

Business Case

Implémentation d'un outil de collecte des incidents et pertes opérationnels pour le compte d'un Groupe bancaire français

Contexte

La Banque a décidé de faire évoluer son dispositif de gestion des risques opérationnels par la création interne d'un outil de centralisation des incidents et pertes opérationnels.

Des sessions de formations pour l'utilisation et l'alimentation de l'outil ont été délivrées aux directions en charge de la gouvernance des risques opérationnels dans les différentes entités du groupe ainsi que la distribution d'un guide d'utilisation et une assistance téléphonique technique.

Chaque direction devait à son tour former les utilisateurs des différentes entités et actualiser les procédures en vigueur.

Enjeux

- Rendre plus efficace la gestion des incidents en risque opérationnel et la constitution des reportings associés
- Responsabiliser les directeurs de domaines et responsables aux risques opérationnels
- Harmoniser dans les filiales la collecte d'incidents et pertes RO
- Rendre le dispositif plus pertinent et plus accessible aux différents collaborateurs
- Rendre plus pragmatique la gestion des risques opérationnels et dans ce sens être plus réactif
- Permettre d'instaurer plus facilement les réflexes de prévention, détection et action relatives aux incidents de RO
- Avoir une meilleure analyse des risques opérationnels
- Apporter une visibilité des risques opérationnels à différents niveaux et différents destinataires internes et externes

Solutions

Outil :

- Récolte et formalisation des besoins autour de l'outil

Mise à jour des procédures sur la collecte des risques opérationnels Organisation de la conduite du changement :

- Rédaction des supports de sensibilisation des correspondants sur la gestion et la politique groupe sur les risques opérationnels et la remontée des incidents

Convergence de processus autour de la gestion des incidents :

- Animation d'ateliers sur la gestion des incidents auprès de la banque et de ses activités d'assurance
- Proposition de convergence et de mutualisation des processus et des outils

Valeur ajoutée

- Implémentation réalisée
- Appréciation positive des utilisateurs quant aux masques
- Rapidité de retraitement des données relatives aux risques opérationnels lors des comités

- Rapidité de livraison d'extraction des incidents et pertes opérationnels selon certains critères
- Meilleure compréhension, implication et contribution des corps de management

