

# BUSINESS CASE

## OPTIMISATION DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES SUSPENS TITRES ET CASH

### PROBLEMATIQUE

Le Back Office Flux est confronté à des difficultés en termes de fiabilité des opérations, qui se traduisent par une quantité importante de suspens titres et cash.  
Impacts : risques opérationnels et coûts de fonctionnement élevés, pénalités financières avec un risque d'image fort.

### ENJEUX

- Réduire le flux récurrent de suspens titres et cash,
- Réduire le cycle d'apurement des suspens,
- Améliorer la relation entre les différents acteurs impliqués dans le processus.

L'équipe projet est constituée d'opérationnels Back Office et d'experts Lean Six Sigma Equinox Consulting pour déployer l'approche D.M.A.I.C.

### FAITS MARQUANTS

L'étude détaillée du temps de traitement d'un suspens met en évidence un potentiel d'optimisation conséquent, notamment via **la suppression des tâches sans valeur ajoutée** (« Overall Process Efficiency »).

Dès la fin de la phase Improve, les tableaux de bord permettent de piloter quotidiennement et mensuellement l'activité. Produits en automatique, ils sont mis à la disposition de l'ensemble des acteurs afin de **systematiser les initiatives d'optimisation** sur tous les pas du processus.

### RESULTATS OBTENUS

- Réduction de 50% du flux quotidien de suspens au bout de 3 mois
- Régularisation de 80% du stock de nouveaux suspens dans les 3 jours
- Gestion des 20% restants (suspens complexes) dans une organisation dédiée
- Renforcement des compétences de l'équipe suspens permettant une prise en charge de l'analyse de façon autonome pour 85% des suspens
- Affectation de 2 ETP à de nouvelles tâches à valeur ajoutée pour le client

Activité : Banque d'investissement  
Équipe Equinox : un Black Belt à 40%  
et un Green Belt à plein temps  
Durée : 2 mois

Overall Process Efficiency (OPE)

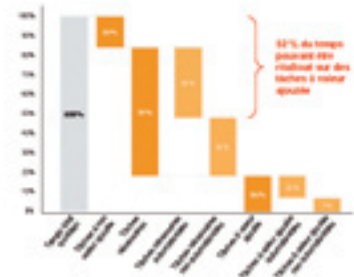


Tableau de Bord – Suivi de l'activité

