG0493374 change.			
Contact	paris_bp2i_aom_fonctions@bnpparibas.com	Tel.: +33 (0) 1 40 14 47 00	
RESTRICTED RESTREINT		BNP PARIBAS Partners For Innovation	

2- Minfo : comme les Malert, ce sont des emails d'information sur des incidents déclarés

MInfo - INC7228703 - Closed - FONCTIONS - Multi-applications - An inability to join "Temporary" storage cells on d...


 PARIS BP2I AOM FONCTIONS
 À  PARIS BP2I AOM LEADER

je. 07/12/2023 16:23

MInfo			
Impact	An inability to join "Temporary" storage cells on domu EXADATA		
Ticket #	INC7228703	Priority	P2
Incident status	Closed	Crit sit	No
Ticket date	2023/12/07 2:27PM	Information date	2023/12/07 3:19PM
Application	Multi-applications	Business line	FONCTIONS
Incident details			
Next communication	N/A	Availability	OK
Multi-applications : 03:00 pm CET TC FUNCTIONS informs that the application HOOKE is unavailable. BP2I ORACLE L3 Team investigated and determined the list of the servers/applications that may be impacted(attached file). Service was interrupted for 45 min and the reboot of the data base was don at 02:59 pm CET. Following the reboot of the databases, HOOKE application is available. No other impacts were announced from TC FUNCTIONS A provider case has been opened with a P2 priority.			
INC7228703 - Exadata - liste impacte.xlsx			
Contact	paris_bp2i_aom_fonctions@bnpparibas.com	Tel.: +33 (0) 1 40 14 47 00	
RESTRICTED RESTREINT		BNP PARIBAS Partners For Innovation	

3- IT Prod Daily Check Tour de contrôle : c'est un canal spécifique sur les événements importants en cours ou à venir

REMINDER : DR-DMZR-2025 Global Change Freeze_V2


 de la part de ITGP CONTROL TO
 À  PARIS BP2I AOM LEADER
 Cc LIST -- ITGP CONTROL TOWER CHANGE

lun. 19/05/2025

Interne
 Ce message a été envoyé avec l'importance Haute.



KEY INFORMATION :

Event	DR-DMZR-2025 Change Freeze
Scope	Entities: ALL Locations : DMZR (totally) / Marne, Bastogne, Carrier Hotel (Partially) Category : Infrastructure and Applicative Type : Normal, Standard, Emergency Environments concerned by freeze : ALL - Production : Production, Preproduction, Backup - Non-Production: Development, qualification, staging Freeze Period : From Wednesday June 11th at 00:01 CET to Sunday June 15th at 23:59 CET

DESCRIPTION :

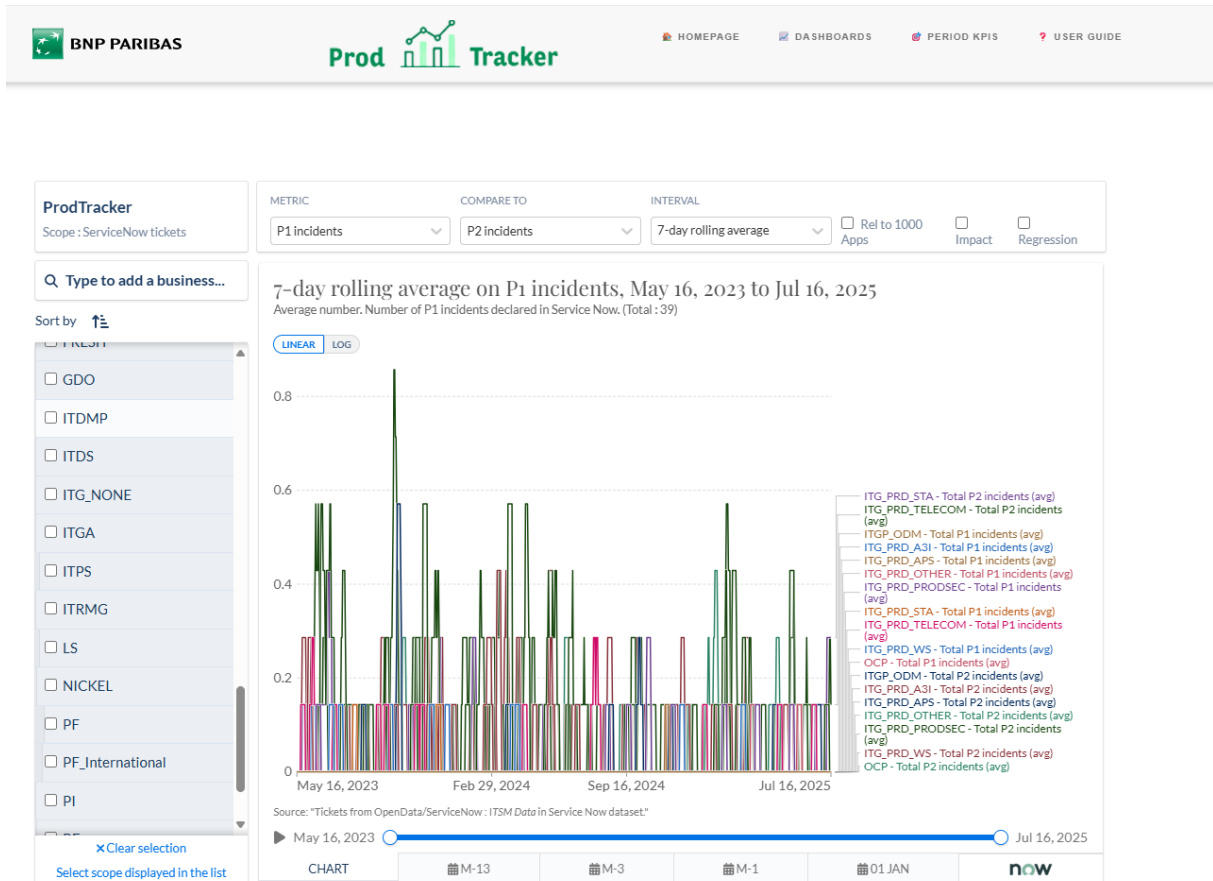
As part of works aiming to test our Information System resiliency, we will carry out a simulation exercise of the loss of an AZ in the dMZR. As for the previous exercise, the AZ name to be isolated will not be communicated beforehand.

This exercise will take place on the weekend of 14th and 15th June 2025.

4 ProdTracker (outil de détection des incidents de production) : c'est un tableau de bord en temps réel sur les incidents de productions référencés dans Service Now.

Lien intranet : <https://prodtracker.group.echonet/home/dashboard>

Exemple de la vue sur ProdTracker :



5 Service Now : c'est un outil harmonisant toutes les informations de la production, les incidents, problèmes, changements, risques, etc... (Référentiel des applications, normes et procédures, bonnes pratiques, plan d’actions, ...)

Lien intranet : https://bnpp.service-now.com/now/nav/ui/classic/params/target/incident_list.do%3Fsysparm_userpref_module%3Db55b4ab0c0a80009007a9c0f03fb4da9%26sysparm_query%3Dactive%253Dtrue

Exemple de la vue sur Service Now :

Number	Entity	Created	Description	Short description	Service	Configuration item	Environment	Priority	State	Severity	Urgency	Problem	Incident Type	Assignment group
INC12017786	CIB_BI_GM	07-11 07:57	Slowness in BOD pricing for 11/07 06...	Delay in POB BOD Pricing for 11 July 2025	9105.5353582 - PositionBuilder	9105.5353582 - PositionBuilder	Production	1 - Critical	Resolved	3 - Low	1 - High	(empty)	application / infrastructure	BNPP_CIB_FR_GMRP
INC12006805	CIB_BI_GM	07-10 08:51	71k BODs missing at 8:50 AM Paris Time	Unable to communicate with POB - 71k BOD...	3941.2581344 - Exocet	3941.2581344 - Exocet	Production	1 - Critical	Resolved	3 - Low	1 - High	(empty)		BNPP_CIB_GLOBAL_C
INC12046160	CIB_BI_GM	07-15 10:41	Due to bad events. Events are backlog an...	Events are piled up in sender engine	4747.0342303 - CALYPSO FI	4747.0342303 - CALYPSO FI	Production	1 - Critical	Resolved	3 - Low	1 - High	PRB0102051	application / infrastructure	BNPP_CIB_FR_GMTPT
INC12043838	CIB_BI_GM	07-15 08:56	BODs delay on 15/07/2025 We are missing...	BODs delay on 15/07/2025	3941.2581344 - Exocet	3941.2581344 - Exocet	Production	1 - Critical	Resolved	3 - Low	1 - High	(empty)		BNPP_CIB_GLOBAL_C
INC12043781	CIB_BI_GM	07-15 08:52	06:00 AM PT: APS observed slowness in BO...	POB BOD delayed for COB 20250715	9105.5353582 - PositionBuilder	9105.5353582 - PositionBuilder	Production	1 - Critical	Resolved	3 - Low	1 - High	(empty)	application / infrastructure	BNPP_CIB_FR_GMRP
INC12007765	CIB_ITO_PRODUCTION	07-10 09:43	POB connection failing with MQ connect...	POB MQ slowness - 10th July	10797.5499384 - WEBSHERE MQ FR	(empty)	Production	1 - Critical	Resolved	3 - Low	1 - High	(empty)	application / infrastructure	BNPP_CIB_GLOBAL_F
INC12054929	CIB_BI_GM	07-16 08:36	Still missing 80k BODs at 8:30 am Paris...	Delay in POB BOD delivery on 16/07/2025	3941.2581344 - Exocet	(empty)	Production	1 - Critical	In Progress	3 - Low	1 - High	(empty)		BNPP_CIB_GLOBAL_C
INC12048441	CIB_ITO_PRODUCTION	07-15 12:55	POB connection failing with MQ connect...	POB MQ slowness - 15th July	10797.5499384 - WEBSHERE MQ FR	(empty)	Production	1 - Critical	Resolved	3 - Low	1 - High	(empty)		BNPP_CIB_GLOBAL_F
INC12054483	CIB_BI_GM	07-16 07:37	05:30 AM PT : APS detected a delay in th...	Delay in BOD job pricing for COB 16/07/2...	9105.5353582 - PositionBuilder	9105.5353582 - PositionBuilder	Production	1 - Critical	In Progress	3 - Low	1 - High	PRB0097027	application / infrastructure	BNPP_CIB_FR_GMRP
INC12007786	CIB_BI_GM	07-10 08:51	71k BODs missing at 8:50 AM Paris Time	Unable to communicate with POB - 71k BOD...	3941.2581344 - Exocet	3941.2581344 - Exocet	Production	1 - Critical	Resolved	3 - Low	1 - High	(empty)		BNPP_CIB_GLOBAL_C

6 Informations nationale et internationale (TV/radio/web/...) notamment sur le risque image et le risque de réputation

7 Echanges verbaux avec les collègues (café/cantine/pause/sorties/...)

Les sources d'informations sont parfois redondantes et parfois confirment l'importance et de la portée de l'incident (risque image/réputation/financier/etc.)

2) Cas pratique : Extraction, Croisements et Eligibilité :

Pour confirmer différentes sources d'informations, il faut vérifier le Dashboard ProdTracker et confirmer par l'extractions de Service Now.

-ProdTracker donne une vision synthétique des incidents P1/P2 des X derniers jours (X est variable en fonction des besoins)

-L'**Extraction** via l'outil Service Now donne une liste exhaustive des incidents.

Critères de sélection :

- tous les incidents dont « **Priority** » = P1 ET P2 (les plus importants)
- sur la **période** des 6 derniers mois (permet de couvrir la période)

Vue de la requête :

Number	Entity	Created	Description	Short description	Service	Configuration item	Environment	Priority	State	Severity	Urgency
INC4464609	CDF	2022-12-15 15:44	Mail from B. NGUYEN (15/12/2022) Hell...	[INC][RM] RK0024789 is not visible by L...	AP25693 -- GRC IT GROUP ServiceNow	(empty)		3 - Moderate	Closed	3 - Low	2 - Medium
INC5977428	CIB_ITO_PRODUCTION	2023-07-12 13:56	Le téléphone doit être réenroler sur Out...	[CPT] [SMARTPHONE][INC] RE-ENROLEMENT	12317.5673414 -- Le Comptoir	12317.5673414 -- Le Comptoir -- Producti...	Production	5 - Very Low	Closed	3 - Low	3 - Low
INC5569490	CIB_ITO_PRODUCTION	2023-05-31 14:54	[CPT] [SMARTPHONE][INC] Update Update failed /...	[CPT] [SMARTPHONE][INC] Update failed /...	12317.5673414 -- Le Comptoir	12317.5673414 -- Le Comptoir -- Producti...	Production	5 - Very Low	Closed	3 - Low	3 - Low
INC4328806	PRODUCTION_SEC	2022-11-25 09:40	user récupère des données de son anciens pc	[CPT][HARDWARE][INC]	12317.5673414 -- Le Comptoir	12317.5673414 -- Le Comptoir -- Producti...		5 - Very Low	Closed	3 - Low	3 - Low
INC5424681	CIB_ITO_PRODUCTION	2023-05-10 11:23	Demande de renseignements pour un badge	[CPT][SMARTCARD][INC]	12317.5673414 -- Le Comptoir	12317.5673414 -- Le Comptoir -- Producti...	Production	5 - Very Low	Closed	3 - Low	3 - Low
INC4284129	PRODUCTION_SEC	2022-11-18 09:38	The diagnosed incident requires the chan...	[CPT][HARDWARE][INC] Computer (SWAP La...	12317.5673414 -- Le Comptoir	12317.5673414 -- Le Comptoir -- Producti...		5 - Very Low	Closed	3 - Low	3 - Low
INC11765053	PRODUCTION_WS	06-16 15:49	Demande d'information pour un onboarding.	[CPT][AST]	AP43198 -- Le Comptoir Apps	(empty)	Production	5 - Very Low	Closed	3 - Low	3 - Low
INC4343733	PRODUCTION_SEC	2022-11-28 14:19	J'ai besoin d'assistance sur	[COLLABORATIVE MESSAGING TOOLS]	12317.5673414 -- Le Comptoir	12317.5673414 -- Le Comptoir -- Producti...		5 - Very Low	Closed	3 - Low	3 - Low

On obtient une **liste** qu'il faut extraire et retravailler sur les entités qui nous intéresse

Le **Croisement** de ces données avec les informations issues du radar doit confirmer les incidents les plus remarquables.

La **Vérification** des incidents **éligibles** à un IH (incident historique de risque opérationnel) doit tenir compte de tous les éléments connus par la connaissance application, la connaissance des normes et procédures appliquée, par les enjeux liés à l'exposition de l'incident, par le seuil des pertes, par la répétition de l'incident, etc.

Pour certains cas, il est facile à comprendre que le seuil déclenchera forcément la formalisation d'un IH, en revanche pour d'autres cas il faut de l'expérience et de l'analyse pour tout comprendre.

A partir de cette partie, c'est mon tuteur qui prend en charge car je n'ai pas suffisamment d'expérience. La synthèse de l'IH et son report se fait dans un document texte puis reporter sur l'outil 360 pour historisation d'un cas réel.

III Bilan du stage

A) Compétences acquises

Les compétences que j'ai pu acquérir grâce à ce stage sont nombreuses et enrichissantes, tant humainement que techniquement. Travaillant forcément avec plusieurs contacts j'ai pu connaître et me faire connaître de certaines personnes. Et techniquement, j'ai dû me « faire la main » sur plusieurs outils (ProdTracker, Service Now, email, Who's who, incident, changement, PIR, Problème, ...) j'ai appris à « jongler » et tirer les meilleurs partis de chaque application. Les applications sont spécifiques et ne répondent qu'à une partie des questions que l'on se pose, or pour regrouper tous les éléments il faut être concentré et avoir cette « gymnastique intellectuelle » pour recouper les bonnes informations facilitant la compréhension ; et ainsi faire synthèse de l'incident.

Voici quelques exemples que j'ai noté durant les semaines passées :

L'analyse et la gestion des incidents informatiques, en identifiant les potentielles failles ou vulnérabilités dans les systèmes. Incident → Cause (root cause) → conséquence

La connaissance des normes de sécurité et des procédures internes, notamment en lien avec la cybersécurité et la conformité réglementaire (ex. : ISO 27001, RGPD, etc.).

La rédaction de documents de suivi des risques (reportings, tableaux de bord, plans d'action).

La collaboration inter-équipes, en communiquant avec différents départements (techniques, sécurité, conformité) pour collecter des informations ou suivre des actions correctives.

L'utilisation d'outils de gestion de risques et d'incidents (ServiceNow, Outil360 et etc...).

La sensibilisation à la culture du risque au sein d'un grand groupe bancaire, notamment à travers des échanges réguliers sur les bonnes pratiques et les incidents passés.

L'adaptabilité et le savoir à l'IT dans le secteur bancaire, par conséquent le vocabulaire, procédures, l'organisation, le besoin, la cyber et etc...

Bref énormément de chose à connaître et une facilité d'accès incroyable grâce aux documents et surtout grâce aux collègues et toutes les personnes que je croise.

B) Difficultés rencontrées

Des abréviations partout : c'est la première fois que je travaille dans une grande entreprise, il y a énormément de connaissance à acquérir. Je comprends que les abréviations permettent de prendre des raccourcis pour éviter de répéter les notions de base.

Des procédures pour toutes activités : c'est compliqué pour les novices comme moi, d'un autre côté je peux être autonome pour comprendre chaque norme et chaque obligation. Il existe beaucoup d'aides et de kits pour bien commencer.

Beaucoup de monde à connaître : étant stagiaire dans un service transverse et surtout stagiaire, j'ai dû passer presque deux semaines à me faire connaître et connaître les personnes clés dans le cadre de mon activité sur les IH.

Le télétravail n'étant pas propice aux contacts, j'ai dû faire preuve de beaucoup d'autonomie. Heureusement que mon tuteur m'a accompagné dès les premiers jours pour me mettre à l'aise. Malgré tout, j'ai dû dresser une liste d'actions et d'un rétro planning pour anticiper la fin de mon stage avec la mission qui m'a été confiée. L'objectif est clair, le temps m'est imparti au fur et à mesure des jours et des semaines j'ai appris et je suis monté en compétence pour les tâches attendues. Cela m'a permis d'être opérationnel et être en confiance pour les autres tâches et perspective d'évolution.

Pour finir, l'activité dans laquelle je suis s'intègre dans un grand ensemble sur la gestion du risque opérationnel et du contrôle permanent. Il existe beaucoup de procédures sur ces sujets et je n'ai pas le temps pour tout lire et tout comprendre. Mon tuteur me demande de les lire tout de même. Il dit que la compréhension des règlements c'est par la répétition, par imprégnation et par le travail, Et que la connaissance en réglementation de ces normes et procédures serait forcément un plus dans l'avenir.

C) Perspective d'évolution

Ce stage m'a permis de découvrir le fonctionnement d'une grande banque, sa production informatique ainsi que la gestion des risques liées à ses activités. J'ai compris que l'informatique dans le secteur bancaire est un domaine vaste, structuré et très exigeant en matière de sécurité, d'organisation et de rigueur.

Même si j'ai pu apprendre énormément durant ce stage, je suis conscient qu'il me reste encore beaucoup de choses à découvrir et à approfondir, notamment sur les sujets liés à la cybersécurité, aux systèmes d'information complexes et à la gestion de projets IT à grande échelle.

Dans la suite de mes études et de mon parcours professionnel, j'aimerais approfondir mes compétences dans ce domaine, en me spécialisant si possible dans la sécurité informatique ou la gestion de l'infrastructure IT. Ce stage m'a aussi donné l'envie de travailler dans un environnement exigeant et dynamique, comme celui d'un grand groupe, où les enjeux sont importants et où l'on peut vraiment évoluer.

Enfin, cette première expérience m'a motivé à continuer à me former, à rester curieux, et à m'impliquer pleinement dans mon projet professionnel.

Conclusion

Ce stage au sein de l'**IT Group de BNP Paribas**, dans le domaine **SEC06 – Risk, Resilience, Continuity & Crisis** du département **ProdSec**, a été une expérience très enrichissante. Il m'a permis de découvrir concrètement le fonctionnement de l'informatique dans un grand groupe bancaire, dans un service transverse et un domaine transverse. J'ai appris une partie sur la **gestion des risques opérationnels**, et une spécialisation dans une spécialité appliquée à l'informatique.

En travaillant sur la **gestion des incidents historiques (IH)**, j'ai appris à utiliser plusieurs outils internes, à suivre des procédures précises, et à mieux comprendre l'organisation de l'IT chez BNP Paribas. J'ai aussi beaucoup appris sur la **cybersécurité**, les règles à suivre, et les bonnes pratiques à adopter pour travailler en toute sécurité. J'ai également fait la connaissance de nombreuses personnes de toutes entités confondues et je n'ai pas encore tout vu.

Ce stage m'a vraiment aidé à développer mes compétences, à mieux comprendre le monde professionnel, et à me projeter dans mon futur métier. Il m'a aussi confirmé que je voulais continuer dans le domaine de l'**informatique**, où les enjeux sont réels et les responsabilités importantes.

Je remercie **Éric Greiner**, le responsable de domaine SEC06 dans le département **ITG Production ProdSec**, toutes les personnes avec qui je suis en contact et mon tuteur **Bruno NGUYEN**. Merci infiniment pour l'accueil, les formations, les aides et les conseils tout au long de cette courte période.

Annexes

Annexe 1 : Le Groupe BNP Paribas dans le monde (Organisation, activités, plan stratégique | Groupe BNP Paribas)

BNP Paribas accompagne ses clients sur tous les continents - Carte au 31/12/2024*



Ses services et sa présence sur tous les continents

TOUS NOS SITES WEB MÉTIERS ^

Corporate & Institutional Banking v | Commercial, Personal Banking & Services ^ | Investment & Protection Services v

<p>BNP PARIBAS ^ Banque Commerciale en France (BCEF)</p>	<p>BNL ^ Banque de Détail en Italie</p>	<p>EUROPE-MÉDITERRANÉE ^ Banque de détail hors zone euro</p>	<p>BNP PARIBAS LEASING SOLUTIONS ^ Métiers du Leasing</p>	<p>BNP PARIBAS PERSONAL INVESTORS ^ Services bancaires et d'investissement digitaux</p>
<p>BNP PARIBAS FORTIS ^ Banque de Détail en Belgique</p>	<p>BGL BNP PARIBAS ^ Banque de Détail au Luxembourg</p>	<p>ARVAL ^ Location de flottes automobiles</p>	<p>BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE ^ Financement aux particuliers</p>	<p>NICKEL ^ Service de tenue de compte ouvert à tous</p>

Retrouvez-nous sur les 5 continents

TOUS NOS SITES WEB LOCAUX ^

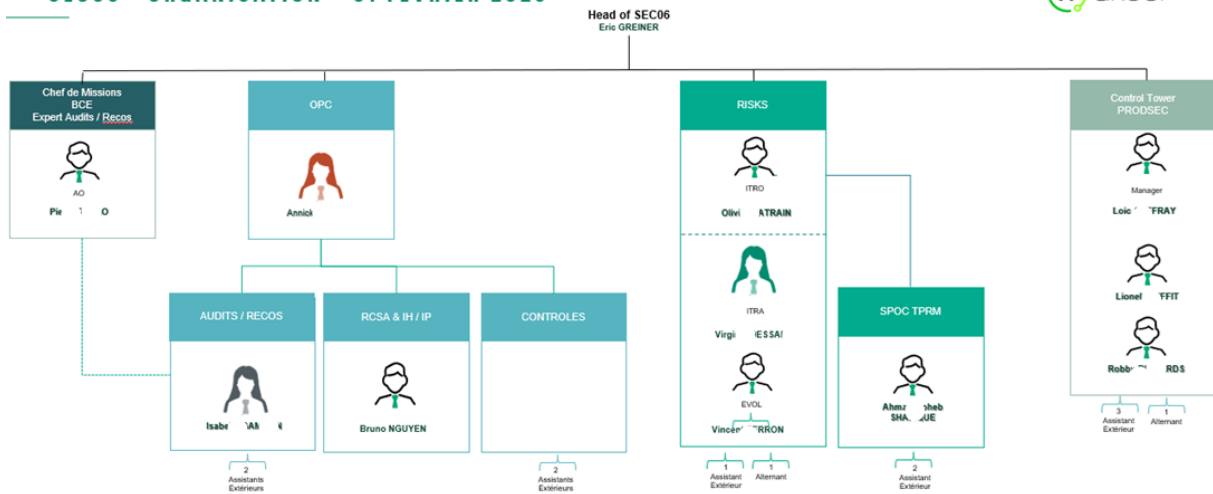
Amérique v | Europe ^ | Afrique v | Moyen-Orient v | Asie-Pacifique v

ALLEMAGNE ^	ESPAGNE ^	IRLANDE ^	PAYS-BAS ^	ROYAUME-UNI ^	UKRAINE ^
AUTRICHE ^	FRANCE ^	ITALIE ^	POLOGNE ^	SLOVAQUIE ^	
BELGIQUE ^	FINLANDE ^	KOSOVO ^	PORTUGAL ^	SUÈDE ^	
BULGARIE ^	GRÈCE ^	LUXEMBOURG ^	RÉPUBLIQUE TCHÈQUE ^	SUISSE ^	
DANEMARK ^	HONGRIE ^	NORVÈGE ^	ROUMANIE ^	TURQUIE ^	

Présent dans 64* pays et territoires, avec près de 178 000* collaborateurs et collaboratrices, BNP Paribas se positionne comme un leader européen des services bancaires et financiers. Avec des capacités d'accompagnement partout dans le monde, le Groupe dispose de plateformes et de métiers leaders en Europe ainsi que d'une forte présence dans la zone Amériques et en Asie-Pacifique.

**Chiffres au 31/12/2024, n'intégrant pas les données d'AXA Investment Managers qui a rejoint le Groupe en juillet 2025.*

SEC06 - ORGANISATION - 01 FÉVRIER 2025



Annexe 5 : Schéma Intégration IH dans le risque (Incidents Potentiels)



Annexe 6 : Exemple de l'Incident historique IH000003646xx :

IH issu d'un incident de production réel référencé sous le numéro INC109977uu dans Service Now.

L'incident INC109977uu est dû à un changement, référencé sous le numéro CHG0695583 dans Service Now. Et a généré un Problème puisque l'incident est de priorité P1 (obligation de créer un PB et un PIR)

Le changement a pour origine un constat qui donne lieu à une recommandation en accord avec les exigences du Groupe BNPP. Dont le but est de tester la résilience de l'infrastructure informatique (Local DR).

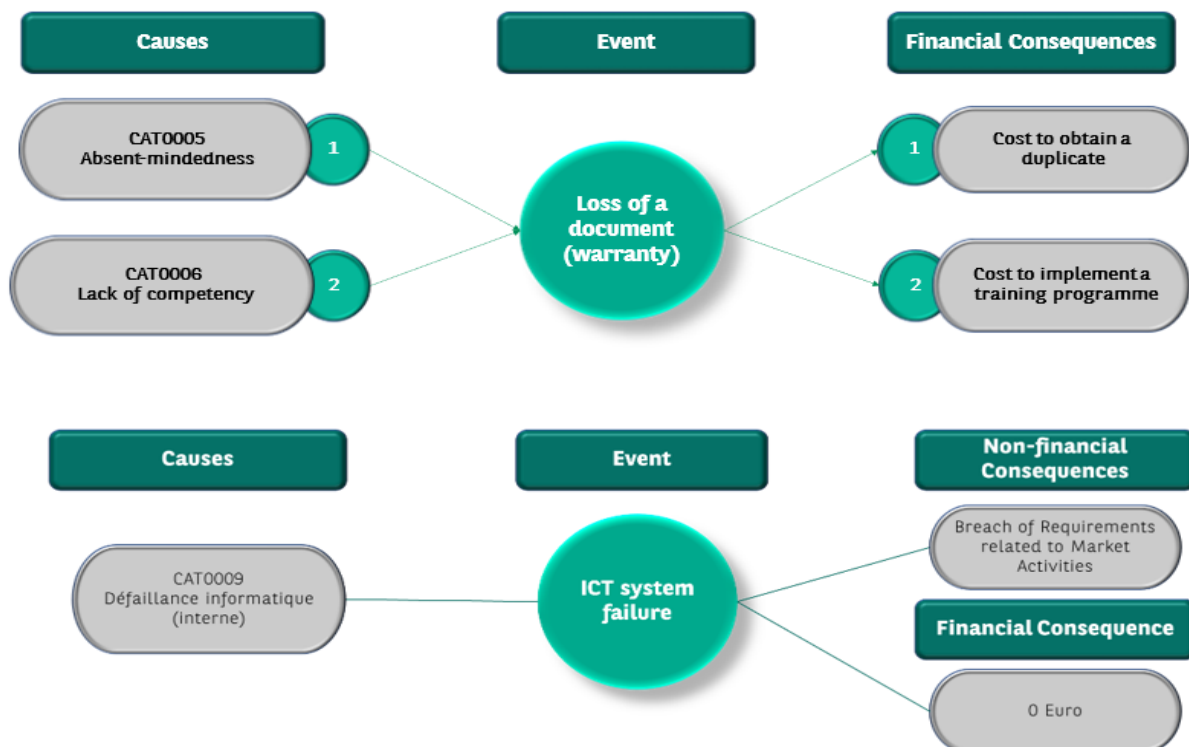
L'analyse de l'ensemble des éléments (incident, PIR, du PB, et tout autres documents et éléments connexes) doivent aboutir à une description claire et compréhensible pour tout le monde (pas de vocabulaire technique).

Les arguments doivent être étayés de preuves, autrement dit toutes allégations ou annonces doivent être vérifiables et « auditable » sinon cela reste une affirmation sans fondement et dans ce cas ne sera pas pris en compte.

Pour rappel, la preuve représente tout élément factuel, réel ou matériel qui permet de démontrer ou remonter à la source de l'information vérifiable

Dans notre cas, la preuve peut être un email, une copie d'écran, un compte rendu, une référence vérifiable issu d'une base réelle, etc.

Schéma montrant un incident peut avoir des causes multiples et de multiples conséquences



Annexe 6 bis : Formulaire de création de l'Incident Historique :

Les champs obligatoires sont notés avec « * » et les autres sont facultatifs. De manière générale ; il vaut mieux indiquer un maximum d'information pour aider la compréhension globale de l'IH.

Go to the Incident:

Expand All Collapse All

IDENTIFICATION

DESCRIPTION OF THE INCIDENT

CAUSES

CONSEQUENCES

CONTROLS

ACTION PLANS

INCIDENT TRANSFERS AND POTENTIAL INCIDENT LINK

DOCUMENTATION

C&C & CHALLENGE

IDENTIFICATION

Business Unit *

Organisational Entity

Legal Entity

Location

Occurrence date *

Identification date *

DESCRIPTION OF THE INCIDENT

Long Term Manually Flagged as Significant DMA Aggregated Incident Restricted

Summary*

Product Type OXX

Description *

Risk Event *

Base Event Type Risk Type

Immediate Actions

Enter a description

Ref Jurisdiction Ref Forecast Ref Local Tool / Ticketing Payment Instrument data

IDENTIFICATION

DESCRIPTION OF THE INCIDENT

CAUSES

CONSEQUENCES

CONTROLS

ACTION PLANS

INCIDENT TRANSFERS AND POTENTIAL INCIDENT LINK

DOCUMENTATION

C&C & CHALLENGE

Immediate Actions

Enter a description

Ref Jurisdiction Ref Forecast Ref Local Tool / Ticketing Payment Instrument data

Regulator Incidents

Relevance

CAUSES

No records found

CONSEQUENCES

Currency*

No records found

CONTROLS

No records found

ACTION PLANS

No records found

INCIDENT TRANSFERS AND POTENTIAL INCIDENT LINK

No records found

Cancel Save

IDENTIFICATION

DESCRIPTION OF THE INCIDENT

CAUSES

CONSEQUENCES

CONTROLS

ACTION PLANS

INCIDENT TRANSFERS AND POTENTIAL INCIDENT LINK

DOCUMENTATION

CHECK & CHALLENGE

CAUSES

No records found

[ADD A CAUSE](#)

CONSEQUENCES

No records found

[ADD CONSEQUENCE](#)

Currency* Select

CONTROLS

No records found

[ADD A CONTROL](#) [JUSTIFY CONTROL ABSENCE](#)

ACTION PLANS

No records found

[Link to an Action Plan](#) [Justify Action Plan Absence](#)

INCIDENT TRANSFERS AND POTENTIAL INCIDENT LINK

No records found

[Link to a PI](#)

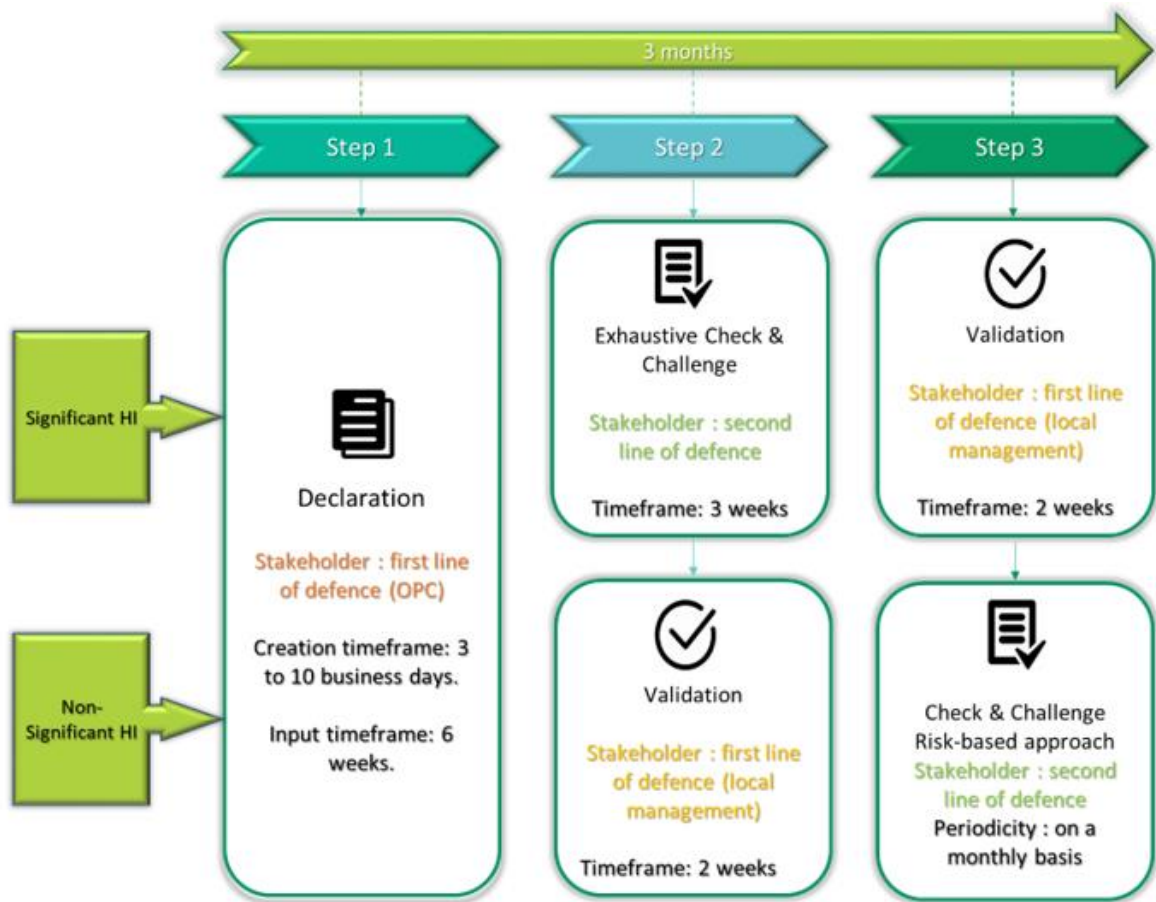
DOCUMENTATION

[+ Browse Files](#)

CHECK & CHALLENGE

Not reviewed

Annexe 7 : Chronologie de gestion des IH



Annexe 8 : Exemple de cause défaillance ITGP (+BP2I)

IH000002169xx

Business Unit: ITGP (531002 - ITGP)
 Parent Process: Manage IT Delivery and services
 Process ID: PR0080xx
 Short Label: Manage Capacity
 Failing control : RAC-CPY2 Contrôle de la gestion de la capacité informatique

Comments:

IH000002224xx

Business Unit: ITGP (531002 - ITGP)
 Parent Process: Manage IT Delivery and services

Process ID: PR00805
 Short Label: Manage Continuity
 Failing control : RAC-CTY4 Contrôle des plans de continuité informatiques des actifs IT
 Comments: Exadata failure

IH000002155xx

Business Unit: BP²I (531003 - BP2I)
 Parent Process: Manage IT Delivery and services
 Process ID: PR00801
 Short Label: Manage Capacity
 Failing control : RAC-CPY2 Contrôle de la gestion de la capacité informatique
 Comments :

Annexe 9 : Source bibliographique

Présentation : ([Qui sommes-nous ? - Echonet mobile](#))

- Intranet – Présentation de l’IT Group BNP Paribas
- Intranet – Présentation du groupe BNP Paribas
- SharePoint Domaine

Procédures:

- ITG0110EN - IT Risk Management Procedure
- ITGC0052-IT GROUP PRODUCTION-Manage IT Risks
- ITRM-Procédure Gestion IH
- **RISK0332FR - Principes de collecte des incidents historiques de risque opérationnel**

Annexe 10 : Glossaire

Le tableau ci-dessous présente les définitions des termes utilisés dans le présent document.

Terme acronyme	ou	Définition
Risque		C’est un événement réel résultant de l’inadéquation ou de la défaillance de processus internes, ou d’événements extérieurs, qui a, pourrait ou aurait pu entraîner une perte, un gain ou un manque à gagner »
Risque Opérationnel		Le <u>Risque Opérationnel</u> c’est le risque sur l’opération, toutes activités impliquant l’opérationnelle. Par exemple le risque de destruction sur le bâtiment est un risque opérationnel ; le risque sur une infrastructure est un risque opérationnel, etc. tout ce qui entrave aux opérations habituelles (Business As Usual).

Terme ou acronyme	Définition
IH	Un incident historique est un incident réel de production qui a fait l'objet d'un constaté référencé dans un outil groupe officiel (Service Now). L'incident est considéré comme Historique dès qu'il existe un risque opérationnel par exemple sur le risque image, risque financier, risque humain, risque systémique, etc.
Incident Majeur	La notion d'incident de production majeur est une notion IT Group Production, « à froid », l'incident est qualifié de majeur après la remise en service, selon les règles partagées avec le Métier
PIR	Post Incident Report
Cellule de crise	Organisation exceptionnelle mise en place pour gérer certains incidents importants
Crise	Evènement exceptionnel par l'ampleur de la perturbation générée, son caractère brutal et l'incapacité immédiate de rétablissement de la situation
360	Outils groupe qui permet de référencer le risque. Le Module Incidents Historiques est un référentiel pour gérer les Incident de risque opérationnel de la solution 360 Risk Op
Service Now	Outil de référentiel de suivi sur différents thématiques, entre autres sur le suivi des Incidents, Problèmes, Demandes de Changements de IT Group Production. C'est également une base de données de toutes les connaissances sur la production informatique (référentiel des applications, projets, programmes, infrastructures et services. (Ouvert le 30/11/2020))
ITG P	IT Group Production
PRODSEC	Division Production Sécurité de ITGP
OPC ITG P	Operational Permanent Control pour IT Group Production

-----Fin du document