



Témoignage d'une

Banque

Découvrez les défis relevés par la filiale française d'une Banque internationale comptant plus de 10'000 employés à travers le monde. Optimiso Suite a été un tournant majeur pour **élever de manière permanente le niveau de qualité de leur contrôle interne**. Marco Tamburrino, Consultant Optimiso Group, vous raconte le cas de ce client.

Défis

- Assurer la bonne réalisation des contrôles
- Apporter rigueur et facilité au suivi des contrôles
- Garantir la traçabilité de l'activité de contrôle

Résultats

- Contrôles réalisés et enregistrements facilités
- Suivi des contrôles automatisé et en temps réel
- Traçabilité garantie

Quels étaient les défis à relever ?

Assurer la bonne réalisation des contrôles

Dans cet établissement, la réalisation des contrôles était particulièrement laborieuse pour les collaborateurs. Des carences se sont donc matérialisées à différents niveaux.

– *La planification* : les exécutants des contrôles s'autogérait en créant simplement des tâches dans leur agenda. Par conséquent, des contrôles n'étaient pas réalisés ou les délais non respectés. Et, en cas d'absence du collaborateur, soit le remplaçant n'était pas désigné, soit il n'était pas informé des contrôles à faire.

– *L'exécution* : lorsqu'un contrôle ne pouvait être effectué ou lorsque des défaillances étaient détectées, l'exécutant du contrôle devait en informer le service de la conformité par e-mail. Il a été constaté que cette communication a fait défaut à plusieurs reprises.

– *L'enregistrement* : un certain nombre de documents devaient être renseignés une fois le contrôle réalisé. Puis ils devaient être scannés, envoyés par e-mail pour validation et enfin déposés dans un répertoire commun à disposition du service de la conformité. Avec cette gestion manuelle, des documents n'étaient pas enregistrés dans le bon répertoire ou de manière incomplète.

Le suivi de l'ensemble des activités de contrôle et des plans d'action correctifs était lourd et déficient.

« Intuitif, rapide à prendre en main, il requiert peu de paramétrage et a été très bien reçu par les collaborateurs ! »

Apporter rigueur et facilité au suivi des contrôles

Le suivi de l'ensemble des activités de contrôle et des plans d'action correctifs était lourd et déficient. A défaut d'utiliser un logiciel spécifique, le service de la conformité ne comptait pas ses heures pour mener à bien sa mission, quitte à faire appel à des ressources supplémentaires notamment pour :

- s'assurer que la documentation a été transmise dans les temps par les exécutants de contrôle, qu'elle soit complète et enregistrée au bon endroit ;
- relancer les collaborateurs ou se rendre auprès d'eux pour récolter les informations manquantes (plan d'action, mode de preuves, motif de non-réalisation d'un contrôle, etc.) ;
- établir les rapports ponctuels sur l'état des contrôles à la demande de la Direction en retraitant les données à disposition.

Garantir la traçabilité de l'activité de contrôle

Des actions importantes pour le contrôle interne n'étaient pas traçables. Par exemple, lorsqu'une défaillance est constatée suite à un contrôle, l'exécutant doit informer le service de la conformité par e-mail du plan d'action correctif mis en place. Lors d'un audit de l'ACPR, annoncé 3 jours avant, il a été difficile pour le service de la conformité de retrouver la preuve qu'un plan d'action a été communiqué pour l'un des contrôles clés du dispositif.

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

« Lors de notre dernier audit, l'ACPR a relevé des défaillances dans notre dispositif de contrôle interne, notamment la traçabilité de certaines activités de contrôle qui faisait défaut. L'acquisition d'un logiciel est donc devenue une évidence. Après un benchmark, notre choix s'est vite porté sur Optimiso Suite car il est intuitif, rapide à prendre en main, il requiert peu de paramétrage et a été très bien reçu par les collaborateurs !

L'excellent contact que nous avons eu, tant avec le commercial qu'avec le consultant métier qui nous a accompagné tout au long du projet, a été un point essentiel pour nous rassurer quant à la future bonne collaboration ».

L'intégration d'Optimiso Suite s'est faite de manière sur mesure et adaptée aux pratiques du contrôle interne de l'établissement. Quatre séances seulement ont été nécessaires. Puis le client a intégré ses données avec le soutien du consultant (fiches de contrôle, paramétrage des tâches de contrôle, gestion des droits d'accès, etc.). En moins de trois mois, le logiciel était fonctionnel et déployé. « C'était Noël avant l'heure » selon les dires d'un collaborateur du service de la conformité.

Quels ont été les bénéfices apportés par Optimiso Suite ?

Sans hésitation, le gain de temps considérable pour tous les acteurs du dispositif de contrôle interne fut le premier bénéfice.

Contrôles réalisés et enregistrements facilités !

Avec Optimiso Suite, les contrôles sont planifiés une seule fois et sur une plateforme commune. Puis, selon les fréquences définies, les collaborateurs reçoivent des notifications pour les

contrôles à effectuer et les délais accordés pour leur réalisation. Des rappels ont également été paramétrés pour diminuer le risque d'oubli. Le supérieur et le service de la conformité sont automatiquement informés des résultats de contrôle ou si un contrôle n'a pas été fait. Ainsi, les contrôles sont tous effectués, les délais sont respectés, les mesures correctives sont prises rapidement et la continuité est assurée en cas d'absence.

Les collaborateurs gagnent aussi un temps précieux. La fiche de contrôle est désormais un formulaire online auquel on attache facilement les modes de preuve et toute documentation demandée. Les résultats de contrôle sont centralisés au même endroit et disponibles en tout temps au service de la conformité. « *On ne se demande plus où et comment l'information doit être saisie. Optimiso Suite a permis de discipliner les collaborateurs dans leurs tâches de contrôle. Ou plutôt, il fait le travail administratif pour eux, il y a donc moins d'erreurs et d'oublis !* ».

Suivi des contrôles automatisé et en temps réel

Le Line manager et les collaborateurs du service de la conformité peuvent désormais surveiller l'état des contrôles en temps réel. Et, il leur suffit de deux clics pour accéder aux contrôles réalisés et aux modes de preuves.

Les plans d'action correctifs étant liés aux contrôles, nul besoin de courir après les collaborateurs pour savoir s'ils ont été mis en œuvre. Il est très apprécié de pouvoir piloter l'ensemble des actions de manière centralisée, en attribuant des tâches spécifiques aux collaborateurs via la plateforme. Cela garanti un meilleur suivi et toute action est tracée.

Le suivi des contrôles est maintenant bien effectué et le dispositif de contrôle interne à jour en tout temps. Lors de l'audit de l'ACPR, les informations sont immédiatement disponibles.

Aussi, dès que la Direction le demande, il est désormais rapide d'éditer les rapports souhaités, notamment les résultats de tous les contrôles sur une période donnée.

Traçabilité garantie

Avec Optimiso Suite, la traçabilité est automatiquement assurée pour chacun des contrôles car toute action réalisée est enregistrée (qui, quoi, quand).

En somme, le contrôle interne est aujourd'hui bien plus efficace et le niveau de qualité du dispositif a été considérablement amélioré.

Les contrôles sont tous effectués, les délais sont respectés, les mesures correctives sont prises rapidement et la continuité est assurée en cas d'absence.



Propos recueillis par **Marco Tamburrino**

Marco est consultant expert et accompagne depuis plus de 8 ans des entreprises privées et des établissements publics pour mener à bien leurs projets de contrôle interne, reconnaissance ISAE 3402, certification ISO mais aussi pour des audits financiers.

Découvrez nos solutions pour le contrôle interne

[▶ Voir les bénéfices \(2min\)](#)

[En savoir plus](#)