

IFRISSE

APPROCHE ISO DU MANAGEMENT DU RISQUE

*Dr Abdoulaye SO
JANVIER 2021*

OBJECTIFS

- Connaitre les notions de risque
- Comprendre le mécanisme de survenue des accidents
- Comprendre la nécessité de manager le risque
- Connaitre les étapes du management du risque

PLAN DU COURS

- INTRODUCTION
- DEFINITIONS
- MECANISME DE SURVENUE DU RISQUE
- TECHNIQUE DU MANAGEMENT DU RISQUE
- NORMES DE MANAGEMENT DU RISQUE



INTRODUCTION

Dr Abdoulaye SO
JANVIER 2021

INTRODUCTION (1/5)

- L'incertitude est une donnée intrinsèque à la vie de toute organisation
- Les organismes de tous types et de toutes dimensions confrontés à des facteurs et influences internes et externes ignorent quand ils vont atteindre leurs objectifs :
l'incidence de cette incertitude sur l'atteinte des objectifs d'un organisme constitue le «risque»

INTRODUCTION (2/5)

- L'incertitude est source de risques et d'opportunités, susceptibles de créer ou de détruire de la valeur
- Aussi l'un des principaux défis pour la direction réside-t-il dans la détermination d'un degré d'incertitude acceptable afin d'optimiser la création de valeur

INTRODUCTION (3/5)

- Depuis les publications sur l'ampleur des dommages causés aux patients aux USA en 1999 (44 000 à 98 000 décès attribuables aux erreurs médicales) *rapport de l'Institute Of Medicine «to err is Human»*
- L'incidence des évènements indésirables liés aux soins en moyenne de l'ordre de 10%

INTRODUCTION (4/5)

- Dans les hôpitaux, on estime que les évènements indésirables chez les patients se situent entre 3,7% et 16,6% des admissions (Baker 2004; Deilkas 2013)
- Il y a un intérêt de plus en plus important pour le management du risque et la sécurité des soins
- Devenue une discipline dotée d'une base théorique utilisant les méthodes et outils de management de la qualité

INTRODUCTION (5/5)

- Le management du risque fait partie intégrante du management de la qualité
- Il contribue à l'amélioration des performance et la satisfaction des patients



DEFINITION DU RISQUE

Dr Abdoulaye SO
JANVIER 2021

DEFINITION (1/4)

- **Le risque** est défini par ISO comme « l'effet de l'incertitude » sur l'atteinte des objectifs
- **Le risque:** tout événement, comportement ou situation susceptible de provoquer un dommage non négligeable à l'organisation et/ou de l'empêcher de réaliser ses objectifs ou de maximiser ses performances ou de saisir une opportunité.

DEFINITION (2/4)

- **Le risque** est le résultat de l'interaction entre un aléa potentiel et la vulnérabilité des éléments exposés à son égard.
- Il se définit comme la « combinaison de la probabilité d'occurrence d'un aléa et des conséquences pouvant en résulter sur les éléments vulnérables d'un milieu donné ».
- Cf. ISO Guide 73 pour plus de définitions

DEFINITION (3/4)

- **Le management du risque** est un ensemble d'activités coordonnées dans le but de diriger et piloter un organisme vis-à-vis du risque
- **Le management du risques** est l'analyse, la planification et la gouvernance d'événements futurs dans des conditions d'incertitude
- **Le management du risque** s'applique à l'ensemble de l'organisme, à toutes ces fonctions, dans tous ses domaines, à tous ses niveaux et à tout moment

DEFINITION (4/4)

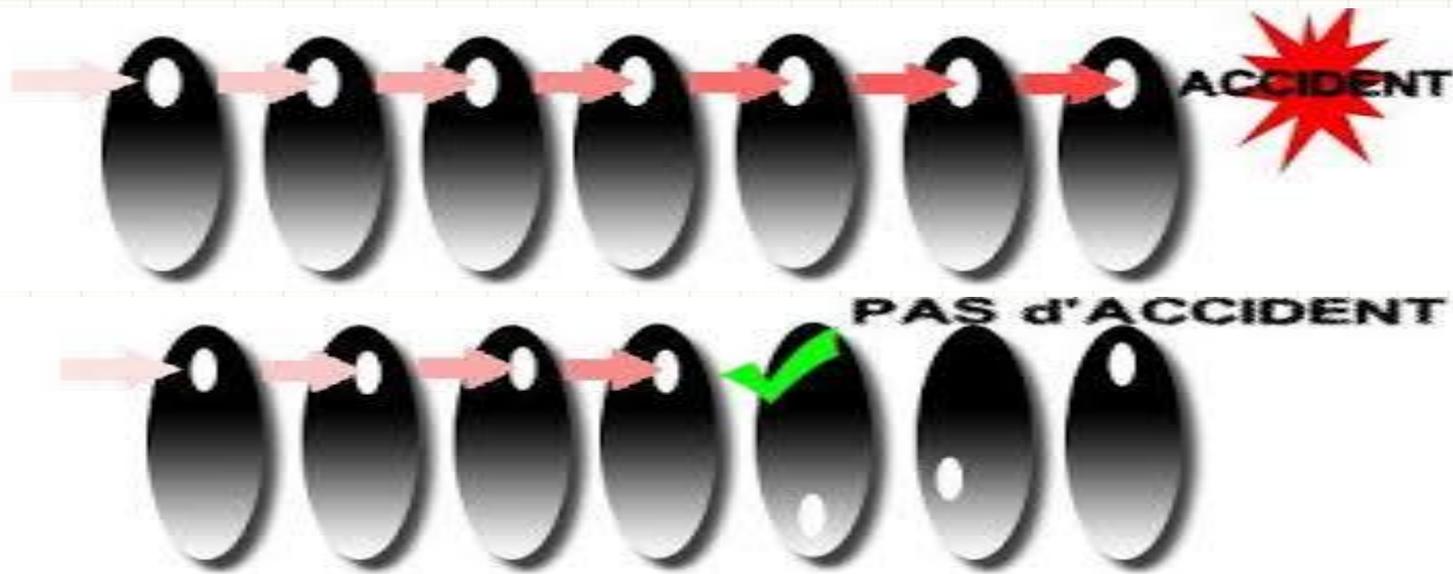
- **Un effet** est un écart, positif et/ou négatif, par rapport à une attente.
- **Source de risque** : tout élément qui, seul ou combiné à d'autres, est susceptible d'engendrer un *risque*
- **événement** : occurrence ou changement d'un ensemble particulier de circonstances
- **conséquence** : effet d'un *événement* affectant les objectifs
- **vraisemblance** : possibilité que quelque chose se produise



MECANISME DE SURVENUE DU RISQUE

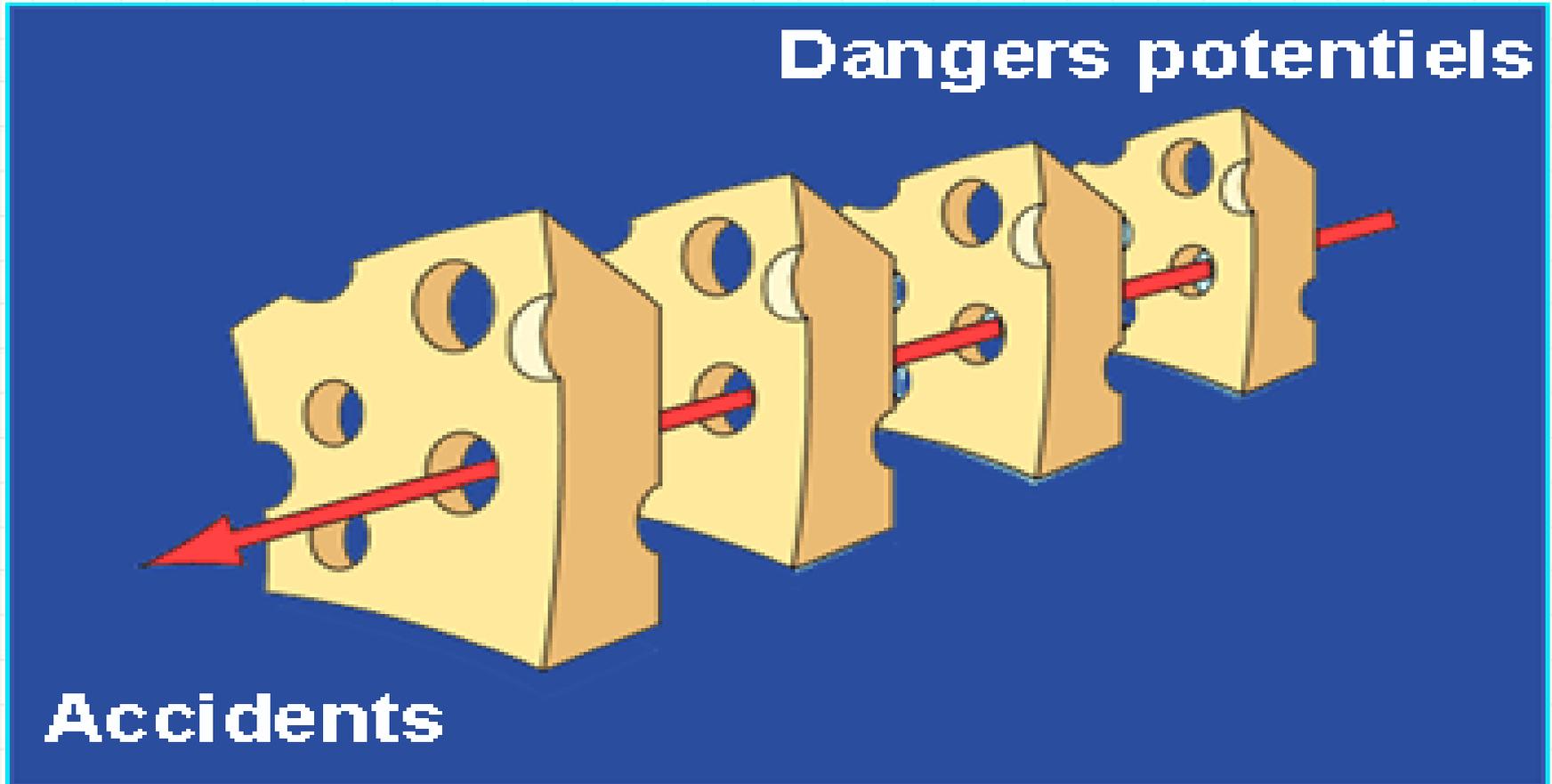
LE MODÈLE DE JAMES REASON (1/3)

- Une erreur n'est décelable qu'après une séquence accidentelle, dont le support est une représentation de causalité relativement mécaniste de l'accident dans son ensemble.



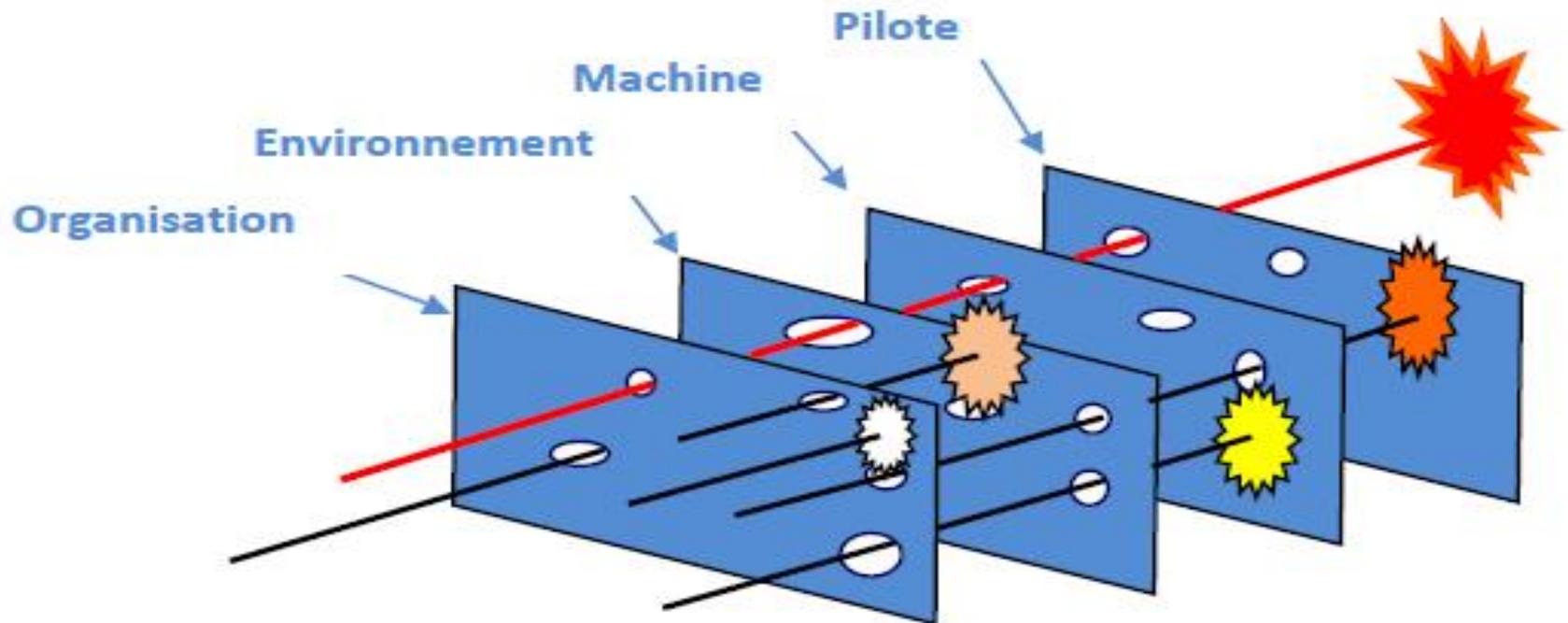
LE MODÈLE DE JAMES REASON (2/3)

Le danger et les accidents



LE MODÈLE DE JAMES REASON (3/3)

Les facteurs environnementaux



Modèle de REASON



TECHNIQUE DE MANAGEMENT DU RISQUE

Dr Abdoulaye SO

JANVIER 2021

POURQUOI MANAGER LE RISQUE

- Donner l'assurance que le système de management de la qualité peut atteindre le ou les résultats escomptés;
- Accroître les effets souhaitables;
- Prévenir ou réduire les effets indésirables;
- S'améliorer

Etape 1 : Identifier le risque

- Processus de recherche, de reconnaissance et de description des risques
- Cette étape a pour objectif de dresser une liste exhaustive des risques basée sur les événements susceptibles de provoquer, de stimuler, d'empêcher, de gêner, d'accélérer ou de retarder l'atteinte des objectifs

Etape 2 : analyser le risque

- Processus mis en oeuvre pour comprendre la nature d'un risque et pour déterminer le niveau de risque
- **Exemple**

Risque	Causes possibles	Conséquences possibles

Etape 3 : Evaluer le risque

L'évaluation du risque est un processus de comparaison des résultats de l'analyse du risque avec les critères de risque afin de déterminer si le risque et/ou son importance sont acceptables ou tolérables

L'évaluation du risque se fait sur la base de :

- la fréquence du risque
- la gravité du risque
- la détectabilité du risque
- l'efficacité de la maîtrise exercée sur le risque

Etape 3 : Evaluer le risque

L'évaluation peut déboucher sur la décision:

- de ne rien faire de plus;
- d'examiner les options de traitement du risque;
- d'entreprendre une analyse plus approfondie afin de mieux comprendre le risque;
- de maintenir les moyens de maîtrise du risque existants;
- de réexaminer les objectifs.

Etape 4 : classer le risque

Les risques sont classés par niveau en fonction de leurs criticités obtenue sur la base de la gravité et de la fréquence (probabilité). Les niveaux du risque sont classés en trois types :

- **mineur** (acceptable) :
- **modéré** (non acceptable) : nécessitant des actions d'amélioration
- **sévère** (non acceptable) : nécessitant des actions immédiates

Etape 5 : Traiter le risque

- C'est un processus destiné à modifier un risque. Il consiste à planifier les actions à entreprendre en vue de mitiger les risques.
- Le traitement du risque peut créer de nouveaux risques ou modifier des risques existants.
- Les traitements du risque portant sur les conséquences négatives sont parfois appelés «atténuation du risque», «élimination du risque», «prévention du risque» et «réduction du risque».

Etape 5 : Traiter le risque

- Le traitement du risque implique un processus itératif:
- formuler et choisir des options de traitement du risque;
- élaborer et mettre en œuvre le traitement du risque;
- apprécier l'efficacité de ce traitement;
- déterminer si le risque résiduel est acceptable;
- s'il n'est pas acceptable, envisager un traitement complémentaire.

Etape 6 : Evaluer l'efficacité des actions entreprises

- La revue des actions permet de mesurer leur efficacité.
- Une action peut être jugée comme efficace si elle est achevée dans les délais impartis et que l'effet non-désiré qui pouvait être engendré par le risque objet de cette action (ou l'effet désiré attendu de l'opportunité) a bien été maîtrisé de la façon souhaitée

EXERCICE

- **Identifier 10 risques liés à l'hospitalisation d'un patient**
- **Suivre les étapes du management du risque**
 - **Analyser le risque**
 - **Evaluer le risque**
 - **Classer le risque**
 - **Décider des actions à entreprendre**



NORMES ET REFERENTIELS DE MANAGEMENT DU RISQUE

Dr Abdoulaye SO

JANVIER 2021

NORMES ET REFERENTIELS

- **NORMES GENERALES DE MR**
 - ISO 31000
 - ISO Guide 73
 - ISO 31010
 - ISO 9001
- **NORMES SPECIFIQUES**
 - Sécurité de l'information (famille ISO 27000)
 - Santé et sécurité au travail (ISO 45001)
- **ILO-OSH : 2001**



**MERCI POUR
VOTRE ATTENTION**

*Dr Abdoulaye SO
JANVIER 2021*