

# **HOPEX LDC**

## **Guide d'utilisation**

HOPEX V2R1



Les informations contenues dans ce document pourront faire l'objet de modifications sans préavis et ne sauraient en aucune manière constituer un engagement de la société MEGA International.

Aucune partie de la présente publication ne peut être reproduite, enregistrée, traduite ou transmise, sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit, sans un accord préalable écrit de MEGA International.

© MEGA International, Paris, 1996 - 2018

Tous droits réservés.

HOPEX LDC et HOPEX sont des marques réservées de MEGA International.

Windows est une marque réservée de Microsoft.

Les autres marques citées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

# SOMMAIRE



---

<b>Sommaire .....</b>	<b>1</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>5</b>
<b>Le processus de gestion des incidents .....</b>	<b>6</b>
<i>Déclarer les incidents .....</i>	6
<i>Analyser les incidents .....</i>	6
<i>Traiter les incidents .....</i>	6
<i>Obtenir des rapports de suivi .....</i>	6
<b>Se connecter à HOPEX LDC .....</b>	<b>7</b>
Se connecter à la solution .....	7
Les profils de HOPEX LDC .....	7
<b>Présentation de l'interface .....</b>	<b>9</b>
<b>A propos de ce guide .....</b>	<b>10</b>
Structure du guide .....	10
Ressources complémentaires .....	10
Conventions utilisées dans le guide .....	11
<i>Styles et mises en forme .....</i>	11
<b>Administration des incidents et des pertes .....</b>	<b>13</b>
<b>Préparer la gestion des montants financiers .....</b>	<b>14</b>
La gestion des devises multiples .....	14
<i>Le principe d'utilisation .....</i>	14
<i>Définir la devise centrale .....</i>	14
<i>Définir les devises locales .....</i>	15
<i>Définir la devise locale d'un utilisateur .....</i>	15
<i>Définir les taux de change .....</i>	15
La gestion des montants seuils .....	16

---

<b>Collecte des incidents</b>	<b>17</b>
<b>Déclarer un incident</b>	<b>18</b>
Créer un incident	18
Accéder à vos incidents	18
Renseigner les caractéristiques d'un incident	18
Dupliquer un incident	19
<b>Enregistrer les montants liés à l'incident</b>	<b>20</b>
Accéder à l'analyse financière d'un incident	20
Saisir une perte	20
Définir le périmètre d'une perte	21
Saisir un gain	22
Enregistrer une récupération	23
Enregistrer une provision	24
Visualiser les montants liés à l'incident	24
<b>Analyser un incident</b>	<b>25</b>
L'analyse qualitative d'un incident	25
Risques et Contrôles	25
Les facteurs de risque	26
Les conséquences de risque	26
Le périmètre d'un incident	27
L'analyse d'impact des incidents	28
Gérer les macro-incidents	29
Relier un incident à un macro-incident	29
Créer un macro-incident	30
Analyser un macro-incident	30
<b>Importer et Exporter des incidents</b>	<b>32</b>
Exporter des incidents	33
Importer des incidents	34
<b>Le processus de gestion d'un incident</b>	<b>35</b>
Description générale du processus de gestion des incidents	35
Détail des étapes du processus de gestion des incidents	35
Soumettre un incident	35
Approuver un incident	36
Valider un incident	36
Fermer un incident	37
<b>Traiter les incidents</b>	<b>39</b>
<b>Gérer un plan d'action</b>	<b>40</b>
Créer un plan d'action	40
Caractériser le plan d'action	40
Les étapes du déroulement d'un plan d'action	42
Préparer le suivi de l'avancement du plan d'action	43
Spécifier l'état d'avancement d'un plan d'action	44
Utiliser un calendrier de pilotage	44
Créer un calendrier de pilotage	44
Créer une date de pilotage	45

---

<b>Gérer les actions . . . . .</b>	<b>46</b>
Créer une action . . . . .	47
<i>Statuts de l'action</i> . . . . .	47
<i>Définir le périmètre de l'action</i> . . . . .	47
Les étapes de la gestion d'une action . . . . .	48
<i>Commande proposée au créateur</i> . . . . .	48
<i>Commande proposée aux entités concernées par une action dont le statut est "Projet"</i> . . . . .	48
<i>Commande proposée au responsable d'une action "Ouvert"</i> . . . . .	48
<i>Commandes proposées au "propriétaire ou l'approbateur du plan d'action" d'une action terminée.</i> . . . . .	49
<b>Les rapports HOPEX LDC . . . . .</b>	<b>51</b>
<b>Les rapports d'analyse des incidents . . . . .</b>	<b>52</b>
Répartition des incidents et des pertes . . . . .	52
Evolution des incidents et des pertes par mois . . . . .	53
Evolution des incidents et des pertes par type de risque . . . . .	54
<b>Les rapports de Back Testing . . . . .</b>	<b>55</b>
La matrice de Back Testing . . . . .	55
Back Testing par type de risque . . . . .	56
Back Testing par ligne métier . . . . .	56
<b>Les rapports de calcul de capital . . . . .</b>	<b>58</b>
La matrice de distribution des pertes . . . . .	58
L'approche BIA (Basic Indicator Approach) . . . . .	59
L'approche TSA (Standardised Approach) . . . . .	59
<b>Annexe - Workflow de HOPEX LDC . . . . .</b>	<b>61</b>
<b>Workflow d'un incident . . . . .</b>	<b>62</b>
Les étapes du workflow de gestion d'un incident . . . . .	62
Les mails du workflow de gestion d'un incident . . . . .	62
<i>Demande d'approbation d'un incident.</i> . . . . .	62
<i>Demande de modification d'un incident</i> . . . . .	63
<i>Demande de validation d'un incident</i> . . . . .	63
Les alertes . . . . .	64
<i>Incident au delà du seuil.</i> . . . . .	64
<b>Workflow de plan d'action . . . . .</b>	<b>65</b>



# INTRODUCTION



**HOPEX LDC** intègre différentes approches de gestion des incidents conformes aux réglementations Bâle II et Solvency II. Il aide les entreprises financières et industrielles à mettre en place une méthodologie de gestion et de prévention efficace des incidents.

**HOPEX LDC** simplifie la collecte des incidents et la quantification des risques avec les options de mesures avancées.

L'utilisation d'un référentiel commun facilite le partage d'une vision consolidée et réaliste de la situation, et favorise la diffusion d'une culture risque au sein de l'organisation. En tant que partie intégrante de **HOPEX**, **HOPEX Enterprise Risk Management** et **HOPEX LDC** permettent d'accéder et de contribuer aux informations stockées dans le référentiel.

## LE PROCESSUS DE GESTION DES INCIDENTS

Associé à l'ensemble des produits de la suite **HOPEX**, et plus spécifiquement **HOPEX Enterprise Risk Management**, **HOPEX LDC** permet d'identifier, d'évaluer et de traiter les incidents.

### Déclarer les incidents

Gagnez en temps et efficacité lors de la collecte des incidents grâce à une plus grande implication des opérationnels, et adaptez votre méthodologie de gestion des risques à votre contexte grâce à un outil de workflow totalement paramétrable.

Dans sa version standard, **HOPEX LDC** permet aux intervenants opérationnels de déclarer facilement des incidents. Ces incidents sont ensuite validés par les Risk Manager.

### Analyser les incidents

Enrichissez la base d'information sur les incidents en ajoutant les informations qualitatives et quantitatives. Les informations quantitatives sont calculées à partir des pertes et des gains. Ces montants peuvent être renseignés et calculés dans différentes monnaies.

### Traiter les incidents

Traiter les incidents implique la mise en oeuvre des mesures adéquates par le biais de plans d'action et de contrôles récurrents.

La conception des actions de traitement des incidents doit être basée sur une compréhension approfondie des risques concernés ; cette compréhension provient d'un niveau approprié d'analyse des risques.

### Obtenir des rapports de suivi

Gardez une cohérence des données, renforcez vos capacités d'analyse grâce à des outils avancés de production de rapports. Améliorez ainsi la communication au sein de votre organisation pour une meilleure gestion des risques et faciliter la prise de décisions. Des rapports standards sont livrés pour faciliter l'analyse des risques après évaluation.

# SE CONNECTER À HOPEX LDC

Les menus et commandes disponibles dans la solution **HOPEX LDC** dépendent du profil avec lequel vous êtes connecté.

---

## Se connecter à la solution

Pour se connecter à HOPEX LDC, voir HOPEX Common Features, "Le bureau HOPEX", "Accéder à HOPEX (Web Front-End)".

---

## Les profils de HOPEX LDC

Dans **HOPEX LDC**, il existe, par défaut, des profils auxquels sont associées des activités spécifiques.

Les profils utilisés sont :

- Déclarant d'incident
- Approbateur d'incident
- Risk Manager
- Administrateur des incidents et des pertes.

La présentation de l'interface de la solution dépend du profil sélectionné par l'utilisateur lors de sa connexion à l'application ; l'arborescence des menus et les fonctionnalités sont différentes d'un profil à l'autre.

Profils	Tâches
Déclarant d'incident	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crée un incident, le modifier avant de le soumettre ou le supprimer</li> <li>- Analyse un incident (contexte et pertes)</li> <li>- Définit et met en oeuvre des plans d'action</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>▶ Vous pouvez également vous connecter avec le profil "Contributeur GRC (Lite). Pour plus de détails sur ce profil commun à toutes les solutions GRC, voir "Le bureau des contributeurs GRC".</b></p>
Approbateur d'incident	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crée un incident, le modifier avant de le soumettre ou le supprimer</li> <li>- Analyse un incident (contexte et pertes)</li> <li>- Définit et met en oeuvre des plans d'action</li> <li>- approuve un incident nouvellement déclaré</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>▶ Vous pouvez également vous connecter avec le profil "Contributeur GRC (Lite). Pour plus de détails sur ce profil commun à toutes les solutions GRC, voir "Le bureau des contributeurs GRC".</b></p>
Risk Manager et Risk Manager local	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crée, modifie et supprime un incident</li> <li>- Importe une série d'incidents par le biais d'un tableau Excel</li> <li>- Intervient à chaque étape du workflow de gestion des incidents : déclaration, validation et fermeture</li> <li>- Analyse un incident (contexte et pertes)</li> <li>- Définit et met en oeuvre des plans d'action</li> <li>- Consulte et crée des rapports.</li> </ul>
Administrateur des incidents et pertes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possède tous les droits sur les workflows, objets et menus de la solution</li> <li>- Prépare l'environnement de travail et crée les éléments nécessaires à la gestion des incidents et des pertes</li> <li>- Gère les utilisateurs et l'assignation des rôles</li> <li>- Peut intervenir sur les incidents déclarés, les plans d'action et les actions</li> </ul>

# PRÉSENTATION DE L'INTERFACE

Les menus et commandes disponibles dans la solution **HOPEX LDC** dépendent du profil avec lequel vous êtes connecté. Voir "["Les profils de HOPEX LDC", page 7.](#)

## **Espace de l'administrateur des incidents et des pertes**

L'administrateur des incidents et des pertes dispose de trois bureaux :

- Le bureau **Administration**
- Le bureau **Environnement** qui lui permet de définir l'environnement de travail. Voir "["Administration des incidents et des pertes", page 13.](#)
- Le bureau **Incidents** qui présente onglets correspondant aux étapes principales de la gestion des risques :
  - **Accueil** : permet d'accéder facilement aux différents dossiers et objets dont l'utilisateur a la responsabilité
  - **Incidents** : permet d'accéder à la liste des incidents déclarés, analysés ou en cours d'analyse.
  - **Traitements** : permet de spécifier et de mettre en oeuvre les plans d'action et les contrôles destinés à traiter les incidents.
  - **Rapports** : donne accès à l'ensemble des rapports permettant d'analyse et de suivi de la mise en oeuvre des contrôles et des risques.

## **Espace du Risk Manager**

Le Risk Manager dispose des deux bureaux **Environnement** et **Incidents** identiques à aux bureaux de l'administrateur des incidents et des pertes.

## **Espace de l'approbateur d'incident**

Le déclarant d'incident dispose seulement de l'onglet **Accueil** du bureau **Incidents**. Il obtient la liste des incidents à approuver à partir de cet onglet.

## **Espace du déclarant d'incident**

Le déclarant d'incident dispose seulement de l'onglet **Accueil** du bureau **Incidents**.

## A PROPOS DE CE GUIDE

Ce guide vous présente comment tirer parti de **HOPEX LDC** pour assurer une gestion efficace de vos incidents.

---

### Structure du guide

Le guide **HOPEX LDC** est composé des chapitres suivants :

- "[Administration des incidents et des pertes](#)", [page 13](#) : décrit les initialisations des données de référence à mettre en place pour traiter les incidents ;
- "[L'environnement des solutions HOPEX](#)", [page 729](#), présente comment décrire l'environnement utilisé dans **HOPEX LDC** ;
- "[Collecte des incidents](#)", [page 17](#), présente les fonctionnalités proposées par **HOPEX LDC** pour déclarer et analyser les incidents ;
- "[Traiter les incidents](#)", [page 39](#), décrit le fonctionnement des plans d'action ;
- "[Les rapports HOPEX LDC](#)", [page 51](#), présente les rapports proposés par **HOPEX LDC** pour analyser les risques ;
- "[Annexe - Workflow de HOPEX LDC](#)", [page 61](#), décrit les workflows livrés en standard dans **HOPEX LDC**.

---

### Ressources complémentaires

Ce guide est complété par :

- le guide **HOPEX Common Features**, qui décrit l'interface Web et les outils spécifiques aux solutions **HOPEX**,  
► *Il peut être utile de consulter ce guide pour une présentation générale de l'interface.*
- le guide du produit **HOPEX Enterprise Risk Management**, qui décrit les fonctionnalités proposées par ce produit **HOPEX** pour la gestion des risques,
- le guide **HOPEX Collaboration Manager**, pour plus de détails sur les plans d'action,
- le guide d'administration **HOPEX Power Supervisor**, **HOPEX Power Supervisor**, pour les gestions des profils et des rôles de vos utilisateurs.

---

## Conventions utilisées dans le guide

### Styles et mises en forme

- ☞ *Remarque sur les points qui précèdent.*
- 📖 *Définition des termes employés.*
- 😊 *Astuce qui peut faciliter la vie de l'utilisateur.*
- 🦕 *Compatibilité avec les versions précédentes.*
- 💣 **Ce qu'il faut éviter de faire.**



**Remarque très importante à prendre en compte pour ne pas commettre d'erreurs durant une manipulation.**

Les commandes sont présentées ainsi : **Fichier > Ouvrir.**

Les noms de produits et de modules techniques sont présentés ainsi : **HOPEX.**



# ADMINISTRATION DES INCIDENTS ET DES PERTES



Afin que les différents participants puissent assumer leur mission, l'administrateur des incidents et des pertes doit au préalable :

- ✓ Définir les utilisateurs et les rôles
  - ☞ Voir le guide **HOPEX Administration**, chapitre "Gérer les utilisateurs".
- ✓ Préparer l'environnement de travail
  - ☞ Voir "L'environnement des solutions HOPEX", page 729.
- ✓ "Préparer la gestion des montants financiers", page 14.

# PRÉPARER LA GESTION DES MONTANTS FINANCIERS

L'administration des informations relatives aux montants financiers comprend :

- "La gestion des devises multiples", page 14
  - "La gestion des montants seuils", page 16
- 

## La gestion des devises multiples

Les points suivants indiquent comment administrer les devises qui permettent de gérer les montants financiers à la fois dans la devise locale de chaque intervenant tout en conservant une devise centrale.

 Pour plus de détails sur l'utilisation des devises multiples dans **HOPEX LDC**, voir "[Enregistrer les montants liés à l'incident](#)", page 20.

### Le principe d'utilisation

La devise locale de l'utilisateur est une devise par défaut est définie pour chaque utilisateur de l'application. Tous les montants sont traduits dans cette devise.

La devise centrale est la devise retenue par l'entreprise comme devise de référence pour consolider les comptes. Le montant d'un incident, d'un gain ou d'une perte est calculé dans cette devise.

Le taux de change permet de calculer, dans la devise de l'utilisateur, les différents montants associés aux incidents de la base.

### Définir la devise centrale

La devise qui sera utilisée pour la consolidation des montants financiers doit être précisée dès l'installation de **HOPEX**.

Pour définir la devise centrale :

1. Dans le dossier où **HOPEX** est installé, lancez "Administration.exe" et connectez-vous avec un utilisateur qui dispose de l'autorisation d'administration des données.
 

 L'identifiant "System" permet de se connecter avec l'utilisateur "Administrator". Cet utilisateur est créé par défaut avec les droits pour administrer les référentiels. Il n'a pas de Profil (il a tous les droits) et aucun mot de passe ne lui est attribué lors de l'installation.
2. Sélectionnez l'environnement puis le référentiel sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Faites un clic droit sur le référentiel et sélectionnez **Options**. La fenêtre des options du référentiel s'ouvre.
4. Cliquez sur le dossier **Installation > Devise**. La fenêtre de droite présente la liste des devises disponibles en standard.
5. Dans le champ **Symbole monétaire** spécifiez le symbole de votre devise de consolidation, par exemple "\$".

6. Dans le champ **Devise centrale** sélectionnez votre devise de consolidation, par exemple "US Dollar".
7. Cliquez sur **Ok**.
8. Quittez l'application d'administration.

## Définir les devises locales

Les devises locales qui seront proposées aux utilisateurs de l'application sont définies avec l'application d'administration de **HOPEX**.

Pour définir la liste des devises locales :

1. Dans le dossier où **HOPEX** est installé, lancez "Administration.exe" et connectez-vous avec un utilisateur qui dispose de l'autorisation d'administration des données.
2. Sélectionnez l'environnement puis le référentiel sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Faites un clic droit sur le référentiel et sélectionnez **Options**. La fenêtre des options du référentiel s'ouvre.
4. Cliquez sur le dossier **Installation > Devise**. La fenêtre de droite présente la liste des devises disponibles en standard.
5. Cochez ensuite toutes les devises qui seront utilisées en local par vos utilisateurs.
6. Cliquez sur **Ok**.
7. Quittez l'application d'administration.

## Définir la devise locale d'un utilisateur

La devise locale d'un utilisateur est définie au niveau de l'entité à laquelle il appartient.

 *Par défaut, une entité hérite de la devise locale de son entité mère. Il n'est donc pas nécessaire de définir la devise de toutes les entités de l'application.*

Pour définir la devise locale d'une entité :

- 1) Sélectionnez **Environnement > Organisation > Entités**. L'arborescence des entités apparaît dans la fenêtre d'édition.
1. Sélectionnez l'entité qui vous intéresse. La fenêtre de propriétés de l'entité apparaît à droite de la fenêtre d'édition.
2. Sélectionnez l'onglet **Caractéristiques**.
3. Dépliez la section **Caractéristiques**, dans le champ **Devise locale** sélectionnez la devise locale de l'entité.

## Définir les taux de change

Par défaut, les montants qui concernent les incidents sont saisis dans la devise centrale (définie lors de l'installation).

Vous pouvez néanmoins choisir de saisir un montant en devise locale. Dans ce cas, il est nécessaire de définir un taux de change au préalable.

Pour définir un taux de change :

1. Sélectionnez **Administration > Devises > Taux de change.**  
La liste des taux existants apparaît dans la fenêtre d'édition.
2. Cliquez sur **Nouveau.**
3. Sélectionnez le **Code de la devise d'origine.**
4. Sélectionnez le **Code de la devise finale.**
5. Saisissez un **Taux** de change de la devise d'origine par rapport à la devise finale.
6. Définissez la période pendant laquelle le taux de change est valable en précisant la **Date de début du taux.**  
 *La Date de fin du taux est calculée automatiquement par le système.*
7. Cliquez sur **OK.**  
Les devises et les taux de change associés apparaissent. Ils sont désormais disponibles pour la saisie des valeurs liées aux incidents.

---

## La gestion des montants seuils

Pour définir le montant seuil des pertes :

1. Dans le dossier où **HOPEX** est installé, lancez "Administration.exe" et connectez-vous avec un utilisateur qui dispose de l'autorisation d'administration des données.
2. Sélectionnez l'environnement puis le référentiel sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Faites un clic droit sur le référentiel et sélectionnez **Options.**  
La fenêtre des options du référentiel s'ouvre.
4. Cliquez sur le dossier **Documentation > Loss Data Collection**  
La fenêtre de droite présente les données .
5. Dans le champ **Seuil de la perte nette** spécifiez le montant minimum des pertes nettes.
6. Dans le champ **Devise du seuil** sélectionnez la devise associée au montant du seuil.
7. Cliquez sur **Ok.**
8. Quittez l'application d'administration.

# COLLECTE DES INCIDENTS



La solution de collecte des incidents **HOPEX LDC** vous permet d'organiser le suivi des incidents et des pertes, d'identifier leurs causes et de mesurer leur impact.

Le système gère le cycle de vie complet des incidents : vous disposez ainsi d'une traçabilité complète, avec l'historique précis des enregistrements.

Le Risk Manager peut ensuite analyser l'incident avant de valider les données. Il peut visualiser les résultats sous forme de rapports dynamiques. Il peut également décider de grouper les incidents pour éventuellement créer un macro-incident.

- ✓ "Déclarer un incident", page 18
- ✓ "Enregistrer les montants liés à l'incident", page 20
- ✓ "Analyser un incident", page 25
- ✓ "Le processus de gestion d'un incident", page 34

☞ *Le bureau du profil "Contributeur GRC" vous permet d'accéder aux fonctionnalités de base de la collecte des incidents. Pour plus de détails, voir "Le bureau des contributeurs GRC".*

## DÉCLARER UN INCIDENT

L'incident constitue l'élément de base de la collecte des données concernant le risque opérationnel.

 *Un incident est un fait de source interne ou externe ayant une incidence sur l'organisation. Il constitue l'élément de base de la collecte des données concernant le risque opérationnel.*

Tous les profils sont habilités à créer des incidents.

 *Le Risk Manager pourra ensuite compléter la description d'un incident par l'enregistrement d'éventuelles pertes.*

### Créer un incident

Pour créer un incident :

1. Cliquez sur **Accueil > Mon bureau > Nouvel incident**.

 *Avec le profil "Contributeur GRC", dans la page d'accueil, cliquez sur la tuile **Créer un incident**.*

La page de propriétés de l'incident apparaît dans la zone d'édition.

2. Renseignez, par exemple, son **Nom**.

3. Renseignez l'**Entité du déclarant** qui est un champ obligatoire.

 *Une entité peut être interne ou externe à l'entreprise : une entité interne représente un élément de l'organisation d'une entreprise tel qu'une direction, un service ou un poste de travail. Il est défini à un niveau plus ou moins fin en fonction de la précision à fournir sur l'organisation (cf type d'acteur). Ex : la direction financière, la direction commerciale, le service marketing, l'agent commercial. Une entité externe représente un organisme qui échange des flux avec l'entreprise. Ex : Client, Fournisseur, Administration.*

4. Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

### Accéder à vos incidents

Pour accéder à vos incidents :

- » (HOPEX LDC) Cliquez sur **Accueil > Mon bureau > Mes incidents**.
- » (profil Contributeur GRC) Cliquez sur **Accueil > Mes incidents**.

### Renseigner les caractéristiques d'un incident

Pour modifier les caractéristique d'un incident :

1. Voir "[Accéder à vos incidents](#)", page 18.

La liste des incidents que vous avez déclarés apparaît dans la zone d'édition.

2. Sélectionnez l'incident que vous souhaitez modifier.

3. Dans sa page de propriétés, sélectionnez l'onglet **Caractéristiques**.

4. Vous pouvez renseigner les champs suivants :
  - **Description** est un commentaire qui décrit l'incident.
  - **Date de déclaration, Date de découverte et Date d'événement** qui constituent les dates clés de l'incident.
    - ☞ Pour spécifier une date, servez-vous du calendrier à droite du champ.
    - ☞ Les dates de déclaration et de découverte de l'incident peuvent être distinctes, la date de déclaration pouvant être postérieure à la date de découverte.
  - **Macro-incident** : pour relier l'incident courant à un Macro-Incident existant ou nouveau.
    - ☞ Un macro-incident est un regroupement d'incidents qui a des conséquences sur plus d'un métier ou d'une société d'un même groupe.
    - ☞ Pour plus de détails, voir "[Gérer les macro-incidents](#)", page 29.
  - **Quasi-incident** : case à cocher lorsqu'il s'agit d'un *quasi-incident*.
    - ☞ Un quasi-incident est un incident qui aurait pu se produire et provoquer des pertes financières, des dommages corporels ou des dégâts matériels ou environnementaux importants.
  - **Nature** : vous pouvez saisir ici la nature financière ou non de l'incident.
  - **Statut** : indique le statut courant de l'incident dans le processus de gestion des incidents.
    - ☞ Le **Statut** apparaît en grisé parce qu'il est géré par le workflow associé à l'incident. Pour plus de détails, voir "[Le processus de gestion d'un incident](#)", page 34.

## Dupliquer un incident

☞ Seuls les profils Risk Manager et Administrateur des incidents et des pertes disposent de cette fonction.

Les pertes, gains, provisions et récupérations associées à l'incident initial sont dupliquées. Les dates sont actualisées par rapport à la date courante.

L'incident ainsi créé doit être soumis pour être validé.

Pour dupliquer un incident :

1. Cliquez sur **Accueil > Mon bureau > Mes incidents**  
La liste des incidents que vous avez déclarés apparaît dans la zone d'édition.
2. Sélectionnez les incidents que vous souhaitez dupliquer et cliquez sur le **Dupliquer**.  
L'incident dupliqué apparaît dans la liste.

## ENREGISTRER LES MONTANTS LIÉS À L'INCIDENT

Une fois que l'incident est déclaré, il est possible d'enregistrer les montants liés à l'incident et ses conséquences, par exemple les *pertes*.

 *Une perte est la conséquence financière négative d'un incident.*

 *Un gain est la conséquence financière positive d'un incident.*

 *Une provision est un montant qui diminue le résultat pour faire face à un risque d'incident ou une charge incertaine. Plusieurs provisions peuvent concerner un seul et même risque.*

 *Une récupération est une somme qui dans certaines circonstances vient réduire le montant des pertes liées à un incident. Elle permet de récupérer une partie des sommes engagées dans l'incident.*

### Accéder à l'analyse financière d'un incident

Pour accéder aux données d'analyse financière d'un incident :

1. Voir "[Accéder à vos incidents](#)", page 18.  
La liste des incidents que vous avez déclarés apparaît dans la zone d'édition.
2. Sélectionnez l'incident que vous souhaitez modifier.
3. Dans la page de propriétés de l'incident, sélectionnez l'onglet **Analyse financière**.  
Les montants totaux apparaissent dans la section **Montants totaux**.
 

 Pour plus de détails sur les montants totaux d'un incident, voir "[Visualiser les montants liés à l'incident](#)", page 24.

### Saisir une perte

Pour saisir une *perte* :

 *Une perte est la conséquence financière négative d'un incident.*

1. Accéder à l' **Analyse financière** de l'incident.
 

 Pour plus de détails, voir "[Accéder à l'analyse financière d'un incident](#)", page 20.
2. Dépliez la section **Pertes, Gains, Récupérations et Provisions**.
3. Sélectionnez l'onglet **Pertes** et cliquez sur le bouton **Nouveau**.  
Une nouvelle perte apparaît dans la liste.
4. Sélectionnez la nouvelle perte et cliquez sur **Propriétés**.  
La fenêtre de propriétés de la perte s'ouvre.

5. Dans l'onglet **Caractéristiques**, renseignez les champs suivants :
  - **Nom**
  - **Description** : commentaire concernant la perte.
  - **Date d'effet**
  - **Nature** : "Atteinte au biens", "Dépréciation (monétaire)", "Pertes non recouvertes", "Responsabilité légale", etc.
  - **Compte** dans lequel la perte est comptabilisée.
    - ▶ Pour plus de détails sur la notion de compte, voir "[Administration des incidents et des pertes](#)", page 13.
6. Cliquez sur le bouton à gauche du champ **Montant** pour sélectionner la devise de la perte.
  - ▶ Les montants saisis dans une devise sont convertis dans la devise locale et dans la devise centrale.
  - ▶ Si aucun taux de change n'a été défini préalablement par l'administrateur, le montant est automatiquement pris en compte dans la devise centrale.
  - ▶ Si vous n'êtes pas certain du montant, vous pouvez cocher la case **Montant estimé**. Le montant saisi ne sera pas pris en compte dans les **Pertes réelles brutes** de l'incident.
  - ▶ Les pertes qui portent sur un quasi-incident sont généralement estimées. Il est cependant possible de saisir des pertes réelles.
7. Dépliez la section **Périmètre**, renseignez éventuellement les informations spécifiques à la perte, par exemple :
  - **Entité** pour lequel cette perte doit être comptabilisée.  
Par défaut, il s'agit de la même entité que celle déclarée pour l'incident.
  - **Ligne métier** concernée par cette perte.
    - ▶ Pour plus de détails sur les éléments qui définissent le périmètre d'un incident ou d'une perte, voir "[Définir le périmètre d'une perte](#)", page 21.
8. Cliquez sur **Ok**.

## Définir le périmètre d'une perte

Le périmètre d'une perte permet de définir la localisation de la perte, donc de l'incident associé et donc d'un risque au sein de l'organisation.

- ▶ La description de l'organisation est détaillée dans le chapitre "[L'environnement des solutions HOPEX](#)", page 729.
- ▶ Pour plus de détails sur les possibilités de paramétrage de ces caractéristiques, voir "[Administration des incidents et des pertes](#)", page 13.

Le périmètre d'une perte est précisé sur plusieurs types de composants :

- les **entités** concernées par la perte.

 Une entité peut être interne ou externe à l'entreprise : une entité interne représente un élément de l'organisation d'une entreprise tel qu'une direction, un service ou un poste de travail. Il est défini à un niveau plus ou moins fin en fonction de la précision à fournir sur l'organisation (cf type d'acteur). Ex : la direction financière, la direction commerciale, le service marketing, l'agent commercial. Une entité

externe représente un organisme qui échange des flux avec l'entreprise.  
Ex : Client, Fournisseur, Administration.

- les **lignes métier** concernées par la perte

 Une ligne métier est un haut niveau de classification des principales activités de l'entreprise. Elle correspond, par exemple, à des grands segments produits ou à des canaux de distribution. Elle permet de classifier les processus de l'entreprise, des unités organisationnelles ou des applications qui servent un produit spécifique et/ou un marché spécifique. Les cadres réglementaires de certaines industries imposent leurs propres liste de lignes de métier.

- les **types de risque** à associer à la perte

 Un type de risque définit une typologie de risque normalisée dans le cadre d'une organisation.

- les **processus métier** et des **processus organisationnels** concernées par la perte.

 Un processus métier représente un système qui fournit des produits ou des services à un client interne ou externe à l'entreprise ou à l'organisation. Aux niveaux supérieurs, un processus métier définit une structuration et une catégorisation du métier de l'entreprise. Il peut être décomposé en d'autres processus. Le lien vers les processus organisationnels permet de décrire l'implémentation réelle du processus métier dans l'organisation. Un processus métier peut également être détaillé à l'aide d'une vue fonctionnelle.

 Un processus organisationnel décrit la marche à suivre pour mettre en oeuvre tout ou partie du processus d'élaboration d'un produit ou un flux.

- les **produits** impactés par la perte.

 Un produit représente un ou plusieurs articles, objets, biens ou services, résultat d'une activité agricole, industrielle ou de service, qui sont proposés par une entreprise.

- les **applications** impactées par la perte.

 Une application est un ensemble de composants logiciels qui constituent un tout cohérent au regard des développements informatiques.

- les **exigences** attendues vis à vis de la gestion de la perte.

 Une exigence est un besoin ou une attente formulés explicitement, imposés comme une contrainte à respecter dans le cadre d'un projet de certification, d'organisation ou de modification du système d'information d'une entreprise.

## Saisir un gain

 Un gain est la conséquence financière positive d'un incident.

Pour saisir un gain :

1. Accéder à l' **Analyse financière** de l'incident.
 

 Pour plus de détails, voir "Accéder à l'analyse financière d'un incident", page 20.
2. Dépliez la section **Pertes, Gains, Récupérations et Provisions**.
3. Sélectionnez l'onglet **Gains** et cliquez sur le bouton **Nouveau**.  
Un nouveau gain apparaît dans la liste.

4. Sélectionnez le nouveau gain et cliquez sur **Propriétés**. La fenêtre de propriétés du nouveau gain s'ouvre.
5. Dans l'onglet **Caractéristiques**, renseignez les champs suivants :
  - **Nom**
  - **Description** : commentaire concernant le gain.
  - **Date d'effet**
  - **Compte** dans lequel l'incident est comptabilisé.
 

☞ Pour plus de détails sur la notion de compte, voir "[Les comptes financiers](#)", page 749.
6. Dépliez la section **Montant**, renseignez éventuellement les informations concernant le montant du gain.
 

☞ Les montants saisis dans une devise sont convertis dans la devise locale et dans la devise centrale.

☞ Si aucun taux de change n'a été défini préalablement par l'administrateur, le montant est automatiquement pris en compte dans la devise centrale.

☞ Si vous n'êtes pas certain du montant, vous pouvez cocher la case **Montant estimé**. Le montant saisi ne sera pas pris en compte dans les totaux liés à l'incident.

☞ Les gains portant sur un quasi-incident sont généralement estimées. Il est cependant possible de saisir des gains réels.
7. Dépliez la section **Périmètre**, renseignez éventuellement les informations spécifiques au gain.
 

☞ Pour plus de détails sur les éléments qui définissent le périmètre d'un incident, voir "[Définir le périmètre d'une perte](#)", page 21.
8. Cliquez sur **Ok**.

## Enregistrer une récupération

 Une récupération est une somme qui dans certaines circonstances vient réduire le montant des pertes liées à un incident. Elle permet de récupérer une partie des sommes engagées dans l'incident.

Il convient de distinguer les **récupérations** provenant des assurances et celles provenant d'autres moyens tels que le recours à la justice, une tierce partie, etc.

Pour saisir une récupération :

1. Accéder à l' **Analyse financière** de l'incident.
 

☞ Pour plus de détails, voir "[Accéder à l'analyse financière d'un incident](#)", page 20.
2. Dépliez la section **Pertes, Gains, Récupérations et Provisions**.
3. Sélectionnez l'onglet **Récupérations** et cliquez sur le bouton **Nouveau**. Une nouvelle récupération apparaît dans la liste.
4. Pour renseigner les informations spécifiques à une récupération, procédez de la même manière que pour un gain.
 

☞ Pour plus de détails, voir "[Saisir un gain](#)", page 22.

## Enregistrer une provision

 Une provision est un montant qui diminue le résultat pour faire face à un risque d'incident ou une charge incertaine. Plusieurs provisions peuvent concerner un seul et même risque.

Pour saisir une **provision** :

1. Accéder à l'**Analyse financière** de l'incident.  
 Pour plus de détails, voir "[Accéder à l'analyse financière d'un incident](#)", page 20.
2. Dépliez la section **Pertes, Gains, Récupérations et Provisions**.
3. Sélectionnez l'onglet **Provision** et cliquez sur le bouton **Nouveau**.  
 Une nouvelle provision apparaît dans la liste.
4. Pour renseigner les informations spécifiques à une provision, procédez de la même manière que pour un gain.  
 Pour plus de détails, voir "[Saisir un gain](#)", page 22.

## Visualiser les montants liés à l'incident

La section **Montants** de la page de propriétés de l'incident calcule automatiquement la somme de tous les éléments financiers liés à l'incident (pertes, gains, récupérations et provisions).

Si un élément est **Estimé**, il n'est pas pris en compte dans le total des pertes.

Les montants apparaissent dans la devise centrale et dans la devise locale.

 Pour plus de détails sur les devises, voir "[La gestion des devises multiples](#)", page 14.

 Montants totaux			
Perte brute:	0,00 €	Perte brute (local):	0,00 €
Perte réelle brute:	0,00 €	Perte réelle brute (local):	0,00 €
Récupérations:	0,00 €	Récupérations (local):	0,00 €
Perte nette:	0,00 €	Perte nette (local):	0,00 €
Perte réelle nette:	0,00 €	Perte réelle nette (local):	0,00 €

Les champs suivants donnent des indications chiffrées sur les incidents :

- **Perte brute**  
 Somme des pertes relatives à l'incident (estimations comprises) - Gains.
- **Perte réelle brute**  
 Perte réelle brute = Somme des pertes relatives à l'incident estimations non comprises - Gains.
- **Récupérations**  
 Somme des récupérations assurance et non-assurance.
- **Perte nette**  
 Perte nette = Perte brute - Récupérations
- **Perte réelle nette**  
 Perte réelle nette = Perte réelle brute - Récupérations.

## ANALYSER UN INCIDENT

Une fois les caractéristiques de base d'un incident saisies, vous pouvez compléter des caractéristiques avancées dans le cadre de l'analyse de l'incident.

Ce travail consiste à relier l'incident aux éléments de l'environnement définis par votre organisation.

☞ Pour plus de détails sur les composants de l'environnement, voir "L'environnement des solutions HOPEX", page 729

☞ Pour plus de détails sur la mise à jour de ces éléments dans le contexte spécifique de la gestion des incidents, voir "Administration des incidents et des pertes", page 13.

Pour compléter les éléments d'analyse d'incident :

1. Cliquez sur **Accueil > Mon bureau > Mes incidents**  
La liste des incidents que vous avez déclarés apparaît dans la zone d'édition.
2. Sélectionnez l'incident que vous souhaitez modifier et cliquez sur **Propriétés**.  
La page de propriétés de l'incident apparaît.

---

## L'analyse qualitative d'un incident

Pour accéder à l'analyse qualitative d'un incident :

1. Ouvrez la page de propriétés de l'incident.
2. Sélectionnez l'onglet **Caractéristiques** et dépliez la section **Analyse Qualitative**.

### Risques et Contrôles

Associer un incident à un **risque** et à un **contrôle** est une étape essentielle pour la gestion de l'incident.

 Un risque est un danger plus ou moins probable auquel est exposée une organisation.

 Un contrôle est un moyen de maîtrise d'un ou plusieurs risques permettant de s'assurer qu'une exigence légale, réglementaire, stratégique ou interne à l'entreprise est respectée.

Pour cela :

1. Ouvrez la page de propriétés d'un incident, onglet **Caractéristiques**, section **Analyse qualitative**.
2. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Risque** et sélectionnez **Relier Risques**  
La liste des risques définis dans votre référentiel apparaît.
3. Sélectionnez le risque qui vous intéresse et cliquez sur **OK**.  
L'incident est désormais rattaché au risque.

4. Renseignez l'**Impact** qui caractérise l'impact de l'incident sur les éléments de l'environnement
  - "Très élevé"
  - "Elevé"
  - "Moyen"
  - "Bas"
  - "Très bas"
5. Renseignez la **Priorité** qui caractérise l'importance relative de l'incident décrit
  - "Haute"
  - "Moyenne"
  - "Basse"
6. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Contrôle** et sélectionnez **Relier Contrôles**.  
La liste des contrôles définis dans votre référentiel apparaît.
7. Sélectionnez le contrôle qui vous intéresse et cliquez sur **OK**.  
L'incident est désormais rattaché au contrôle.

## Les facteurs de risque

Beaucoup de *facteurs de risque* sont définis dans le cadre de réglementations internationales, nationales ou inter-professionnelles, ou au sein de l'entreprise elle-même.

 Un facteur de risque est un élément qui contribue à l'apparition d'un risque ou qui en est le déclencheur. Un même facteur de risque peut être à l'origine de plusieurs risques différents. Exemples : l'utilisation d'un produit chimique dangereux, la complexité d'une application, la taille d'un projet, le nombre d'intervenants, la nouveauté technique, l'absence d'assurance qualité, le manque de rigueur dans la définition des exigences, etc.

On pourra associer à chaque incident un ou plusieurs *facteurs de risque*, sources de risques ou dangers qui ont intrinsèquement le potentiel de mettre en danger le fonctionnement de l'organisation. Par exemple, des produits chimiques dangereux, des concurrents, des gouvernements, etc.

Pour définir les facteurs de risque associés à un incident :

1. Ouvrez la page de propriétés d'un incident, onglet **Caractéristiques**, section **Analyse qualitative**.
2. Cliquez sur l'onglet **Facteur de risque** puis sur le bouton **Relier**.  
La liste des facteurs de risque définis dans votre référentiel s'ouvre.
3. Sélectionnez le facteur de risques associé à l'incident.
4. Cliquez sur **Ok**.  
Le facteur de risque apparaît dans la liste.

## Les conséquences de risque

 Une conséquence de risque peut être positive ou négative. Elle est associée à un type qui permet de la caractériser, par exemple : image, environnement, employés.

Pour définir les conséquences de risque associées à un incident :

1. Ouvrez la page de propriétés d'un incident, onglet **Caractéristiques**, section **Analyse qualitative**.

2. Cliquez sur l'onglet **Conséquence de risque** puis sur le bouton **Relier**. La liste des conséquences de risque définies dans votre référentiel s'ouvre.
3. Sélectionnez les conséquences de risques associées à l'incident.
4. Cliquez sur **Ok**. La conséquence de risque apparaît dans la liste.

## Le périmètre d'un incident

Le périmètre du risque permet de définir la localisation d'un risque au sein de l'organisation.

☞ *La description de l'organisation est détaillée dans le paragraphe "L'organisation", page 731.*

☞ *Pour plus de détails sur les possibilités de paramétrage de ces caractéristiques, voir "Administration des incidents et des pertes", page 13.*

Le périmètre est précisé sur plusieurs types de composants :

- les **entités** concernées par l'incident.

 *Une entité peut être interne ou externe à l'entreprise : une entité interne représente un élément de l'organisation d'une entreprise tel qu'une direction, un service ou un poste de travail. Il est défini à un niveau plus ou moins fin en fonction de la précision à fournir sur l'organisation (cf type d'acteur). Ex : la direction financière, la direction commerciale, le service marketing, l'agent commercial. Une entité externe représente un organisme qui échange des flux avec l'entreprise. Ex : Client, Fournisseur, Administration.*

- les **lignes métier** concernées par l'incident

 *Une ligne métier est un haut niveau de classification des principales activités de l'entreprise. Elle correspond, par exemple, à des grands segments produits ou à des canaux de distribution. Elle permet de classifier les processus de l'entreprise, des unités organisationnelles ou des applications qui servent un produit spécifique et/ou un marché spécifique. Les cadres réglementaires de certaines industries imposent leurs propres liste de lignes de métier.*

- les **types de risque** à associer à l'incident

 *Un type de risque définit une typologie de risque normalisée dans le cadre d'une organisation.*

- les **processus métier** et des **processus organisationnels** concernées par l'incident.

 *Un processus métier représente un système qui fournit des produits ou des services à un client interne ou externe à l'entreprise ou à l'organisation. Aux niveaux supérieurs, un processus métier définit une structuration et une catégorisation du métier de l'entreprise. Il peut être décomposé en d'autres processus. Le lien vers les processus organisationnels permet de décrire l'implémentation réelle du processus métier dans l'organisation. Un processus métier peut également être détaillé à l'aide d'une vue fonctionnelle.*

 *Un processus organisationnel décrit la marche à suivre pour mettre en oeuvre tout ou partie du processus d'élaboration d'un produit ou un flux.*

- les **produits** impactés par l'incident.

 *Un produit représente un ou plusieurs articles, objets, biens ou services, résultat d'une activité agricole, industrielle ou de service, qui*

sont proposés par une entreprise.

- les **applications** impactées par l'incident.

 Une application est un ensemble de composants logiciels qui constituent un tout cohérent au regard des développements informatiques.

- les **exigences** attendues vis à vis de la gestion de l'incident.

 Une exigence est un besoin ou une attente formulés explicitement, imposés comme une contrainte à respecter dans le cadre d'un projet de certification, d'organisation ou de modification du système d'information d'une entreprise.

## L'analyse d'impact des incidents

Outre les rapports standards présentés dans le chapitre "Les rapports HOPEX LDC", [page 51](#), HOPEX LDC offre la possibilité d'analyser, sur plusieurs axes, la répartition des incidents liés à un composant.

Pour accéder au composant qui vous intéresse, une entité par exemple :

1. Cliquez sur **Incidents > Analyse d'impact**.

La liste des dossiers suivants est proposée.

- Incidents par processus
- Incidents par entité
- Incidents par type de risque
- Incidents par ligne métier
- Incidents par macro incident.

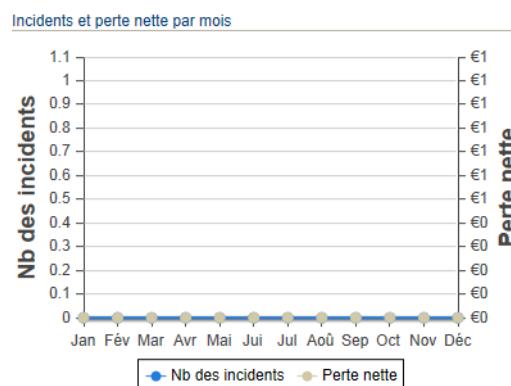
2. Dépliez le dossier "Incidents par entité", par exemple.

3. Sélectionnez l'entité qui vous intéresse.

La page de propriétés de l'entité apparaît dans la zone d'édition.

4. Cliquez sur l'onglet **Reporting > Incidents**.

Ce rapport présente la répartition Incidents et pertes nettes, liés à l'entité sélectionnée, sur plusieurs axes :par mois, par type de risque, par entité, par processus et par ligne métier.



L'échelle du nombre des incidents est présentée à gauche et l'échelle du montant des pertes est présentée à droite.

## Gérer les macro-incident

Un incident ne concerne qu'une seule ligne métier et une seule unité organisationnelle, c'est pourquoi **HOPEX LDC** permet de créer des macro-incident.

Le *macro-incident* permet de représenter un groupe d'incidents qui ont généré des pertes sur différentes lignes métier et/ou sur différentes sociétés du groupe.

 *Un macro-incident est un regroupement d'incidents qui a des conséquences sur plus d'un métier ou d'une société d'un même groupe.*

Par exemple un incident volontaire dans un bâtiment peut avoir des répercussions sur plusieurs lignes métier ou unités organisationnelles du groupe.

### Relier un incident à un macro-incident

Vous pouvez relier des incidents à un macro-incident de deux façons :

- depuis la page de propriétés d'un macro-incident, dans l'onglet **Incidents** en reliant des incidents existants.
- depuis un incident (manipulation décrite ci-dessous)

Pour relier un incident à un macro-incident :

1. Voir "[Accéder à vos incidents](#)".
2. Sélectionnez l'incident que vous souhaitez modifier et cliquez sur **Propriétés**.
3. Sélectionnez l'onglet **Caractéristiques**.
4. Cliquez sur la flèche à droite du champ **Macro-incident** et sélectionnez **Relier Macro-incident**  
La liste des macro-incident apparaît.
5. Sélectionnez le macro-incident qui vous intéresse et cliquez sur **OK**.  
L'incident est désormais rattaché au macro-incident.

 *Les incidents sont visibles dans l'onglet **Incidents** du macro-incident.*

### Créer un macro-incident

 *Cette fonctionnalité n'est proposée qu'aux Risk Managers et aux Administrateurs des Incidents et des pertes.*

Pour créer un macro-incident :

1. Cliquez sur **Incidents > Gestion des incidents > Macro-incident**  
La liste des macro-incident que vous avez déclarés apparaît dans la zone d'édition.
2. Cliquez sur **Nouveau**.  
Le nouveau macro-incident apparaît dans la liste.
3. Sélectionnez le macro-incident que vous avez créé cliquez sur **Propriétés**.  
La page de propriétés du macro-incident s'ouvre.
4. Dans l'onglet **Caractéristiques**, renseignez les champs suivants :
  - **Nom**
  - **Description** : commentaire concernant le macro-incident.

5. Dépliez la section **Périmètre**, renseignez éventuellement les informations spécifiques au macro-incident.

► Pour plus de détails sur les éléments qui définissent le périmètre voir "[Définir le périmètre d'une perte](#)", page 21.

## Analyser un macro-incident

### **Les incidents reliés au Macro-Incident**

Pour accéder à la liste des incidents reliés à un macro-incident :

- » Ouvrez la page de propriétés du macro-incident et sélectionnez l'onglet **Incidents**.

► Dans l'onglet **Caractéristiques** du Macro-Incident, les champs **Nombre d'incidents validés**, **Date du premier incident** et **Date du dernier incident** sont remplis automatiquement.

### **Les montants du Macro-Incident**

La section **Montants** de la page de propriétés du macro-incident présente la somme de tous les éléments financiers renseignés pour les incidents reliés au macro-incident.

Les champs suivants sont calculés automatiquement :

- **Perte brute**  
Somme des pertes relatives à l'incident (estimations comprises) - Gains.
- **Perte réelle brute**  
Perte réelle brute = Somme des pertes relatives à l'incident estimations non comprises - Gains.
- **Récupérations**  
Somme des récupérations assurance et non-assurance.
- **Perte nette**  
Perte nette = Perte brute - Récupérations
- **Perte réelle nette**  
Perte réelle nette = Perte réelle brute - Récupérations.

### **Le rapport d'évolution des pertes**

Ce rapport présente l'évolution des pertes nettes par mois des incidents reliés au Macro-incident.

## IMPORTER ET EXPORTER DES INCIDENTS

**HOPEX LDC** utilise les assistants d'échange de données avec Excel, pour importer et exporter des incidents.

☞ Pour plus de détails, voir le chapitre "Assistants d'import/export Excel" du guide **HOPEX Common Features**.

La liste des informations exportées dans le modèle standard livré avec **HOPEX LDC** est la suivante :

- **Nom** : nom de l'incident.
- **Description** : commentaire qui décrit l'incident.
- **Déclarant** : nom du créateur de l'incident.
- **Entité du déclarant** :
- **Date de déclaration**
- **Date de découverte**
- **Date d'événement**
- **Quasi-incident**
  - ☞ Un quasi-incident est un incident qui aurait pu se produire et provoquer des pertes financières, des dommages corporels ou des dégâts matériels ou environnementaux importants.
- **Nature** : nature financière ou non de l'incident.
- **Impact** de l'incident sur les éléments de l'environnement
- **Priorité** qui caractérise l'importance relative de l'incident décrit
- **Devise**
- **Perte brute** : le montant est obtenu par une macro.
- **Récupérations** : le montant est obtenu par une macro.
- **Provisions** : le montant est obtenu par une macro.
- l'**entité** concernée par l'incident.
  - ☞ Une entité peut être interne ou externe à l'entreprise : une entité interne représente un élément de l'organisation d'une entreprise tel qu'une direction, un service ou un poste de travail. Il est défini à un niveau plus ou moins fin en fonction de la précision à fournir sur l'organisation (cf type d'acteur). Ex : la direction financière, la direction commerciale, le service marketing, l'agent commercial. Une entité externe représente un organisme qui échange des flux avec l'entreprise. Ex : Client, Fournisseur, Administration.
- la **lignes métier** concernée par l'incident
  - ☞ Une ligne métier est un haut niveau de classification des principales activités de l'entreprise. Elle correspond, par exemple, à des grands segments produits ou à des canaux de distribution. Elle permet de classifier les processus de l'entreprise, des unités organisationnelles ou des applications qui servent un produit spécifique et/ou un marché spécifique. Les cadres réglementaires de certaines industries imposent

*leurs propres liste de lignes de métier.*

- le **type de risque** associé à l'incident

 *Un type de risque définit une typologie de risque normalisée dans le cadre d'une organisation.*

- le **processus métier** et le **processus organisationnel** concernés par l'incident.

 *Un processus métier représente un système qui fournit des produits ou des services à un client interne ou externe à l'entreprise ou à l'organisation. Aux niveaux supérieurs, un processus métier définit une structuration et une catégorisation du métier de l'entreprise. Il peut être décomposé en d'autres processus. Le lien vers les processus organisationnels permet de décrire l'implémentation réelle du processus métier dans l'organisation. Un processus métier peut également être détaillé à l'aide d'une vue fonctionnelle.*

 *Un processus organisationnel décrit la marche à suivre pour mettre en oeuvre tout ou partie du processus d'élaboration d'un produit ou un flux.*

- le **produits** impacté par l'incident.

 *Un produit représente un ou plusieurs articles, objets, biens ou services, résultat d'une activité agricole, industrielle ou de service, qui sont proposés par une entreprise.*

- l'**application** impactée par l'incident.

 *Une application est un ensemble de composants logiciels qui constituent un tout cohérent au regard des développements informatiques.*

- l'**exigence** attendue vis-à-vis de la gestion de l'incident.

 *Une exigence est un besoin ou une attente formulés explicitement, imposés comme une contrainte à respecter dans le cadre d'un projet de certification, d'organisation ou de modification du système d'information d'une entreprise.*

## Exporter des incidents

 Pour pouvoir utiliser l'export Excel à partir d'une listview: ouvrez la fenêtre des options, cliquez sur le dossier **Echange de données > Import/Export synchronization > Outils/Formats tiers** et vérifiez que l'option **Export Excel : Disponibilité dans les listviews** est cochée.

Pour accéder aux paramètres de l'assistant d'export de données de **HOPEX LDC** vers un fichier Excel :

1. Sélectionnez **Incidents > Gestion des incidents > Excel > Export**.
2. Notez que le **Fichier Template prédefini** est "Incident Template".
3. Dans le champ **Fichier d'export Excel**, sélectionnez le type de fichier que vous souhaitez générer (xls ouxlsx).

Pour lancer l'assistant d'export de données de **HOPEX LDC** vers un fichier Excel :

1. Accéder à la liste des incidents que vous souhaitez exporter, par exemple sélectionnez **Incidents > Gestion des incidents > Incidents fermés**. La liste des incidents fermés apparaît dans la zone d'édition.
2. Sélectionnez les incidents que vous souhaitez exporter.

3. Cliquez sur **Excel** pour lancer l'export.  
Le fichier s'ouvre dans un tableau xls. Vous pouvez le sauvegarder si vous le souhaitez.

---

## Importer des incidents

Pour importer des incidents à partir d'un fichier Excel dans **HOPEX LDC** :

1. Dans **HOPEX LDC**, cliquez sur le menu sélectionnez **Incidents > Gestion des incidents > Excel > Import**.  
L'assistant d'import apparaît dans la fenêtre d'édition.
  2. A droite du champ **Fichier d'import Excel** cliquez sur le bouton **Parcourir**.
  3. Indiquez le fichier à importer.
  4. Cliquez sur **Importer**.  
L'assistant affiche les feuilles et colonnes détectées dans le fichier.  
Si des paramètres du fichier n'ont pas été reconnus par l'assistant, vous pouvez les compléter dans cette fenêtre.
  5. Cliquez sur **Suivant**.  
L'assistant fournit un compte-rendu des résultats de l'import.
  6. Pour obtenir un rapport détaillé des erreurs d'import, cliquez sur le bouton **Ouvrir le rapport**.  
Le fichier .xls (ou .xlsx) s'ouvre et marque en rouge les données qui posent problème.
-  **Les deux premières lignes d'une feuille Excel sont réservées au paramétrage du fichier ; veillez à ce que les deux premières lignes du fichier importé restent identiques à celles obtenues à l'issue d'un export.**
7. Pour que les données importées soient visibles dans **HOPEX**, cliquez sur **Terminer**.
  8. Pour modifier des paramètres d'import, cliquez sur **Précédent**.
  9. Pour abandonner l'import, cliquez sur **Annuler**.

# LE PROCESSUS DE GESTION D'UN INCIDENT

## Description générale du processus de gestion des incidents

▶ Pour plus de détails sur le workflow d'un plan d'action, voir "[Workflow de plan d'action](#)", page 65.

Les étapes du processus de gestion d'un incident sont les suivantes :

- Après avoir renseigné les caractéristiques d'un nouvel incident, le déclarant de l'incident doit :
  - **Soumettre** l'incident.  
L'approbateur d'incident reçoit une notification par mail et le nouvel incident apparaît avec le statut "Soumis".
  - Quand un incident a été soumis par son déclarant, l'approbateur d'incident peut :
    - **Approuver** l'incident qui prend le statut "A Valider".  
Une notification est envoyée par mail au Risk Manager.
    - **Demander des modifications** de l'incident qui reprend le statut "Projet".  
Une notification est envoyée par mail au déclarant de l'incident.
    - **Rejeter** l'incident.  
Dans ce cas, l'incident prend le statut "Rejeté", mais il n'est pas détruit.
  - Quand un incident est dans le statut "A valider", le Risk Manager peut :
    - **Valider** l'incident qui prend le statut "Validé".
    - **Rejeter** l'incident.
  - Quand un incident validé est considéré comme terminé, le Risk Manager peut :
    - **Fermer** l'incident qui prend le statut "Fermé".

## Détail des étapes du processus de gestion des incidents

### Soumettre un incident

Une fois que vous avez saisi les informations concernant l'incident, vous pouvez le soumettre à l'Approbateur d'Incidents.

Pour soumettre un incident :

1. Voir "[Accéder à vos incidents](#)", page 18.

2. Faites un clic droit sur l'incident que vous souhaitez soumettre et sélectionnez **Déclaration d'incident > Soumettre**.
  - Si le déclarant de l'incident a le rôle "Déclarant d'incident", l'incident prend le statut "A approuver" et il apparaît dans la liste des incidents à approuver par l'Approbateur d'incident.
  - Si le déclarant de l'incident a le rôle Approbateur d'incident, l'incident prend le statut "A valider" et il apparaît dans la liste des incidents à valider par le Risk Manager.

## Approuver un incident

Cette étape n'est proposée que si le déclarant de l'incident a le rôle "Déclarant d'incident" et que l'incident a pris le statut "A approuver".

### Accéder aux incidents à approuver

Pour accéder aux incident à approuver :

- » (HOPEX LDC) Cliquez sur **Accueil > Mon bureau > Mes incidents à approuver**
- » (profil Contributeur GRC) Dans **Accueil**, cliquez sur **Mes incidents** et dans la liste déroulante située à gauche sélectionnez **Incidents à approuver**.

La liste des incidents à approuver apparaît.

### Approuver un incident

Pour approuver un incident :

1. Voir "[Accéder aux incidents à approuver](#)", page 35.
2. Faites un clic droit sur l'incident que vous souhaitez traiter et sélectionnez l'une des commandes suivantes :
  - **Approuver** l'incident qui prend le statut "A Valider".  
Une notification est envoyée par mail au Risk Manager.
  - **Demander des modifications** de l'incident qui reprend le statut "Projet". Une notification est envoyée par mail au déclarant de l'incident.
  - **Rejeter** l'incident.

## Valider un incident

Une fois les incidents renseignés avec leurs pertes, récupérations et provisions, vous pouvez exploiter vos données.

☞ *Seuls les Risk Managers sont autorisés à valider les incidents.*

Pour valider un incident :

1. Cliquez sur **Accueil > Mon bureau > Mes incidents**  
La liste des incidents dont vous avez la responsabilité apparaît dans la zone d'édition.
2. Faites un clic droit sur l'incident que vous souhaitez traiter et sélectionnez l'une des commandes suivantes :
  - **Valider** l'incident qui prend le statut "Validé".
  - **Rejeter** l'incident.

## Fermer un incident

Une fois l'incident validé, le Risk Manager peut décider que cet incident ne sera plus modifié et donc de le fermer.

☞ *Seuls les Risk Managers sont autorisés à valider les incidents.*

Pour cela :

1. Cliquez sur **Accueil > Mon bureau > Mes incidents**  
La liste des incidents dont vous avez la responsabilité apparaît dans la zone d'édition.
2. Faîtes un clic droit sur l'incident que vous souhaitez fermer et sélectionnez **Fermer**.  
L'incident apparaît alors dans la liste des incidents accessible à partir de **Incidents > Incidents > Incidents fermés**.

# TRAITER LES INCIDENTS



Il est particulièrement important d'identifier les causes et les conséquences des incidents afin d'améliorer la gestion des risques.

**HOPEX LDC** vous permet de spécifier, de mettre en oeuvre et de suivre des *plans d'action* définis pour traiter les causes et les conséquences des incidents.

 *Un plan d'action comprend une série d'actions. Son objectif est de réduire des risques ou des incidents qui ont un impact négatif sur les activités de l'entreprise ou d'améliorer l'efficacité d'un processus ou d'une organisation.*

Les points suivants sont présentés dans ce chapitre :

- ✓ "Gérer un plan d'action", page 40
- ✓ "Gérer les actions", page 47

## GÉRER UN PLAN D'ACTION

Un *plan d'action* peut être mis en place, par exemple, pour la gestion d'une crise liée à l'occurrence d'un incident, la création ou l'amélioration d'un contrôle, ou la refonte d'un processus dans le but de l'améliorer.

 Un plan d'action comprend une série d'actions. Son objectif est de réduire des risques ou des incidents qui ont un impact négatif sur les activités de l'entreprise ou d'améliorer l'efficacité d'un processus ou d'une organisation.

---

### Créer un plan d'action

Pour créer un plan d'action à partir d'un incident :

1. Ouvrez la page de propriétés d'un incident et sélectionnez l'onglet **Traitements**
  2. Dans la section **Plans d'action**, cliquez sur le bouton **Nouveau**.  
Le nouveau plan d'action est créé dans la liste des plans d'action de l'incident. Le plan d'action est créé avec le statut "Ouvert".
- 

### Caractériser le plan d'action

Avant de proposer le plan d'action pour approbation, le demandeur du plan d'action peut compléter les informations sur le plan d'action.

Pour mettre à jour les champs qui caractérisent un plan d'action :

- » Ouvrez la page de propriétés du plan d'action qui vous intéresse.  
Dans l'onglet **Caractéristiques**, les sections suivantes apparaissent :

## Caractéristiques générales

Dans la section **Caractéristiques**, vous pouvez renseigner les champs du plan d'action, par exemple :

- **Nom** : nom du plan d'action
- **Propriétaire** : ce champ est renseigné par défaut par l'utilisateur qui crée le plan d'action.
- **Entité propriétaire** : permet de restreindre la liste des utilisateurs propriétaires.
- **Approbateur** : utilisateur responsable de la validation du plan d'action quand toutes les actions sont terminées.
- **Moyens** : description textuelle des moyens nécessaires /souhaités pour l'exécution du plan d'action.
- **Priorité** : permet d'indiquer un niveau. La priorité peut être : "Basse", "Moyenne", "Elevée" ou "Critique".
- **Niveau organisationnel** : objectif final du plan ; il peut être "Global" ou "Local".
- **Origine** : permet de définir le contexte de réalisation du plan d'action : "Audit", "Conformité", "Evénement", "Risque", "RFC" ou "Autres".
- **Catégorie** : permet de préciser l'action engagée, par exemple: "Amélioration des processus".
- **Nature** : permet de définir la nature du plan d'action engagé : "Préventif" ou "Correctif".
- **Commentaires** : permet d'apporter un complément d'information sur le plan d'action et ses caractéristiques.

## Statuts du plan d'action

- **A envoyer** : proposé par le créateur du plan d'action.
- **A démarrer** : accepté par la personne désignée comme "approuvateur" dans les propriétés du plan d'action.
- **Annulé** : le responsable du plan d'action a refusé le plan d'action qui ne sera pas mis en œuvre.
- **En cours** : accepté par le responsable du plan d'action ; les actions sont définies ou en cours de réalisation.
- **Terminé** : l'ensemble des actions du plan d'action sont réalisées. Le responsable l'a soumis la demande de fermeture à l'approuvateur qui peut soit l'accepter, soit la refuser.
- **Fermé** : le plan d'action est terminé et approuvé.

## Analyse financière

- **Coût prévu** : estimation du coût du plan d'action exprimée dans la **Devise**.
- **Coût réel** : coût réel du plan d'action exprimé dans la **Devise**.
- **Coût prévu (Jours-Homme)** : estimation exprimée en jours-homme de la charge nécessaire à la mise en œuvre du plan d'action.
- **Coût réel (Jours-Homme)** : charge exprimé en jours-homme pour la mise en œuvre du plan d'action.

## **Facteurs de succès**

Dans la section **Facteurs clés de succès**, vous pouvez renseigner de manière textuelle des indicateurs de succès qui permettront de juger de la réussite du plan d'action.

- **Facteurs de succès clés** : information textuelle sur les facteurs de réussite du plan d'action.
- **Succès** : information sur la réussite finale du plan d'action : "Aucun", "succès" ou "échec"
- **Commentaires sur le succès** : information textuelle sur les résultats du plan d'action.

## **Périmètre**

Pour positionner un plan d'action dans son environnement, vous pouvez associer des objets à ce plan d'action dans la section **Périmètre**.

Vous pouvez relier des objets de type risques, processus métier et organisationnels, contrôles, entités, ou application.

## **Jalons**

Les jalons sont des dates importantes du plan d'action. Vous pouvez renseigner ces dates a posteriori.

- **Date de début effective** et **Date de début prévisionnelle**,
- **Date de fin effective** et **Date de fin prévisionnelle**.

## **Pièces jointes**

Vous pouvez attacher des documents métier à un plan d'action.

☞ Pour plus de détails sur l'utilisation des documents métier, voir le guide **HOPEX Common Features**.

# **Les étapes du déroulement d'un plan d'action**

## **La création du plan d'action**

Lorsque que le plan d'action est créé, il est dans le statut "A soumettre".

Par défaut, le créateur du plan d'action est **propriétaire** du Plan d'action. Après avoir renseigné les caractéristiques d'un nouveau plan d'action, le créateur peut :

- **Proposer** le plan d'action.

Dans ce cas, l'utilisateur défini comme "Approbateur" reçoit un mail de notification et le nouveau plan d'action apparaît avec le statut "A démarrer" dans la liste des tâches de l'Approbateur.

### ***La préparation du plan d'action***

L'utilisateur désigné "Approbateur" du plan d'action peut **Valider** ou **Annuler** le plan d'action.

- **Valider** : le plan d'action prend le statut "En cours". Des actions peuvent ainsi être créées.
- **Annuler** : le plan d'action prend le statut "Annulé".

### ***L'exécution du plan d'action***

Après avoir exécuté les actions relatives au plan d'action, l'utilisateur "Propriétaire" peut :

- **Terminer** le plan d'action, qui prend le statut "Fermé". Pour cela, l'ensemble des actions du plan d'action doivent être terminées.  
L'utilisateur "Approbateur" est notifié de la demande de fermeture du plan d'action.

### ***La fermeture du plan d'action***

Après avoir consulté les rapports de suivi du plan d'action, l'utilisateur "Approbateur" peut **Fermer** ou **Rouvrir** le plan d'action.

- **Fermer** : le plan d'action conserve le statut "Fermé" et disparaît de la liste des tâches du créateur, de l'approbateur et du propriétaire.
- **Rouvrir** : des actions complémentaires peuvent être créées. Le plan d'action reprend le statut "En cours"

☞ Pour plus de détails sur le workflow d'un plan d'action, voir "[Workflow de plan d'action](#)", page 65.

---

## **Préparer le suivi de l'avancement du plan d'action**

L'avancement d'un plan d'action est renseigné à des dates périodiques par le responsable du plan d'action. Pour plus de détails, voir "[Spécifier l'état d'avancement d'un plan d'action](#)", page 44.

**HOPEX LDC** offre une possibilité de relancer régulièrement le responsable du plan d'action pour qu'il renseigne l'avancement du plan d'action. Pour qu'un mail de relance soit envoyé automatiquement au responsable du plan d'action, vous pouvez relier un **Calendrier de pilotage** au plan d'action. Pour plus de détails, voir "[Utiliser](#)

un calendrier de pilotage", page 44.

---

## Spécifier l'état d'avancement d'un plan d'action

Pour que l'état d'avancement d'un plan d'action puisse être spécifié, le plan d'action doit être dans le statut "En cours", c'est à dire qu'il doit avoir été validé.

Pour indiquer l'état d'avancement d'un plan d'action :

1. Ouvrez la page de propriétés du plan d'action et dépliez la section **Progression du plan d'action**.
2. Dans le tableau **Etat d'avancement**, cliquez sur **Nouveau**.  
La page de création d'un **Etat d'avancement** apparaît.
3. Saisissez le **Nom** de l'état d'avancement.
4. Indiquez le **Pourcentage d'avancement mis à jour** et ajoutez un **Commentaire**, si vous le souhaitez.
5. Vérifiez la **Date d'avancement**.
6. Indiquez l'**Evaluation de l'avancement**.
  - En retard
  - Dans les temps
7. Dans la page de propriétés de l'état d'avancement, cliquez sur **OK**.  
L'état d'avancement apparaît dans la liste.  
Les champs **Dernier pourcentage d'avancement** et **Commentaire du dernier état d'avancement** prennent les valeurs que vous venez de définir.

---

## Utiliser un calendrier de pilotage

### Créer un calendrier de pilotage

Vous pouvez relier un **Calendrier de pilotage** au plan d'action afin que le responsable du plan d'action puisse indiquer un pourcentage d'avancement aux dates définies dans ce calendrier. Un message lui est adressé à cette occasion.

► Pour plus de détails sur la gestion des calendriers de pilotage, voir l'article technique **HOPEX Power Studio - Steering calendar**.

Pour créer un calendrier de pilotage pour un plan d'action :

1. Ouvrez la page de propriétés du plan d'action.
2. Dans la section **Caractéristiques**, cliquez sur la flèche à droite du champ **Calendrier de pilotage**.

3. Sélectionnez **Créer un calendrier de pilotage**.  
La page de création d'un calendrier de pilotage apparaît.
4. Indiquez le **Nom** du calendrier de pilotage.
5. Dans le champ **Type de calendrier de pilotage**, conservez la valeur par défaut "Plan d'action".
6. Dans le champ **Configuration du planificateur**, conservez la valeur par défaut "Steering Calendar - Configuration scheduler".
7. Dans le champ **Rappel**, conservez la valeur par défaut "Steering Calendar - Emailing SchedulerJob".
8. Cliquez sur **OK**.  
Vous devez ensuite créer des dates de pilotage.

## Créer une date de pilotage

 Une date de pilotage est une date définie dans un calendrier de pilotage à laquelle un rappel va être envoyé à la personne responsable d'un élément. Ce peut être une date initiale, une date de rappel ou une date d'échéance finale.

Pour créer une date de pilotage dans un calendrier de pilotage existant :

1. Ouvrez la page de propriétés du calendrier de pilotage qui vous intéresse.
2. Dans la section **Dates de pilotage**, cliquez sur **Nouveau**.  
La nouvelle date de pilotage apparaît dans la liste.

Pour définir les caractéristiques générales de la date de pilotage :

1. Ouvrez la page de propriétés de la date de pilotage et sélectionnez l'onglet **Caractéristiques**.
2. Indiquez le **Nom** de la date, pour pouvoir éventuellement la réutiliser dans un autre calendrier de pilotage.
3. Indiquez le **Type de la date**.
  - "Initial" - pour signifier le démarrage du plan d'action
  - "Rappel" - pour relancer le responsable au sujet de la mise à jour de l'état d'avancement
  - "Dernier" - pour signifier la fermeture du plan d'action.
4. Renseignez les messages qui seront adressés en notification et en e-mail.  
Vous devez ensuite planifier les dates auxquelles les actions seront exécutées.

Pour définir la date de planification de la date de pilotage :

- » Ouvrez la page de propriétés de la date de pilotage et sélectionnez l'onglet **Planification**.  
Vous devez définir la **Date de début** (absolue ou relative) et le **Type de récurrence**.
  - ☞ *L'heure de démarrage est exprimée en **heure UTC**.*
- La **Date de début** peut être définie par **Date de début (absolue)** ou par **Date relative**.
  - ☞ *La **Date relative** est définie par rapport à la **Date de début effective** du plan d'action.*
- Le **Type de récurrence** définit la fréquence à laquelle seront envoyés les rappels : journalier, hebdomadaire, mensuel, une fois.
  - ☞ *Pour des détails sur le paramétrage de la planification, voir le chapitre "Scheduling" de l'article technique **HOPEX Power Studio - Steering calendar**.*

# GÉRER LES ACTIONS

 Une action est incluse dans un plan d'action et représente une transformation ou un traitement dans une organisation ou un système.



Le Responsable du plan d'action doit définir les actions permettant au plan d'action d'aboutir. Le Responsable a donc la possibilité de créer des actions et les affecter.

## Créer une action

Pour créer une action à partir d'un plan d'action :

1. Cliquez sur **Accueil > Mon bureau > Mes responsabilités > Mes Plans d'action**.
2. Dans la page qui apparaît, sélectionnez le plan d'action qui vous intéresse et cliquez sur **Propriétés**.
3. Dans la section **Actions**, cliquez sur **Nouveau**.  
L'action apparaît dans la liste des actions du plan d'action.
4. Ouvrez la fenêtre de propriétés de l'action et indiquez son **Nom**.
5. Renseignez les champs suivants :
  - **Priorité** : permet d'indiquer un niveau. La priorité peut être : "Basse", "Moyenne", "Haute" ou "Critique".
  - **Propriétaire** : responsable de l'action tel que désigné par le créateur de l'action.
  - **Entité propriétaire** : le département propriétaire permet de restreindre la liste des propriétaires de l'action.
6. Précisez les jalons qui sont les dates importantes de l'action.
  - **Date de début effective** et **Date de début planifiée**,
  - **Date de fin effective** et **Date de fin planifiée**.
7. Cliquez sur **OK**.  
L'action est créée avec le statut "Créée".
8. Reliez les contrôles que vous pensez mettre en place.

 Ces champs sont accessibles dès que l'action a le statut "Ouvert".

## Statuts de l'action

- **Créée** : l'action est créée.
- **En projet**: l'action créée est en attente d'ouverture par le "propriétaire de l'action".
- **En cours**: l'action est acceptée par son propriétaire.
- **A fermer** : l'action est terminée et elle doit être approuvée par le "propriétaire ou l'approbateur du plan d'action".
- **Fermé** : l'action est terminée et approuvée.

## Définir le périmètre de l'action

Une action peut concerner un ou plusieurs objets de type contrôle, risque ou application.

Par exemple, pour définir le ou les contrôles qui seront réalisés dans le cadre de l'action :

1. Ouvrez la page de propriétés de l'action.
2. Dépliez la section **Périmètre**.
3. Reliez les contrôles que vous pensez mettre en place.

 Ces champs sont accessibles dès que l'action a le statut "Ouverte".

## Les étapes de la gestion d'une action

 Pour plus de détails sur le workflow d'une action, voir le paragraphe "Le workflow d'une action" du guide **HOPEX Common Features - Plans d'action**.

Quand une action a été créée, le créateur de l'action doit passer l'action dans le statut "Projet".

Quand toutes les actions d'un plan d'action ont été publiées et acceptées, le plan d'action peut être mis en œuvre.

### Commande proposée au créateur

Après avoir renseigné les caractéristiques d'une nouvelle action, "le propriétaire ou l'approbateur du plan d'action" peut utiliser la commande :

- **En projet.**

Dans ce cas, l'utilisateur défini comme "Responsable" reçoit une notification et la nouvelle action prend le statut "Projet".

### Commande proposée aux entités concernées par une action dont le statut est "Projet"

Quand une action a été proposée par l'utilisateur "le propriétaire ou l'approbateur du plan d'action" et l'utilisateur "Responsable" peuvent :

- **Ouvrir** l'action qui prend le statut "Ouvert".

### Commande proposée au responsable d'une action "Ouvert"

Après avoir étudié les possibilités de réalisation d'une action, l'utilisateur "Responsable" peut :

- **Terminer** l'action.

Une notification est envoyée à l'utilisateur défini comme "propriétaire ou l'approbateur du plan d'action".

## Commandes proposées au "propriétaire ou l'approbateur du plan d'action" d'une action terminée

Après avoir étudié les caractéristiques de l'action qu'il a créée, le "propriétaire ou l'approbateur du plan d'action" peut :

- **Fermer.**  
Dans ce cas, l'utilisateur défini comme "Responsable" reçoit une notification et l'action prend le statut "Fermé".
- **Renvoyer au responsable**, pour des actions complémentaires.



# LES RAPPORTS HOPEX LDC



Les différents types de rapports proposés en standard par **HOPEX LDC** visent à analyser et à suivre les incidents et de leurs conséquences financières. Tous les rapports sont présentés dans la devise locale de l'utilisateur si le taux de change entre la devise de référence et la devise locale est renseigné. Si le taux de change n'est pas renseigné, les rapports sont présentés dans la devise de références.

☞ Pour plus de détails sur l'utilisation des rapports, voir le guide **HOPEX Common Features**.

Des rapports d'analyse d'impact sont proposés en standard par **HOPEX LDC**, pour plus de détails voir "[L'analyse d'impact des incidents](#)", page 28. En complément, les rapports suivants sont présentés dans ce chapitre :

- ✓ "Les rapports d'analyse des incidents", page 52 ;
- ✓ "Les rapports de Back Testing", page 55 ;
- ✓ "Les rapports de calcul de capital", page 58 ;

# LES RAPPORTS D'ANALYSE DES INCIDENTS

## Répartition des incidents et des pertes

Ce rapport permet de visualiser la répartition des incidents et des pertes sélectionnés selon plusieurs axes : par entité, par ligne métier, par type de risque, ou par processus.

▶ Pour plus de détails sur la procédure qui permet de relier incident, ou une perte, à une entité ou à un processus, voir "[Définir le périmètre d'une perte](#)", page 21.

### Paramètres du rapport

Il s'agit ici de sélectionner les incidents et les pertes qui seront présentés en précisant les éléments qui définissent leur périmètre : les types de risque, les entités, les processus ou les lignes métier.

Paramètres	Type du paramètre	Contraintes
Devise	Devise	Devise des rapports. La devise locale est utilisée par défaut.
Seuil	Réel	Montant minimum des pertes affichées.
Date de début	Date	Un an avant la date courante par défaut.
Date de fin	Date	Date courante par défaut.
Type de risque	Type de risque	Sélection des incidents reliés aux risques type de la liste ou à leurs sous-risques type. Non obligatoire.
Processus organisationnel	Processus organisationnel	Sélection des incidents reliés aux processus de la liste ou à leurs sous-processus. Non obligatoire.
Processus métier	Processus métier	Sélection des incidents reliés aux processus de la liste ou à leurs sous-processus. Non obligatoire.
Entités	Entité	Sélection des incidents reliés aux entités de la liste ou à leurs sous-entités. Non obligatoire.
Lignes métier	Lignes métier	Sélection des incidents reliés aux lignes métier de la liste ou à leurs sous-lignes métier. Non obligatoire.

## Evolution des incidents et des pertes par mois

Ce rapport permet de visualiser la répartition mensuelle des incidents et la répartition mensuelle des pertes sur deux diagrammes en bâton différents.

☞ Pour plus de détails sur la procédure permettant de relier un incident à une perte, voir "[Saisir une perte](#)", page 20.

### Paramètres du rapport

Il s'agit ici de sélectionner les incidents et les pertes qui seront présentés en précisant les éléments qui définissent leur périmètre : les types de risque, les entités, les processus ou les lignes métier.

Paramètres	Type du paramètre	Contraintes
Devise	Devise	Devise des rapports. La devise locale est utilisée par défaut.
Seuil	Réel	Montant minimum des pertes affichées.
Date de début	Date	Un an avant la date courante par défaut.
Date de fin	Date	Date courante par défaut.
Type de risque	Type de risque	Sélection des incidents reliés aux risques type de la liste ou à leurs sous-risques type. Non obligatoire.
Processus organisationnel	Processus organisationnel	Sélection des incidents reliés aux processus de la liste ou à leurs sous-processus. Non obligatoire.
Processus métier	Processus métier	Sélection des incidents reliés aux processus de la liste ou à leurs sous-processus. Non obligatoire.
Entités	Entité	Sélection des incidents reliés aux entités de la liste ou à leurs sous-entités. Non obligatoire.
Lignes métier	Lignes métier	Sélection des incidents reliés aux lignes métier de la liste ou à leurs sous-lignes métier. Non obligatoire.

## Evolution des incidents et des pertes par type de risque

Ce rapport permet de visualiser les courbes d'évolution mensuelle des incidents et des pertes sur un même diagramme.

▶ Pour plus de détails sur la procédure permettant de relier un incident à une perte, voir "[Saisir une perte](#)", page 20.

### Paramètres du rapport

Il s'agit ici de sélectionner les incidents et les pertes qui seront présentés en précisant les éléments qui définissent leur périmètre : les types de risque, les entités, les processus ou les lignes métier.

Paramètres	Type du paramètre	Contraintes
Devise	Devise	Devise des rapports. La devise locale est utilisée par défaut.
Seuil	Réel	Montant minimum des pertes affichées.
Date de début	Date	Un an avant la date courante par défaut.
Date de fin	Date	Date courante par défaut.
Type de risque	Type de risque	Sélection des incidents reliés aux risques type de la liste ou à leurs sous-risques type. Non obligatoire.
Processus organisationnel	Processus organisationnel	Sélection des incidents reliés aux processus de la liste ou à leurs sous-processus. Non obligatoire.
Processus métier	Processus métier	Sélection des incidents reliés aux processus de la liste ou à leurs sous-processus. Non obligatoire.
Entités	Entité	Sélection des incidents reliés aux entités de la liste ou à leurs sous-entités. Non obligatoire.
Lignes métier	Lignes métier	Sélection des incidents reliés aux lignes métier de la liste ou à leurs sous-lignes métier. Non obligatoire.

# LES RAPPORTS DE BACK TESTING

Ces rapports permettent d'obtenir le montant des pertes financières des risques étudiés à partir des incidents qui leur sont attachés.

▶ Pour plus de détails sur la procédure qui permet de relier un incident, ou une perte, à un type de risque, voir "[Définir le périmètre d'une perte](#)", page 21.

Les risques affichés dans les rapports sont les risques définis en paramètre ainsi que leurs sous-risques.

## La matrice de Back Testing

### Paramètres du rapport

Il s'agit ici de sélectionner les risques qui seront présentés en précisant les éléments qui définissent leur périmètre : les types de risque, les entités, les processus ou les lignes métier.

Paramètres	Type du paramètre	Contraintes
Devise	Devise	Devise des rapports. La devise locale est utilisée par défaut.
Seuil	Réel	Montant minimum des pertes affichées.
Date de début	Date	Un an avant la date courante par défaut.
Date de fin	Date	Date courante par défaut.
Type de risque	Type de risque	Sélection des incidents reliés aux risques type de la liste ou à leurs sous-risques type. Non obligatoire.
Processus organisationnel	Processus organisationnel	Sélection des incidents reliés aux processus de la liste ou à leurs sous-processus. Non obligatoire.
Processus métier	Processus métier	Sélection des incidents reliés aux processus de la liste ou à leurs sous-processus. Non obligatoire.
Entités	Entité	Sélection des incidents reliés aux entités de la liste ou à leurs sous-entités. Non obligatoire.
Lignes métier	Lignes métier	Sélection des incidents reliés aux lignes métier de la liste ou à leurs sous-lignes métier. Non obligatoire.

## Back Testing par type de risque

### ***Paramètres du rapport***

Il s'agit ici de sélectionner les types risques qui seront présentés dans le rapport.

Paramètres	Type du paramètre	Contraintes
Devise	Devise	Devise des rapports. La devise locale est utilisée par défaut.
Seuil	Réel	Montant minimum des pertes affichées.
Date de début	Date	Un an avant la date courante par défaut.
Date de fin	Date	Date courante par défaut.
Type de risque	Type de risque	Sélection des incidents reliés aux risques type de la liste ou à leurs sous risques type. Non obligatoire.

## Back Testing par ligne métier

Il s'agit ici de sélectionner les lignes métier dont les risques seront présentés dans le rapport.

Paramètres	Type du paramètre	Contraintes
Devise	Devise	Devise des rapports. La devise locale est utilisée par défaut.
Seuil	Réel	Montant minimum des pertes affichées.

Paramètres	Type du paramètre	Contraintes
Date de début	Date	Un an avant la date courante par défaut.
Date de fin	Date	Date courante par défaut.
Lignes métier	Lignes métier	Sélection des incidents reliés aux lignes métier de la liste ou à leurs sous-lignes métier. Non obligatoire.

## LES RAPPORTS DE CALCUL DE CAPITAL

Ces rapports sont utilisés pour évaluer le montant du capital à provisionner pour couvrir les risques opérationnels.

### La matrice de distribution des pertes

Ce rapport permet d'obtenir la répartition des pertes en fonction des lignes métier (présentées en colonne) et des types de risque (présentés en ligne).

Pour chaque couple (ligne métier, type de risque), ce rapport présente :

- Le montant total des pertes,
- Le montant minimum des pertes,
- Le montant maximum des pertes,
- Le nombre d'incidents.

#### **Paramètres du rapport**

Il s'agit ici de sélectionner les incidents et les pertes qui seront présentés en précisant les éléments qui définissent leur périmètre : les types de risque, les entités, les processus ou les lignes métier.

Paramètres	Type du paramètre	Contraintes
Devise	Devise	Devise des rapports. La devise locale est utilisée par défaut.
Seuil de perte nette	Réel	Montant minimum des pertes affichées.
Année d'analyse	Entier	Année précédent l'année courante par défaut.
Type de risque	Type de risque	Sélection des incidents reliés aux risques type de la liste ou à leurs sous risques type. Non obligatoire.
Lignes métier	Lignes métier	Sélection des incidents reliés aux lignes métier de la liste ou à leurs sous-lignes métier. Non obligatoire.

## L'approche BIA (Basic Indicator Approach)

Ce rapport permet d'obtenir une estimation du montant du capital à allouer pour une ligne métier. Pour chaque année de la période définie par les paramètres, le rapport présente :

- Le total des revenus bruts, par année
- Le revenu brut moyen sur le nombre d'années spécifié en paramètre
- Le taux BIA défini en paramètre
- Le montant du capital à allouer pour la ligne métier (pourcentage de BIA appliqué au revenu brut moyen).

### **Paramètres du rapport**

Il s'agit ici de sélectionner les incidents et les pertes qui seront présentés en précisant les éléments qui définissent leur périmètre. Dans le cas de ce rapport, le périmètre est défini par une seule ligne métier.

Paramètres	Type du paramètre	Contraintes
Devise	Devise	Devise des rapports. La devise locale est utilisée par défaut.
Seuil de revenu brut	Réel	Montant minimum des pertes affichées.
Date de début	Date	Un an avant la date courante par défaut.
Date de fin	Date	Date courante par défaut.
Période moyenne	Entier	Nombre d'années sur lequel porte le calcul de la moyenne.
Pourcentage de BIA	Réel	Valeur du pourcentage à appliquer.
Ligne métier	Ligne métier	Obligatoire.

## L'approche TSA (Standardised Approach)

Ce rapport, issue de Bâle II, permet d'obtenir une estimation du montant du capital à allouer par ligne métier.

Pour chaque ligne métier, le rapport présente :

- Le total des revenus bruts, par année
- Le revenu brut moyen sur le nombre d'années spécifié en paramètre
- Le taux TSA retenu pour la ligne métier
- Le montant du capital à allouer pour la ligne métier (pourcentage de TSA appliqué au revenu brut moyen).

### ***Paramètres du rapport***

Il s'agit ici de sélectionner les incidents et les pertes qui seront présentés en précisant les éléments qui définissent leur périmètre : les types de risque, les entités, les processus ou les lignes métier.

<b>Paramètres</b>	<b>Type du paramètre</b>	<b>Contraintes</b>
Devise	Devise	Devise des rapports. La devise locale est utilisée par défaut.
Seuil de revenu brut	Réel	Montant minimum des pertes affichées.
Date de début	Date	Un an avant la date courante par défaut.
Date de fin	Date	Date courante par défaut.
Période moyenne	Entier	Nombre d'années sur lequel porte le calcul de la moyenne.
Lignes métier	Lignes métier	Sélection des incidents reliés aux lignes métier de la liste ou à leurs sous-lignes métier. Non obligatoire.

# ANNEXE - WORKFLOW DE HOPEX LDC



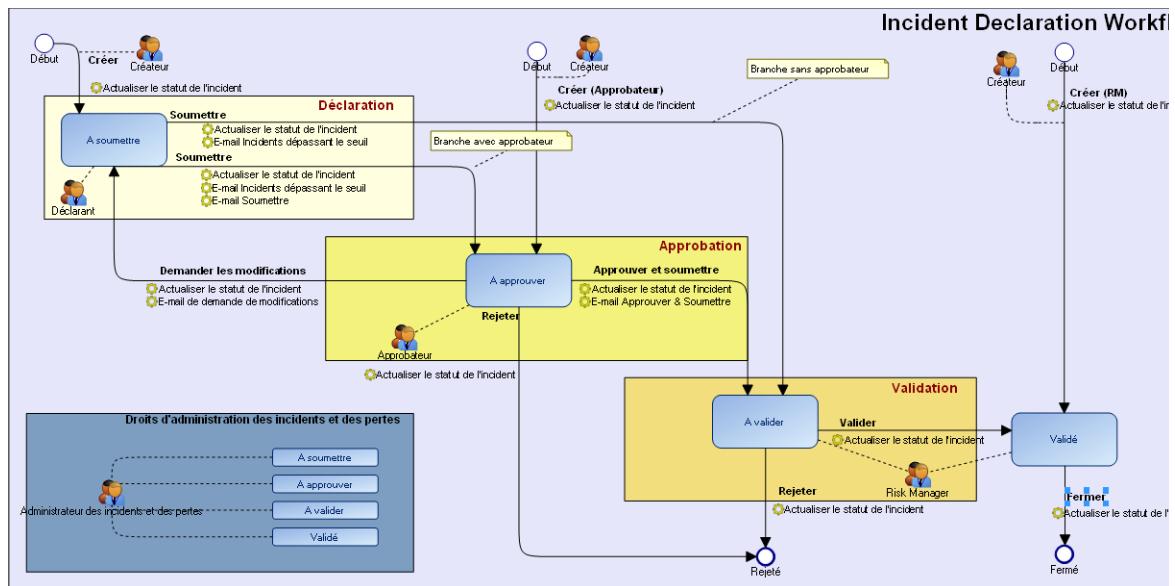
Ce chapitre présente les diagrammes de workflow de **HOPEX LDC**.

- ✓ "Workflow d'un incident", page 62
- ✓ "Workflow de plan d'action", page 65

# WORKFLOW D'UN INCIDENT

## Les étapes du workflow de gestion d'un incident

Les étapes du processus de gestion d'un incident sont décrites dans le paragraphe "Le processus de gestion d'un incident", page 35.



## Les mails du workflow de gestion d'un incident

### Demande d'approbation d'un incident

<b>De</b>	Déclarant de l'incident
<b>A</b>	Approuveur de l'incident
<b>Sujet</b>	Incident à approuver - [Nom incident]
<b>Contenu</b>	<p>Cher(e) [Nom Approuveur]      Veuillez approuver l'incident [Nom incident].      Pour entrer dans l'application et exécuter votre tache, cliquez ici.</p> <p>Cet e-mail a été envoyé automatiquement par HOPEX</p>

## Demande de modification d'un incident

<b>De</b>	Approbateur de l'incident
<b>A</b>	Déclarant de l'incident
<b>Sujet</b>	Incident à modifier - [Nom incident]
<b>Contenu</b>	<p>Cher(e) [Nom déclarant] [Nom approuveur] a demandé des modifications sur l'incident [Nom incident]. Pour entrer dans l'application et exécuter votre tache, cliquez ici.</p> <p>Cordialement, Equipe Risk Management Cet e-mail a été envoyé automatiquement par HOPEX</p>

## Demande de validation d'un incident

<b>De</b>	Approbateur de l'incident
<b>A</b>	Risk Manager
<b>Sujet</b>	Incident à valider [Code incident] [Nom incident]
<b>Contenu</b>	<p>Veuillez valider l'incident [Code incident] [Nom incident]. Pour entrer dans l'application et exécuter votre tache, cliquez ici.</p> <p>Cet e-mail a été envoyé automatiquement par HOPEX</p>

---

## Les alertes

### Incident au delà du seuil

<b>A</b>	Déclarant de l'incident
<b>Sujet</b>	Alerte: Perte élevée déclarée
<b>Contenu</b>	<p>Un incident avec perte nette élevée a été soumis. Incident [Code incident], [Nom incident]. Pour entrer dans l'application et exécuter votre tache, cliquez ici.</p> <p>Cet e-mail a été envoyé automatiquement par HOPEX.</p>

## WORKFLOW DE PLAN D'ACTION

Les étapes du processus de gestion d'un plan d'action sont décrites dans le paragraphe "[Les étapes du déroulement d'un plan d'action](#)", page 42.

Le diagramme de workflow introduit :

- les intervenants
  - le "Créateur", qui valide aussi la fermeture du plan d'action
  - Le "Responsable", qui est responsable de la réalisation des actions du plan d'action
  - L'"Approbateur", qui est responsable du périmètre couvert par le plan d'action.
- les statuts du workflow du plan d'action ainsi que les transitions prévues d'un statut à l'autre
- les notifications prévues sur certaines transitions.

### **Workflow du plan d'action**

