



Témoignage d'une

## Mutuelle

### Défis

- Bénéficier d'un contrôle interne efficace en impliquant les collaborateurs
- Faciliter l'enregistrement des contrôles et assurer la continuité
- Assurer un suivi des contrôles régulier pour être plus réactif en cas d'incident
- Réduire le temps de préparation et le temps consacré lors des audits

### Résultats

- Réduction des erreurs grâce à des collaborateurs plus impliqués
- Gain de temps considérable dans l'enregistrement des contrôles et continuité assurée
- Suivi des contrôles fait et réaction plus rapide en cas d'incident
- 100% prêt pour l'audit sans effort

Découvrez le challenge relevé par une **Mutuelle française** créée il y a plus de 30 ans et répartie sur trois agences. Dans le cadre du contrôle interne, même si les contrôles étaient effectués dans la plupart des cas, la Direction avait la sensation de « bricoler » et il manquait d'automatisation et de traçabilité. **Siegrid Paris**, Consultante Optimiso Group, vous raconte le cas de ce client.

### Quels étaient les défis à relever ?

#### Des collaborateurs peu motivés au contrôle interne

Dans cette Mutuelle, même si les contrôles étaient souvent effectués, les collaborateurs ne comprenaient pas leur sens, ils n'envisageaient pas les conséquences en cas de contrôle non fait. Ce manque de compréhension engendrait un vrai risque de ne pas faire ou de mal faire les contrôles.

En plus, la matrice Excel du contrôle interne ne représentait pas la réalité. « *Cette matrice est imbuvable, je ne sais plus par quel bout la prendre* ». Le responsable du contrôle interne disposait d'un côté d'un Excel A3 écrit en minuscule et de l'autre toutes les fiches de contrôle, sans lien entre ces deux éléments. « *Nous avons fini par confier la mise à jour de la matrice à un consultant externe* ».

#### Réalisation des contrôles laborieuse, sans continuité

« *Pour chaque contrôle, je dois aller chercher 10 dossiers, créer un fichier Excel avec les dossiers retenus, puis créer un autre fichier par dossier contrôlé en indiquant les résultats de contrôle, les plans d'actions... Et ce, tous les mois !* ».

La Mutuelle a fait le choix du logiciel Optimiso pour sa capacité à assurer une traçabilité efficace et pour sa fonctionnalité d'automatisation du suivi des contrôles très appréciée.

Les modes de preuve étaient disparates (e-mail, Excel, capture d'écran...) et pour certains non traçables. Les e-mails par exemple n'étaient pas sauvegardés.

En plus, tous les contrôles n'étaient pas formalisés et chaque collaborateur disposait de son propre système de classement. En cas d'absence d'un collaborateur, ses contrôles n'étaient donc pas effectués.

### Suivi des contrôles peu réalisé et information tardive en cas d'incident

Le suivi des contrôles nécessitait de reprendre un par un de nombreux tableaux pour vérifier si les contrôles avaient bien été faits. C'était laborieux et donc parfois, non réalisé.

Et, comme les contrôles de niveau 2 sont effectués une fois par mois, un incident qui résultait d'un contrôle de premier niveau ne pouvait être vu qu'un mois après !

### Audits = stress et perte de temps

Chaque fin de mois, les résultats de contrôle doivent être présentés au comité d'audit interne. Cela nécessitait au moins 2 heures de préparation pour chaque séance. Et, lors de l'audit externe, les collaborateurs étaient sollicités la semaine entière car ils devaient fournir à l'auditeur les modes de preuve difficilement accessibles.

### Qu'est-ce qui a motivé le choix de la solution Optimiso Suite ?

La Mutuelle a fait le choix du logiciel Optimiso pour sa capacité à assurer une traçabilité efficace et pour sa fonctionnalité d'automatisation du suivi des contrôles très appréciée.

Pour le contrôle interne, elle a opté pour les modules Processus, Procédures, Documents liés, Risques, Contrôles, Incidents, Améliorations et Indicateurs.

Le logiciel Optimiso Suite a été rapidement installé puis une formation à l'utilisation a été faite auprès des équipes pour une prise en main rapide. Par manque de ressources internes, la Mutuelle a fait appel à Optimiso Group pour l'accompagner dans l'intégration de ses contrôles. A la suite du mandat, l'ensemble des contrôles a été revu, intégré et automatisé dans le logiciel. Ainsi, l'entreprise a pu rapidement tirer profit d'un contrôle interne efficace et utile à tous les collaborateurs.

### Quels ont été les bénéfices apportés par Optimiso Suite ?

#### Collaborateurs avisés = moins d'erreur

Avec Optimiso Suite, le contrôle interne est désormais vulgarisé. Les collaborateurs le comprennent mieux en voyant par exemple le lien entre un contrôle à effectuer et le risque qu'il permet de diminuer. Ils sont davantage impliqués et commettent moins d'erreurs ou d'oublis.

Le logiciel Optimiso Suite offre des interfaces intuitives. Il est rapidement devenu un outil de travail quotidien pour le suivi du contrôle interne. La matrice Excel est désormais générée

automatiquement et pour l'auditeur seulement. Sa mise à jour a été reprise en interne et il est beaucoup plus agréable de travailler dessus.

### Gain de temps dans la réalisation des contrôles et continuité assurée

Avec Optimiso Suite, plus besoin de créer de nombreux fichiers, il est maintenant facile d'enregistrer les résultats des contrôles. Le temps de réalisation du contrôle reste le même, mais le temps d'enregistrement du résultat a été divisé par 10 !

Les collaborateurs et leurs responsables sont notifiés en cas de retard de réalisation du contrôle. Et, en cas d'absence, le contrôle peut facilement être réattribué. La continuité du contrôle interne est désormais assurée.

« *Maintenant, tout est centralisé dans Optimiso Suite* ». Les modes de preuve se trouvent sur une seule plateforme et sont liés aux risques et aux contrôles. Le contrôle interne est fiable, cohérent et traçable.

### Suivi des contrôles fait et réaction rapide en cas d'incident

« *Je vois tout de suite ce qui est fait ou pas. Plus besoin de reprendre tous mes tableaux* ». Le suivi des contrôles est automatisé par Optimiso Suite et 10 fois plus rapide. Les responsables ont une vue instantanée et en temps réel de l'état des contrôles. Dorénavant, un vrai suivi existe.

En cas d'incident, l'information est immédiate et instantanée. Les responsables peuvent agir rapidement.

### Prêt pour l'audit à tout moment

Avec Optimiso Suite, la Mutuelle est désormais prête les jours d'audit, sans préparation supplémentaire. Les éléments du contrôle interne sont mis à jour automatiquement et au fil de l'eau.

Les rapports sont prêts et à jour, à tout moment. Le tableau de suivi des contrôles permet de montrer en un coup d'œil l'état des lieux lors des audits internes. Et, lors de l'audit externe, les collaborateurs sont 10 fois moins sollicités qu'avant. L'auditeur a accès à Optimiso Suite où il trouve toutes les informations qui lui sont nécessaires.

« *Maintenant, tout est centralisé dans Optimiso Suite* ».

« *Je vois tout de suite ce qui est fait ou pas. Plus besoin de reprendre tous mes tableaux* ».



Propos recueillis par **Siegrid Paris**

Siegrid est consultante experte depuis plus de 10 ans dans le conseil et la mise en œuvre de systèmes de contrôle interne, qualité, sécurité ou environnement. Elle accompagne tout type d'établissement de l'audit interne à l'obtention de certification.

### Découvrez nos solutions pour le contrôle interne

 Voir les bénéfices (2min)

En savoir plus