

HSBC Private Bank gère ses procédures et ses plans de comptes avec **ISIMAN**[®]

HSBC Private Bank, une filiale du leader mondial de la banque dans tous les secteurs, publie depuis février 2005 son référentiel **KFQua** : Knowledge – Flow – Quality avec ISIMAN.

Gaëlle Tokarski

"ISIMAN est un outil à la fois structurant et souple"

Réunir toute l'information nécessaire sur les procédures à respecter par les chargés de clientèle et les Back Office était un gros travail. Jamais vraiment à jour les documents ne permettaient pas de satisfaire les nouvelles exigences de qualité et contrôle dans le domaine financier.

Cette problématique était à peu près la même pour les comptables qui devaient suivre plusieurs plans de comptes avec les schémas comptables décrivant les écritures à enregistrer ou utilisées dans les logiciels comptables.

Ainsi à l'occasion de la fusion des quatre banques privées du groupe HSBC en France, a-t-il été décidé de créer un référentiel unique permettant de répondre aux besoins des collaborateurs de la nouvelle entité HSBC Private Bank France. La solution retenue, ISIMAN Procédures et Compta, donnait la possibilité de mettre en relation les procédures et les événements comptables.

Ce référentiel a été installé dans le courant de 2003 et mis en place avec l'assistance de cabinets de conseil (Eurogroup pour les procédures et Mazars pour les plans de comptes).

Il a ainsi permis de suivre en 2004 les opérations de fusion, en aidant à valider aussi bien les nouvelles procédures que les nouveaux événements comptables et les schémas associés. Un volet « risques opérationnels » a été ajouté au cours de cette même année pour évaluer les risques en relation avec les procédures de gestion.

Le projet a démarré par la spécification du type de description des procédures et par les liens prévus avec les événements comptables. Cette étape s'est terminée par le paramétrage du modèle de référentiel (aussi bien sa partie correspondant à la saisie dans la base de données relationnelles, que celle correspondant à la navigation et à la charte graphique). Après une formation des divers contributeurs et la mise en place des règles de rédaction, le chargement a mobilisé l'équivalent de 2 personnes à temps-plein pendant six mois et l'administrateur à temps partiel (20 %). La création des logigrammes est assistée et très simple à réaliser : toutes les informations sont celles de la base, impossible d'en oublier.

Un processus de validation a été mis en place, il a permis d'impliquer largement les personnes qui allaient devoir se servir du référentiel et le faire vivre. Car un tel référentiel n'a de sens et ne répond aux besoins réglementaires et aux normes du Groupe HSBC, que s'il est régulièrement mis à jour. Toute dérive qui laisserait penser que le référentiel n'est pas à jour compromettrait sa crédibilité !

Le déploiement sur le serveur de consultation s'est déroulé très rapidement et tous les postes de collaborateurs ont pu très simplement accéder au référentiel. Selon leurs droits et selon leurs intérêts, ils peuvent consulter l'ensemble des procédures et des plans de comptes. Une gestion par profils de consultation filtre les menus selon les critères retenus : la consultation est directe et simple. Une formation d'une heure auprès des collaborateurs a présenté les objectifs du projet, l'intérêt pour chaque collaborateur, ce qu'il peut y trouver et la manière d'y accéder. L'utilisation augmente régulièrement et la satisfaction des utilisateurs est nette.

Le référentiel est actuellement riche de 330 procédures métiers, 135 procédures comptables, 150 schémas comptables quand ils seront tous créés, un plan de comptes général (867 fiches de comptes), un plan de comptes consolidés (94 fiches de comptes) et risques identifiés vont être documentés en relation avec les procédures.

Pour faciliter encore plus l'accès à cette grande quantité d'informations, un volet permet d'identifier les nouveautés, rubrique par rubrique, et de les présenter en tableau à tri dynamique sur plusieurs critères dont un s'ouvre en fenêtre pop-up dès la page d'accueil avec les nouveautés les plus récentes.

Mais le dernier mot revient à la Responsable des procédures, Gaëlle Tokarski, qui voit à travers ce projet le moyen de coordonner le travail des collaborateurs autour des « bonnes pratiques » en conformité avec la réglementation bancaire et financière, et les normes du Groupe. Cela permet, à un coût acceptable, une amélioration de la qualité et des contrôles allant dans le sens d'une meilleure gestion des risques opérationnels et d'une réponse aux exigences des autorités de tutelle, de plus en plus lourdes pour les établissements financiers.

mars 2005