

## Annexe 11

EXIGENCES	QUALITES / COMPETENCES
Obtenir des informations sur les événements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication</li> <li>• Organisation</li> <li>• Management</li> <li>• Résistance au stress</li> </ul>
Transmettre les informations recueillies aux organes de Gouvernance en vue de la communication interne et/ou externe	
Vérifier que la police d'assurances peut être actionnée	
Déclencher (ou s'assurer du déclenchement de) la procédure de crise, les procédures de continuité et de reprise d'activité	
Valider la nature et la portée des événements avec le propriétaire du risque réalisé	
Analyser les causes du sinistre et ses conséquences en termes financiers et d'image, vérifier la qualité des informations transmises	
Analyser la possibilité de recours contre des tiers responsables	
Effectuer les déclarations ou vérifier que les règles de déclaration sont respectées (conditions et forme de la déclaration)	
Echanger avec les partenaires pour valider la qualification de l'événement, la quantification du sinistre, les conditions de mise en œuvre de l'indemnisation, les modalités de gestion du plan	
Définir les actions de gestion et les actions correctrices	
Identifier les missions des experts, négocier les conditions de suivi (délais, coûts), et suivre les actions par un reporting régulier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation</li> <li>• Résistance au stress</li> <li>• Management</li> <li>• Organisation</li> <li>• Management</li> <li>• Communication</li> <li>• Organisation</li> <li>• Communication</li> </ul>
Contrôler le suivi du plan de gestion du sinistre en particulier par un reporting régulier des acteurs internes et externes (partenaires)	
Vérifier le règlement effectif du sinistre	
Assurer une information régulière de la DG et s'assurer que les communications internes et externes sont pertinentes (selon la stratégie définie par l'organisation) et mises à jour	
Vérifier avec les partenaires et acteurs clés internes la réalité du retour à l'activité normale	
Analyser la performance des partenaires par rapport aux critères de performance et résultats attendus	
Définir les actions correctrices pour éviter la survenance d'un sinistre similaire (tirer les conséquences en termes de natures de garanties et de capitaux souscrits)	
Réaliser et diffuser un retour d'expérience dans l'organisation	

Source : Lien entre la tâche « Gérer les sinistres » et les caractéristiques nécessaires au gestionnaire de risques. Reproduit par « le référentiel métier » par AMRAE, 2013.