



Objectif et champs d'application

Dans le cadre de ses activités, la BDU-CI pour des raisons stratégiques peut recourir à l'externalisation des prestations de services essentiels.

Toutefois, les activités externalisées sont soumises à des exigences légales et réglementaires contenues dans la circulaire N°04-2017/CB/C relative à la gestion des Risques dans les établissements de Crédit et les Compagnies Financières de l'UMOA, en ses articles 33 à 38.

Cette procédure vise à respecter les principes généraux en matière d'externalisation contenus dans la circulaire sus indiquée. Elle identifie et précise les prestations pouvant être externalisées, le choix des prestataires, la contractualisation et le dispositif de contrôle.

Objectifs du contrôle interne

- Assurer la maîtrise du risque en matière de gestion des transactions externalisées ;
- Assurer le respect de l'appétence des risques fixée par le Conseil d'Administration ;

Rôles et responsabilités

Directeur de la Comptabilité, de la Trésorerie, du Contrôle et du Suivi des Engagements

Sous la responsabilité du Directeur Général, il a la charge de transmettre le FODEP à la BCEAO.

Chef de Service Gestion Globale des Risques

Sous la responsabilité du Directeur Général, il a la charge de :

- Vérifier et valider la conformité de la cartographie des facteurs internes et externes au risque crédit ;
- Vérifier l'exactitude des données de la fiche d'analyse du risque crédit ;
- Déterminer l'impact du risque sur les fonds propres de la BDU-CI ;
- Vérifier et valider la conformité des reporting internes et réglementaires au sein de la BDU-CI ;
- Vérifier et valider la conformité du FODEP.

Analyste Risques

Sous la responsabilité du Chef de Service Gestion Globale des Risques, il a la charge de :

- Analyser les dossiers de crédit ;
- Elaborer la fiche d'analyse de risque ;
- Elaborer une cartographie des facteurs externes et internes dans le but d'identifier les éléments susceptibles d'influencer le non-remboursement du crédit sollicité ;
- Déterminer l'impact du crédit sollicité par rapport au cadre d'appétence, sur la consommation en fonds propres et sur le respect de la norme de division des risques ;



- Procéder à l'évaluation du risque crédit ;
- Procéder à la notation du client sur le scoring center ;
- Elaborer le reporting ;
- Elaborer le FODEP.

Sigles et Définitions

- Définitions
- **Risque crédit** : Risque assimilable aux pertes potentielles qu'une banque endosse dans le cadre de l'octroi de crédit
- **Formulaire de Déclaration Prudentielle (FODEP)** : Formulaire de déclaration regroupant l'ensemble des états prudentiels relatifs aux normes prudentielles.
- **Gestions des risques** : l'ensemble des stratégies, politiques et procédures mises en place afin que tout risque significatif et toute concentration de risques associée soient détectés, mesurés, limités, maîtrisés et atténués, et qu'il en soit rendu compte, de façon précoce et exhaustive.
- **Externalisation des services** : Selon l'article 3-j de la circulaire N°04-2017/CB/C relative à la gestion des Risques dans les établissements de Crédit et les Compagnies Financières de l'UMOA, l'externalisation se définit comme étant « le processus par lequel l'établissement délocalise sous la responsabilité d'un tiers des infrastructures ou systèmes ou lui confie de manière durable et à titre habituel, la réalisation de prestations de services ou d'autres tâches opérationnelles essentielles ou importantes par sous-traitance, mandat ou délégation. Le prestataire peut être un fournisseur externe ou un membre du groupe de l'établissement, en particulier sa maison-mère, ses filiales ou ses filiales sœurs.
- Sigles
- AR : Analyste Risques
- CSGGR : Chef de Service Gestion Globale des Risques
- SGGR : Service de Gestion Globale des Risques
- FODEP : Formulaire de Déclaration Prudentielle
- DCTCSE : Directeur de la Comptabilité, de la Trésorerie, du Contrôle et du Suivi des Engagements
- DCHMG : Directeur du Capital Humain et des Moyens Généraux
- SJR : Service Juridique et du Recouvrement

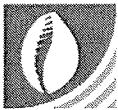
Sommaire de la procédure

I. Identification des prestations de services essentiels externalisés.....	5
I.1. Critères retenus pour reconnaître les prestations essentielles externalisées	5
I.2. Liste indicative des prestations essentielles externalisées	5
I.3. Prestations non essentielles	6
II. Choix des prestataires	7
III. Contractualisation avec un PSEE	8
III.1. Prise en compte des dispositions réglementaires en matière d'externalisation des services	8
III.2. Clauses à insérer dans les contrats	9
III.3. Revue des contrats d'externalisation par le SCPC	9
IV. Suivi du Prestataire de service externalisé : le dispositif de contrôle interne	9
IV.1. Revue du Service gérant la relation avec le prestataire de service externalisé	9
IV.2. Revue du Responsable du Service Contrôle Permanent et Conformité (SCPC)	10
IV.3. Prise en compte dans le plan d'audit	10
V. Reporting et remontée d'informations	10
V.1. Reporting du service concerné	10
V.2. Reporting du Service Contrôle Permanent et Conformité	10
V.3. Reporting du Service Audit Interne	11
V.4. Reporting du Service Gestion des Risques	11
V.5. Reporting du Service Juridique et Recouvrement	11
V.6. Rapport de la Direction Générale à l'Organe Délibérant (Conseil d'Administration)	11

Références / Règles de gestion

- Documents de références
- Circulaire n°04-2017 /CB/C relative à la gestion des risques dans les établissements de crédit et les compagnies financières de l'UMOA
- Politique de Gestion des risques

- Règles de gestion



- Les équipes du Service Gestion Globale des Risques (SGGR) doivent disposer des connaissances et du savoir-faire nécessaires à l'exercice de leur fonction et leur permettant d'identifier, évaluer, atténuer et maîtriser les risques inhérents aux activités de la Banque.
- Le CSGGR participe au Comité de Crédit où il émet un avis technique
- Le SGGR effectue un comité des risques composé de trois (03) administrateurs qui a lieu avant la tenue des différents conseils.
- Le SGGR doit adresser des reporting mensuels à l'attention de la Direction Générale
- Le SGGR doit vérifier, sur la fiche d'analyse risques, que la sollicitation pour une partie liée n'excède pas 5% des Fonds propres effectifs.
- Le SGGR doit vérifier que la sollicitation de crédit pour un Groupe de clients liés ou une contrepartie n'excède pas les 25% du Tier One du Ratio de la Norme de Division des Risques. Cette vérification doit être matérialisée sur la fiche d'analyse risques.
- Selon l'article 33 de la circulaire n°4 relatif aux principes généraux en matière d'externalisation, le recours à l'externalisation ne soustrait pas les organes de gouvernance de l'établissement de leurs obligations relatives à la conformité des contrats aux exigences légales et réglementaires applicables aux activités externalisées.
- En outre, il ne les exonère pas de leurs obligations vis-à-vis de toutes les parties prenantes, notamment la clientèle, les commissaires aux comptes et les Autorités monétaires et de contrôle. Il ne modifie pas les conditions d'exercice de l'agrément.
- Avant de s'engager dans un contrat d'externalisation, la Banque doit en évaluer l'opportunité et procéder à une évaluation approfondie des risques y relatifs. Ce contrat doit être soumis à l'approbation préalable de l'organe délibérant qui doit notamment :
 - examiner, au moins deux fois par an, la liste complète des contrats d'externalisation ;
 - s'imprégner des rapports d'exécution desdits contrats qui lui sont transmis par l'organe exécutif.
- La Banque doit veiller à ce que les dispositions contractuelles permettent :
 - la mise à la disposition des commissaires aux comptes et de la Commission Bancaire, de toutes les informations nécessaires à l'exercice de leurs contrôles ;
 - la tenue de la comptabilité ainsi que la production des états de reporting conformément aux dispositions en vigueur ;
 - la préservation de la sécurité du système d'information et de la confidentialité des informations ;
 - la protection du consommateur et de la vie privée de la clientèle.
- L'ensemble des données physiques et électroniques des établissements doivent être disponibles dans l'UMOA, nonobstant l'externalisation et toute disposition prise dans le cadre de leurs plans de secours et de continuité d'activités. A cet effet, doivent être conservés et accessibles en permanence dans l'UMOA :
 - les serveurs informatiques stockant les données et hébergeant les applications ;
 - l'ensemble des dossiers physiques relatifs au personnel, au patrimoine, aux opérations bancaires et connexes ainsi qu'à toutes les autres transactions réalisées par l'établissement assujetti ;
 - les archives et documents divers durant la période fixée par les dispositions légales et réglementaires.

<u>Narratif de la procédure</u>		
PRO CI 08 006	Gérer le risque de crédit	AR, SGGR, DCTSE

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
I. Identification des prestations de services essentiels externalisés		
I.1. Critères retenus pour reconnaître les prestations essentielles externalisées		
	<p>Les critères suivants permettent de reconnaître les prestations essentielles externalisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> Prestations de services ou autres tâches opérationnelles essentielles ou importantes : toute prestation dont une anomalie ou défaillance pourrait compromettre la bonne réalisation des activités de la Banque. Durabilité et habitude : ces notions signifient une exécution répétitive et continue dans le temps. <p>Ces prestations sont classées en deux groupes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Groupe 1 : Prestations Essentielles Externalisées confiées à un tiers dûment agréé ou habilité, par la Commission Bancaire Groupe 2 : Prestations Essentielles Externalisées confiées à un tiers ne nécessitant pas un agrément de la Commission Bancaire <p>Les prestations dont l'externalisation nécessite l'agrément du prestataire par la Commission Bancaire, portent principalement sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> les opérations de banques et services de paiement, les prestations de services d'investissement, les opérations connexes 	
I.2. Liste indicative des prestations essentielles externalisées		
	<p>Les prestations essentielles pouvant être externalisées sont entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> Asset management: gestion de portefeuille pour compte de tiers, placement, souscription, 	



Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<p>achat, gestion, garde et vente de valeurs mobilières.</p> <ul style="list-style-type: none">• Automates bancaires, DAB, GAB : alimentation et maintenance uniquement (logiciel d'automate)• Cartes bancaires : fabrication/personnalisation, acheminement• Conseil et assistance en matière de gestion de patrimoine (produit d'épargne bancaire et produits d'épargne financière)• Conseil et assistance en matière de gestion financière, ingénierie• Editique : les prestations d'éditique sont visées s'il s'agit d'édition de relevés clients• Emetteur de monnaie électronique• Gestion des devises : opération de change• Gestion relation clients : sont visés les « call center »• Hébergeurs de systèmes informatiques : seulement dans le cas où les systèmes informatiques hébergés sont le support d'une prestation de service essentielle• Infogérance et exploitation informatique : seulement dans le cas où la prestation porte sur des infrastructures techniques qui seraient le support d'une prestation de service essentielle• Porte-monnaie électronique (système ou marque)• Prestations de banque à distance• Prestations liées au plan de continuité d'Activité : centre de repli, sauvegarde informatique• Recouvrement de créances• Terminaux de paiement par cartes (maintenance uniquement)• TMA (tiers maintenance applicative) : seulement dans le cas où la prestation porte sur des applications supportant directement une activité essentielle• Traitement comptable pour compte propre et reporting réglementaires• Traitement des chèques• Transport de fonds : transport de fond lourds, alternatifs, comptage d'espèces.	

I.3. Prestations non essentielles

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<p>Les prestations non essentielles sont les prestations qui n'entrent pas dans le périmètre des services à externaliser. On peut à titre indicatif citer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la fourniture de conseils juridiques, de formation du personnel, services de facturation, de sécurité des locaux et du personnel de l'entreprise, • l'achat de prestations standard, y compris des services fournissant des informations de marché ou des flux de données sur les prix • les prestations qui n'ont pas vocation à être exercées directement par la Banque, en conséquence, qui ne sont pas susceptibles d'être confiées à des tiers (information financière, fournisseurs énergie et réseaux, systèmes de paiement, de négociation, compensation, règlement de titres, etc.). <p>On peut noter que l'ensemble des logiciels utilisés n'est pas toujours à considérer comme devant être contrôlé de la même manière, cela dépend de leur degré d'importance (vitale ou non) pour la continuation des activités.</p>	
II. Choix des prestataires		
	<p>Avant de s'engager dans un contrat d'externalisation, la Banque doit en évaluer l'opportunité et analyser les risques y relatifs.</p> <p>Il est tenu de procéder à une évaluation approfondie ou due diligence de la capacité technique, financière et opérationnelle du prestataire. Il peut s'appuyer sur une évaluation effectuée par un membre de son groupe au cours des douze derniers mois.</p> <p>Cette évaluation est mise à jour au moins une fois par an ainsi que lors du renouvellement et de la renégociation du contrat d'externalisation. Elle doit être documentée.</p>	
DG	<ul style="list-style-type: none"> - Sur proposition motivée du Service concerné ou des entités de contrôle, décide des activités à externaliser 	
Responsable de l'Entité (RE)	<ul style="list-style-type: none"> - Consulter les prestataires et procéder aux dues diligences ; - Elaborer un cahier de charges et définir les attentes de la Banque vis à vis du prestataire 	Cahier de charges



Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
Responsable du Service de Gestion Globale des risques (RSGGR)	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer les risques liés au projet d'externalisation et la maîtrise des risques par les prestataires ; - Donner un avis motivé 	Compte rendu sur les risques
Responsable du Contrôle Permanent et de la conformité (RCPC)	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer que la Banque n'est pas exposée à un risque de non-conformité 	Compte rendu de conformité
Responsable du Service juridique et du Recouvrement (RSJR)	<ul style="list-style-type: none"> - Rédiger un projet de contrat conformément aux dispositions contractuelles contenues dans le point III ci-dessous 	Projet de contrat
RSJR	<ul style="list-style-type: none"> - Soumettre le choix du prestataire ainsi que le projet de contrat à l'organe délibérant pour validation 	Projet de contrat

III. Contractualisation avec un PSEE

III.1. Prise en compte des dispositions réglementaires en matière d'externalisation des services

<p>Le respect des dispositions réglementaires impose que les dispositions contractuelles permettent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la mise à la disposition des commissaires aux comptes et de la Commission Bancaire, de toutes les informations nécessaires à l'exercice de leurs contrôles ; • la tenue de la comptabilité ainsi que la production des états de reporting conformément aux dispositions en vigueur ; • la préservation de la sécurité du système d'information et de la confidentialité des informations ; • la protection du consommateur et de la vie privée de la clientèle. <p>Par conséquent le contrat ou la convention d'externalisation doit notamment préciser sans équivoque les points suivants tels qu'indiqués à l'article 34 de la circulaire N°04-2017/CB/C relative à la gestion des Risques dans les établissements de Crédit et les Compagnies Financières de l'UMOA :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une description circonstanciée des activités externalisées, la nature et la portée des prestations attendues ainsi que les coûts supportés par l'établissement ; • les devoirs et obligations respectifs du prestataire et de l'établissement ; • le type et la fréquence des informations que l'établissement reçoit du prestataire ; 		
--	--	--



Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	<ul style="list-style-type: none"> • les actifs de l'établissement que le prestataire peut utiliser, à savoir les données, le matériel, les logiciels ou la propriété intellectuelle ; • les conditions de résiliation, y compris le préavis du prestataire et l'exigence de restitution des actifs de l'établissement dans les délais fixés ; • les mesures à prendre par le prestataire pour garantir la continuité de l'activité impartie en cas d'événements pouvant empêcher d'assurer les services attendus ; • les indicateurs de performance qualitatifs et quantitatifs permettant à l'établissement d'évaluer, au moins une fois par an, la performance du prestataire. 	

III.2. Clauses à insérer dans les contrats

SJR	<ul style="list-style-type: none"> - Etablir le contrat d'externalisation. Le contrat doit contenir les clauses suivantes nécessaires : <ul style="list-style-type: none"> • en matière de confidentialité ; • de secret professionnel ; • de propriété intellectuelle ; • niveau de qualité attendu ; • mise en œuvre de mécanismes de secours et d'un PCA ; • réaliser un compte rendu régulier sur la manière dont est exercée l'activité ; • indiquer la situation financière du prestataire, - Soumettre le contrat d'externalisation à l'approbation du conseil d'administration 	Contrat d'externalisation
-----	--	---------------------------

III.3. Revue des contrats d'externalisation par le SCPC

SCPC	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer que la relation entre la banque et le Prestataire de Service Externalisé fait l'objet d'un contrat écrit, qui inclut les clauses standards listées ci-dessus, i. e. que les délégataires de prestations de services essentiels externalisés s'engagent bien sur l'ensemble des éléments réglementaires: <p>NB : Des clauses spécifiques peuvent par ailleurs être ajoutées au contrat (ex : clause d'évolution, clauses de réversibilité/désengagement, clause de pénalités, clause de sous-traitance).</p>	Contrat d'externalisation
------	--	---------------------------

IV. Suivi du Prestataire de service externalisé : le dispositif de contrôle interne

IV.1. Revue du Service gérant la relation avec le prestataire de service externalisé

DSI ou RE	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser le suivi de la prestation, notamment l'analyse des tableaux de bord de pilotage, la communication des PV de tests du PCA, et le traitement des anomalies, le cas échéant. 	Tableau de suivi/compte rendu de suivi des prestations
-----------	--	--



Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
IV.2. Revue du Responsable du Service Contrôle Permanent et Conformité (SCPC)		
SCPC	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer que l'externalisation est faite, le cas échéant, auprès d'un établissement habilité ; - Vérifier périodiquement que les Prestations externalisées font l'objet d'un suivi (supervision de la relation avec le délégataire et suivi de la qualité de la prestation) ; - S'assurer que la relation avec le prestataire est organisée et pilotée (existence et suivi des indicateurs de qualité, des incidents, du maintien de l'ensemble des ressources nécessaires à la bonne exécution des prestations confiées, etc.). 	Rapport de contrôle des prestations externalisées
IV.3. Prise en compte dans le plan d'audit		
Responsable Audit Interne (RAI)	<ul style="list-style-type: none"> - Prévoir des contrôles sur les Prestations externalisées. Cet audit peut se faire sur pièces ou sur place, chez le délégataire, si nécessaire, notamment concernant les prestations informatiques, afin d'évaluer l'ensemble des éléments ayant trait au respect des dispositions contractuelles (qualité de service, sécurité, tests et rapports, PCA opérationnel, fiabilité des reporting, etc.). - S'assurer que la prestation externalisée est conforme aux spécifications stipulées dans le contrat, tant au regard des résultats du service ou produit confié que de celui des moyens mis en œuvre par le délégataire pour la réaliser. - Vérifier les moyens mis en œuvre par le prestataire, la sécurité des sites de ce dernier, la fiabilité des reporting envoyés, la réalité du PCA et les subdélégations éventuellement mises en place sans l'accord préalable. 	
V. Reporting et remontée d'informations		
V.1. Reporting du service concerné		
RE	<ul style="list-style-type: none"> - Rédiger et transmettre à la Direction Générale, un rapport sur l'évaluation approfondie de la capacité technique, financière et opérationnelle du prestataire. - Mettre à jour le rapport d'évaluation au moins une fois par an, ainsi que lors du renouvellement et de la renégociation du contrat d'externalisation. 	Rapport d'évaluation du prestataire
V.2. Reporting du Service Contrôle Permanent et Conformité		
RSCPC	<ul style="list-style-type: none"> - Rédiger chaque Mois au profit de la Direction Générale un rapport de contrôle interne, relatif aux activités externalisées 	Rapport de contrôle interne relatif aux activités externalisées



Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
	résultats des contrôles effectués sur les activités externalisées.	
V.3. Reporting du Service Audit Interne		
RAI	- Soumettre à l'appréciation préalable du Secrétariat Général de la Commission Bancaire avant sa mise en œuvre tout projet de contrat d'externalisation.	Courrier au Secrétariat Général de la commission Bancaire
V.4. Reporting du Service Gestion des Risques		
RSGGR	- Intégrer le suivi de l'exécution des contrats intragroupes dans son rapport annuel sur la gestion des risques, transmis à la Commission Bancaire.	Rapport annuel sur la gestion des risques
V.5. Reporting du Service Juridique et Recouvrement		
RSJR	- Transmettre au Conseil d'Administration qui doit notamment l'examiner, au moins deux fois par an la liste complète des contrats d'externalisation.	Liste des contrats d'externalisation
V.6. Rapport de la Direction Générale à l'Organe Délibérant (Conseil d'Administration)		
DG	- Communiquer à l'organe délibérant les rapports d'exécution desdits contrats qui lui sont transmis.	Rapport d'exécution des contrats d'externalisation

Annexes / Enregistrements

- Courrier de demande d'approbation d'un prestataire interne adressé à la Commission Bancaire
- Courrier d'agrément de la Commission Bancaire autorisant le prestataire de services à travailler avec la banque
- Rapport de due diligence de la Banque sur le prestataire externe.
- Rapport d'évaluation du prestataire externe

Liste des ampliations

N°	Structures	Date	Visa	Observations
01				
02				



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Optimiser l'organisation et sécuriser les opérations et les biens

Sous-Processus : Externalisation des services

Pilote et Co-pilote du processus : Service Gestion Globale des Risques

Référence : PRO CI 08 006

N° de version : 1

Date d'émission : Mai 2024

Page : 12 / 12

Liste des modifications

N°	Nature de la modification	Date	Chapitre ou page concerné (e)	Observations
01				
02				

Rédigé par : SGGR

Date : Mai 2024

Signature :

Validé par : Comité Procédures

Date : 26/06/2024

Signature :

Approuvé par :

Date :

Signature :