



# Témoignage client

Utilisation du logiciel Optimiso

# Présentation du client

## Tetris Assurance



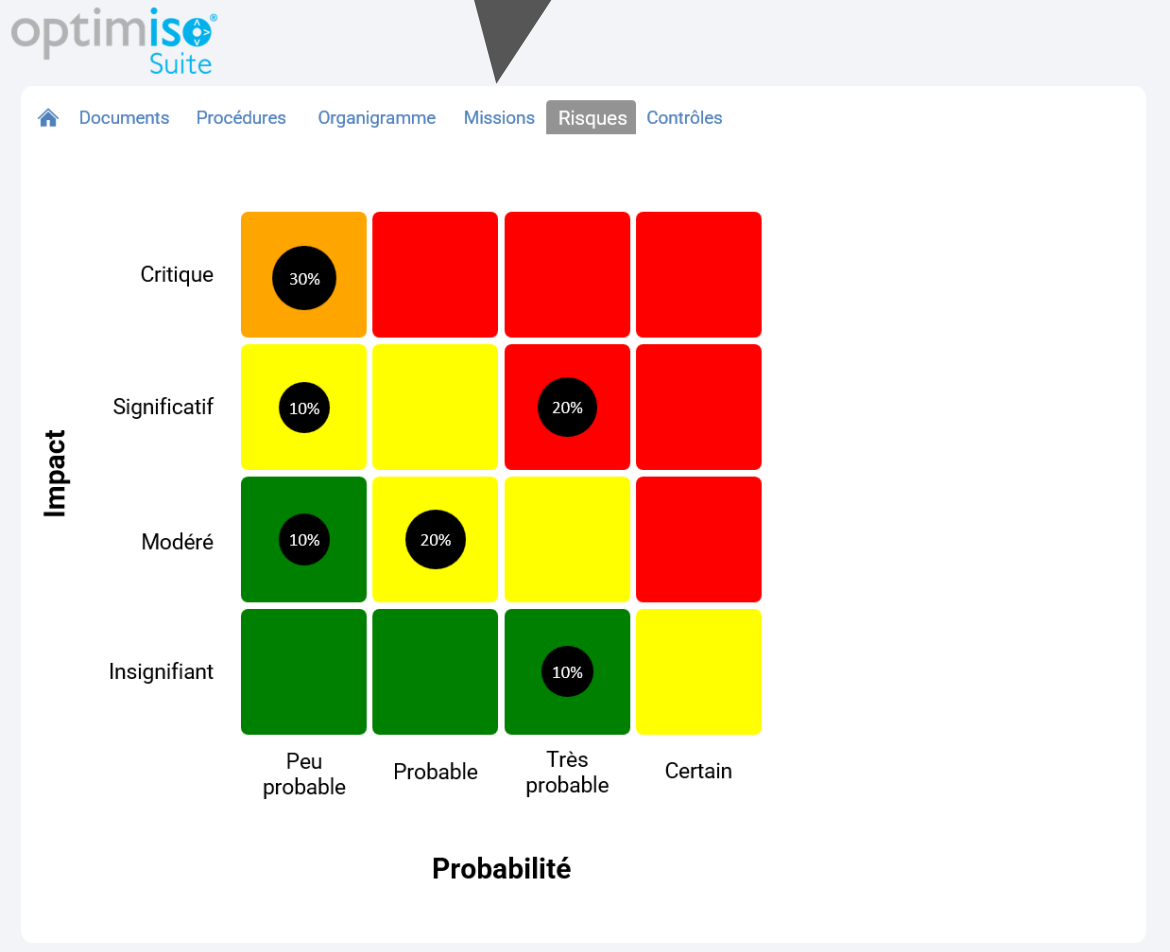
- Courtier délégataire en assurances professionnelles
- Collaborateurs en forte croissance :

2022	70	
2023	85	<b>+21%</b>
2024	140	<b>+64%</b>
- Soumis aux exigences : ACPR, LCB-FT, Solva I, Solva II
- 1 collaboratrice dédiée à l'organisation interne (formation et accueil des nouveaux collaborateurs)
- 1 collaborateur dédié au contrôle interne et aux risques

# Comment lire ce cas client ?

Capture d'écran Optimiso Suite chez le client

Les mots du client



« Les risques sont en cours de revue dans le cadre de la mise en place du PCA\* . »

\*Plan de Continuité des Activités



## Documentation

### ▼ Types de documents

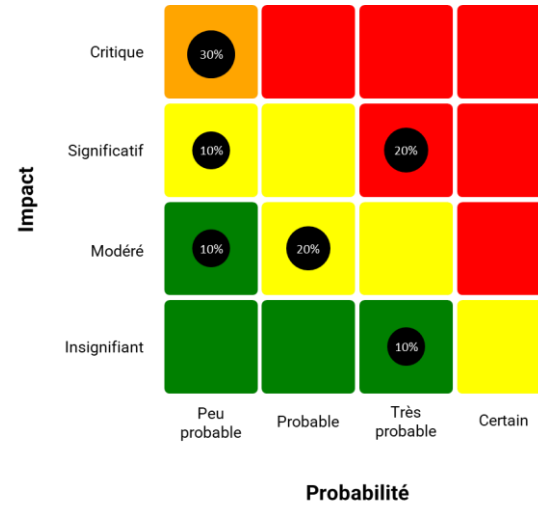
- Aide tarification
- Attestation
- Book
- Conformité
- Courrier / Formulaire
- Fiche Mémo
- Guide outils
- Matrice tarifaire
- Support de formation

## Contrôles automatisés

  **A FAIRE** - Contrôle des souscriptions

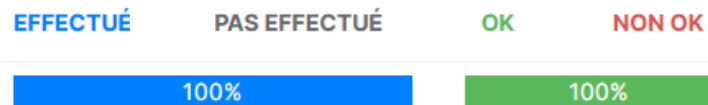
  **REALISÉ** Contrôle mensuel de la facturation

## Risques



## Audits allégés

### Contrôle des souscriptions



Mode de preuve :



« Optimiso a permis de :

- Centraliser la documentation
- Gérer les risques
- Automatiser les contrôles
- Alléger les audits »



« Un événement a été organisé pour présenter le logiciel aux collaborateurs.

Il fallait marquer le coup !

T-shirts, mugs personnalisés et goodies étaient de la partie ! »



Rechercher ...



Découvrez le moteur de recherche TETRIS ! 🔍

- 🔍 Qualité
- 🔍 Collectif
- 🔍 Bienveillance

DIVERS

- LINKEDIN
- DATA INPI
- BO ADMIN
- PAPPERS
- SITE WEB
- AVAYA
- BO COURTIER
- ORIAS

RH

- LUCCA
- E-LEARNING CSCA
- KACYONET

AUTO

- Agira FVA

DO

- GÉORISQUES GEORISQUE
- CHUBB TRC
- ACS
- ELLIPRO

RCD

**BREAKING NEWS** ⚡ LES ACTUALITES DE L'ASSURANCE

Dans le quotidien d'un "humble" courtier d'assurance  
**[Reportage de l'Argus de l'assurance 18 septembre 2024] - 6 min. de lecture**  
 Installé depuis près de vingt ans à Aurézac, Philippe Dohi  
 Lire la suite 28/10/2024 11:18

La CATA pour la CAT NAT  
 À partir du 1er janvier 2025, la cotisation CAT NAT augmentera pour les assurances habitations, professionnelles et automobiles.  
 Le taux de la cotisation relative à la couverture des  
 Lire la suite 21/10/2024 12:17

« Aujourd’hui, Optimiso est LA plateforme de référence qui permet d’accéder facilement aux :

- documents communs
- actualités
- outils de travail »



« Au quotidien, les collaborateurs trouvent rapidement les informations métier dont ils ont besoin.

Le monde a Google, Tetris a Optimiso. »

## Documents (245)

### ▼ Types de documents

- Aide tarification
- Attestation
- Book
- Conformité
- Courrier / Formulaire
- Fiche Mémo
- Guide outils
- Matrice tarifaire
- Support de formation

### Titre

Fiche sinistre : enjeu important – Sinistre grave

Conformité : Formulaire Désignation Déclarant

Conformité : Politique de protection des données personnelles RGPD

Conformité : Politique interne de sécurité des données personnelles RGPD

Conformité : Prévention et Lutte contre la fraude LAF

Conformité : LCB-FT

Sécurité : PCA-PRA

Conformité : Sanctions économiques et financières – Gel des avoirs

Sécurité : PUPA

• • •

« Nous avons maintenant la garantie que tous les collaborateurs suivent les mêmes directives, dans leur dernière version.

Plus d'erreurs possible ! »

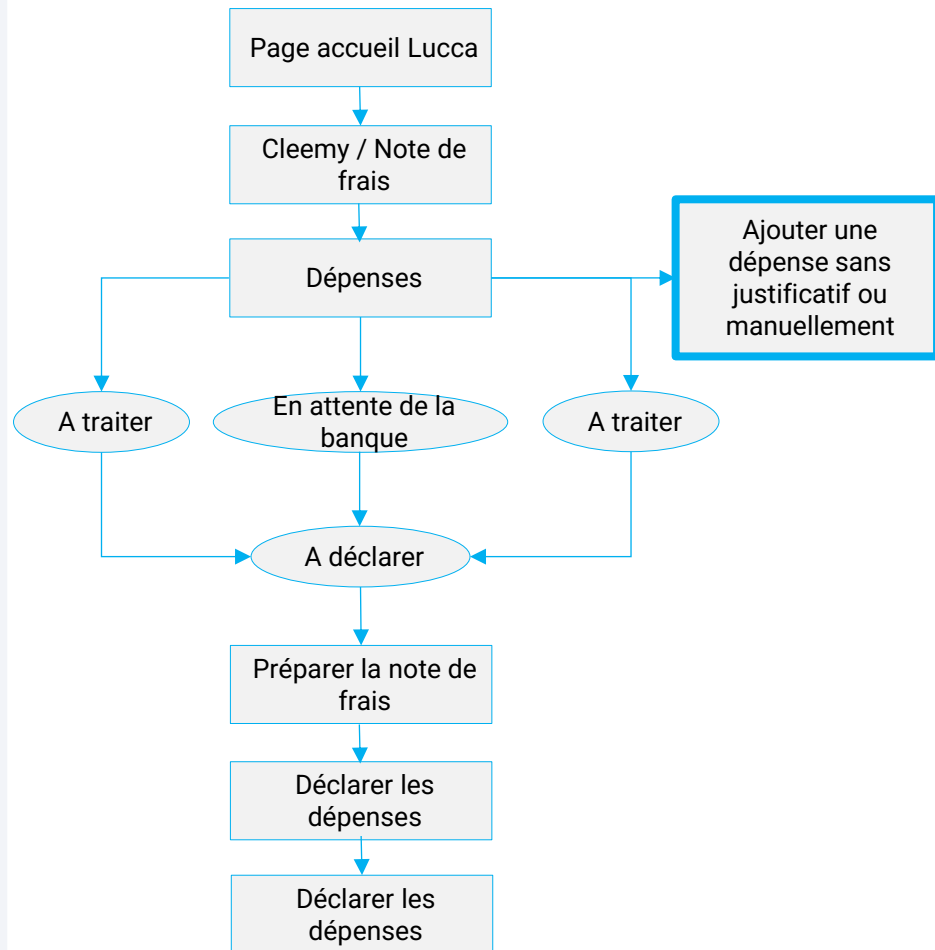




« Durant les appels avec les clients, les inspecteurs commerciaux trouvent en quelques clics les informations nécessaires. »

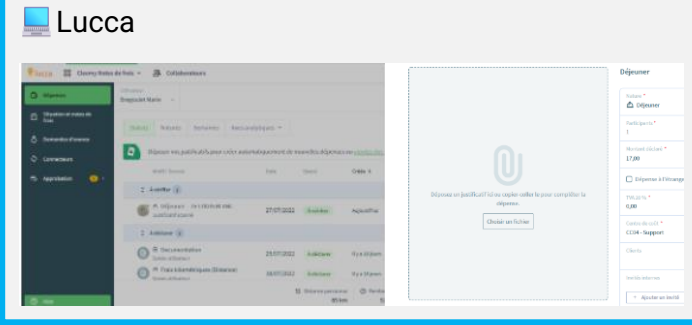


## Gestion des notes de frais (PRO-004)



Ajouter une  
dépense sans  
justificatif ou  
manuellement

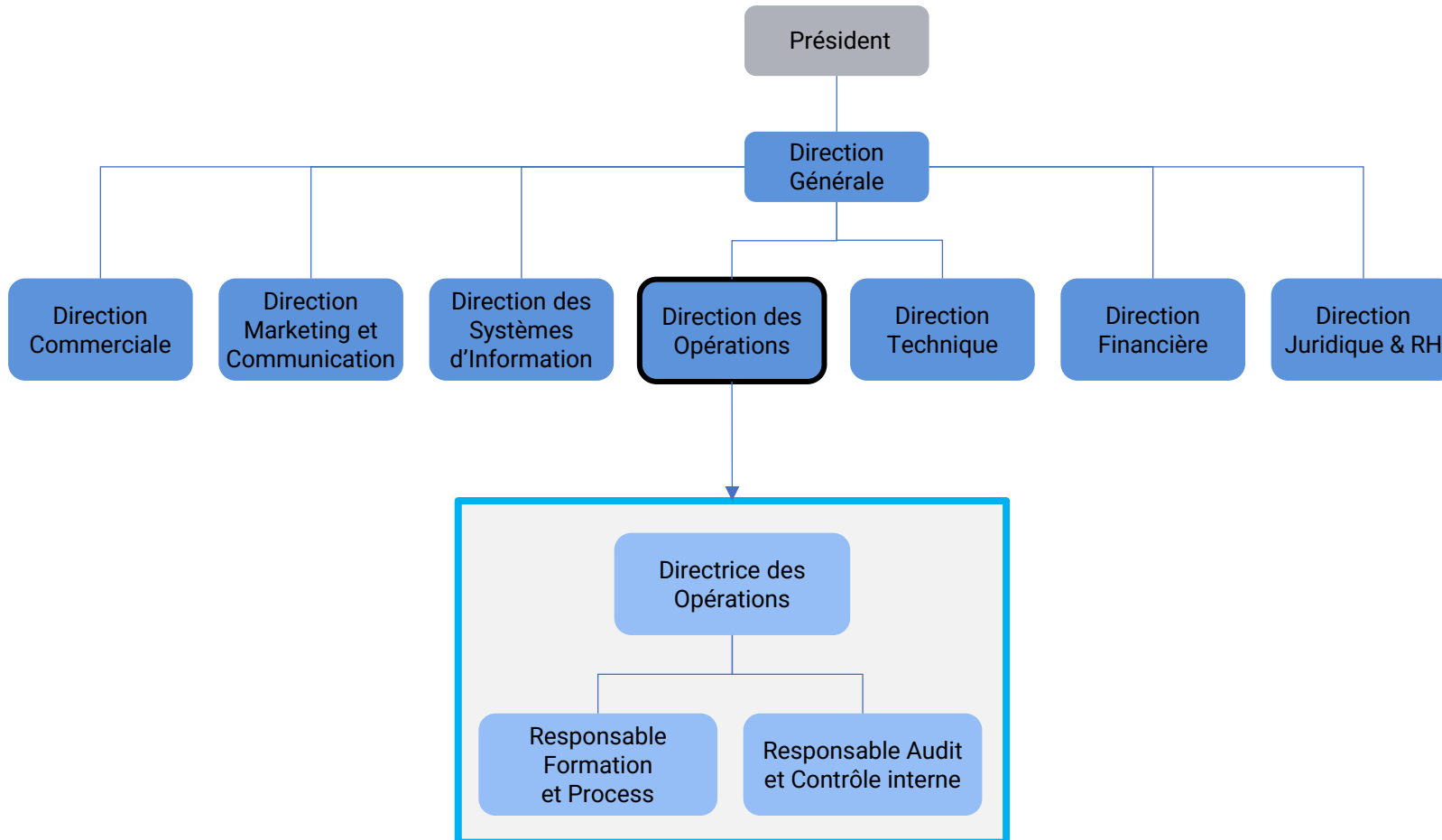
Pour ajouter une nouvelle dépense sans justificatif, cliquer sur «Créer une nouvelle dépense»



« Les activités clés et complexes ont été décrites sous forme de procédures.

Efficacité et conformité sont assurées. »

## Organigramme général



« De nouveaux collaborateurs intègrent Tetris chaque mois.

Il est crucial de savoir qui fait quoi. »



## Responsable Formation et Process (POS-001)

### Poste

Directrice des Opérations

Responsable Formation et Process

### Missions

	R	A	C	I
Indicateurs clés de performance KPI	✓			
Analyser et recueillir les besoins des collaborateurs	✓			
Concevoir et piloter une formation	✓			
Réaliser une cartographie des processus	✓			
...				

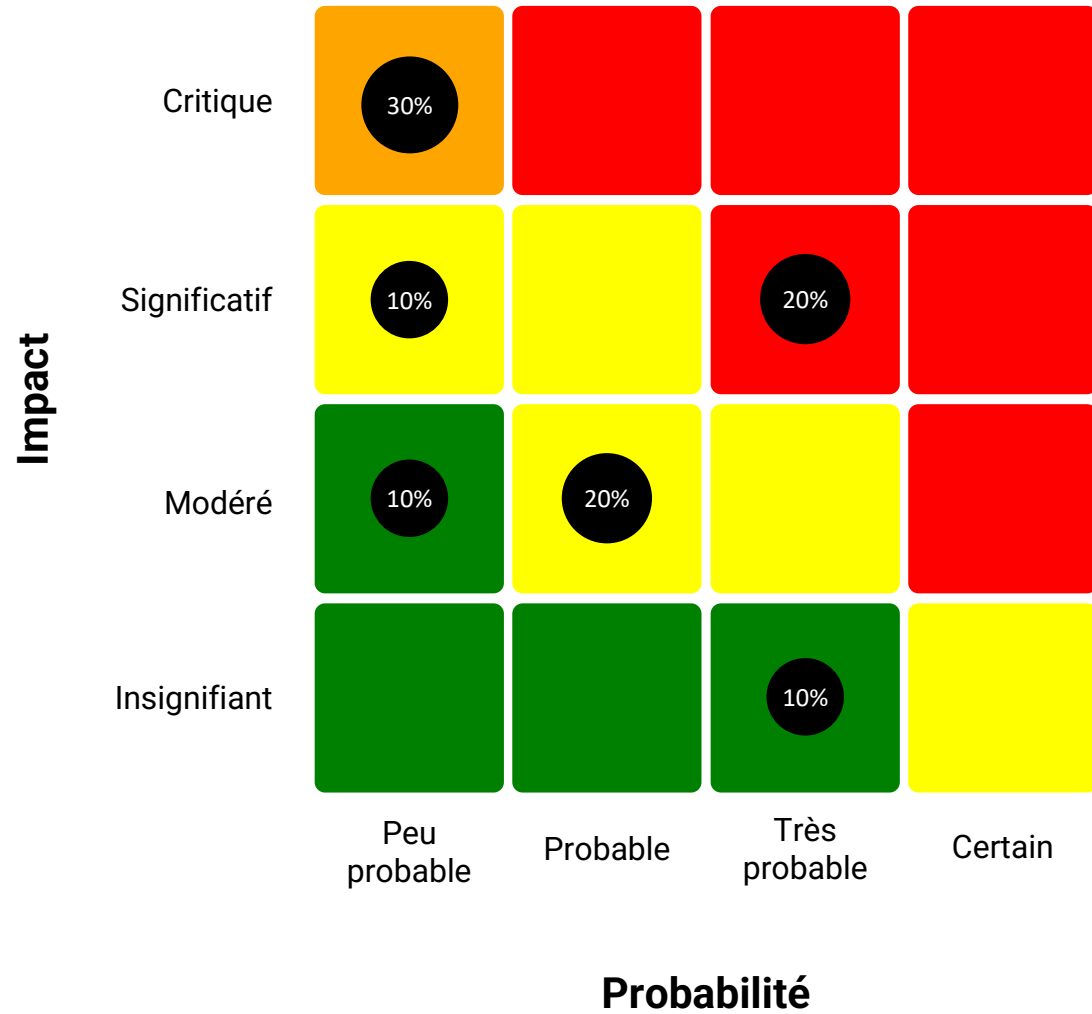
### Processus

	R	A	C	I
FORMATION (PSS-040)				
Analyse et recueil des besoins en formation	✓			
Conception du programme de formation	✓			
Planification et organisation des formations	✓			
Suivi et évaluation de la formation	✓			

« Les fiches de poste sont continuellement à jour.

Chacun connaît son rôle et ses responsabilités.

C'est une vraie marque de sérieux pour les nouveaux collaborateurs. Leurs missions sont cadrées. »



« Les risques sont en cours de revue dans le cadre de la mise en place du PCA\* . »

## Contrôle des souscriptions

### Nombre de contrôles effectués

24

### Qualité des dossiers contrôlés

Parfait

### Selon le résultat, des procédures doivent-elles être modifiées ?

Oui  Non

### Joindre le fichier de conformité




Sauvegarder

« Nous devons prouver que les contrôles sont faits.

Optimiso a permis de:

- formaliser les contrôles existants avec une vraie méthodologie
- garantir la traçabilité »

## Contrôle des souscriptions (CTL-111)

01/01/2024 - 31/12/2024 

#09	Pour le 01/11/2024 18:00 Eric Pinchat	Effectué  Le 12/10/2024
#08	Pour le 01/10/2024 18:00 Eric Pinchat	Effectué  Le 07/09/2024
#07	Pour le 01/09/2024 18:00 Eric Pinchat	Effectué  Le 24/08/2024
#06	Pour le 01/08/2024 18:00 Eric Pinchat	Effectué  Le 11/07/2024

### Réalisation

Effectué le Jeudi 12 octobre 2024 à 09:03

Par Eric Pinchat

Résultat OK 

Nombre de contrôles effectués : **24**

Qualité des dossiers contrôlés :  **Parfait**

Selon le résultat, des procédures doivent-elles être modifiées ? **Non**

Fichier conformité



Remarques RAS

« Tetris est soumis à de nombreux audits des compagnies partenaires.

Désormais tous gagnent du temps. On voit rapidement :

- résultats de contrôles
- organisation
- responsabilités
- procédures
- Incidents
- demandes clients

Les auditeurs disent

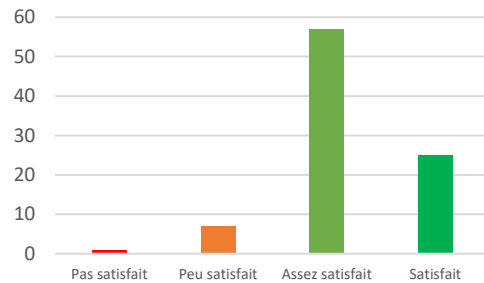
« **Waouh** ». »

## Enquête de satisfaction Optimiso Suite

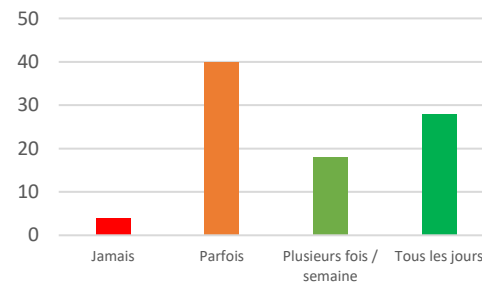
84%  
Taux de réponse

91%  
Satisfaction des participants

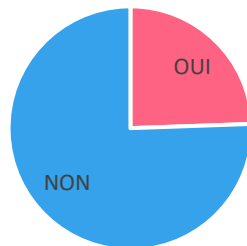
### Satisfaction globale



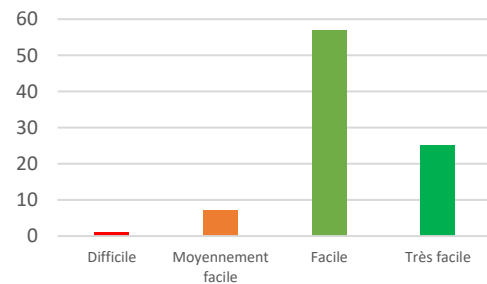
### Fréquence d'utilisation



### Souhait d'une formation complémentaire



### Facilité d'utilisation



« Optimiso Suite a transformé notre organisation interne.

D'après une enquête interne, 91% des collaborateurs sont satisfaits.

Ce chiffre va s'améliorer grâce à un accompagnement quotidien et humain. »



# Les acteurs



Direction



Directrice  
des Opérations



Responsable  
Audit & Contrôle interne



Responsable  
Formation & Process



Responsable  
de service



Collaborateurs

optimiso<sup>®</sup>  
Suite

Processus

Procédures

Documents

Risques

Contrôles

Missions



Auditeurs externes

Contactez-nous pour répondre  
à vos besoins !



+41 22 755 21 27

+33 1 53 45 54 26

---



[info@optimiso-group.com](mailto:info@optimiso-group.com)