

IFRISSE

# GENERALITES SUR LE MANAGEMENT DU RISQUE

*Dr Abdoulaye SO  
Juillet 2022*

# OBJECTIFS

- Connaitre le risque
- Comprendre le mécanisme du risque
- Connaitre les étapes du management du risque

# PLAN DU COURS

**INTRODUCTION**

**DEFINITIONS DU RISQUE**

**MECANISME DE SURVENUE DU  
RISQUE**

**METHODE DE MANAGEMENT DU  
RISQUE**

**NORMES DU MANAGEMENT DU  
RISQUE**



# INTRODUCTION

*Dr Abdoulaye SO*  
*Juillet 2022*

# INTRODUCTION (1/4)

- 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 (2/4)

- L'incertitude est source de risques et d'opportunités, susceptibles de créer ou de détruire de la valeur
- En milieu de soins, l'incidence des évènements indésirables en moyenne de l'ordre de 10%
- 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 )

# INTRODUCTION (3/4)

- Depuis la publication du rapport «*to err is Human*» de l'Institute Of Medicine (1999)
- (44 000 à 98 000 décès attribuables aux erreurs médicales)
- Il y a un intérêt de plus en plus important pour le management du risque et la sécurité des soins devenus une discipline dotée d'une base théorique utilisant les méthodes et outils de management de la qualité

# INTRODUCTION (4/4)

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

# DEFINITIONS DU RISQUE

# DEFINITION (1/4)

- **Le risque** est défini par ISO comme « l'effet de l'incertitude » sur **l'atteinte des objectifs**
- **Le risque** est 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
- **Le risque** est la « combinaison de la **probabilité d'occurrence d'un aléa** et des **conséquences** pouvant en résulter sur les éléments vulnérables d'un milieu donné »

## DEFINITION (3/4)

- **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

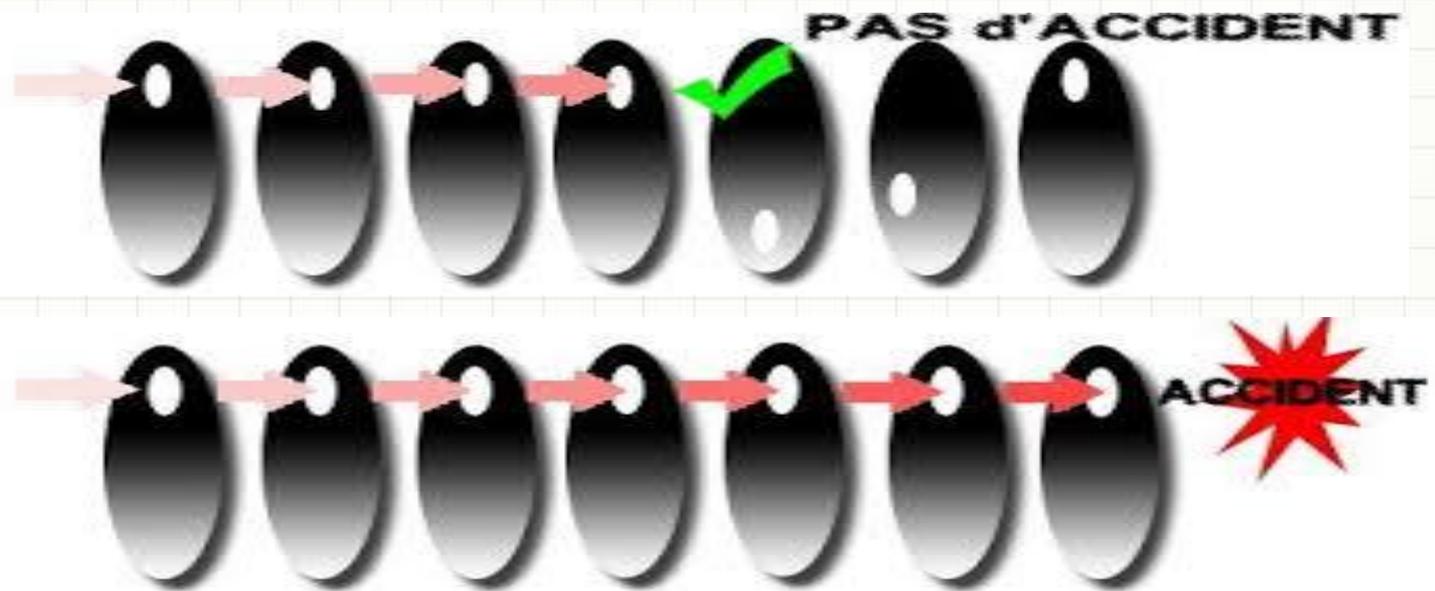
# DEFINITION (4/4)

- **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

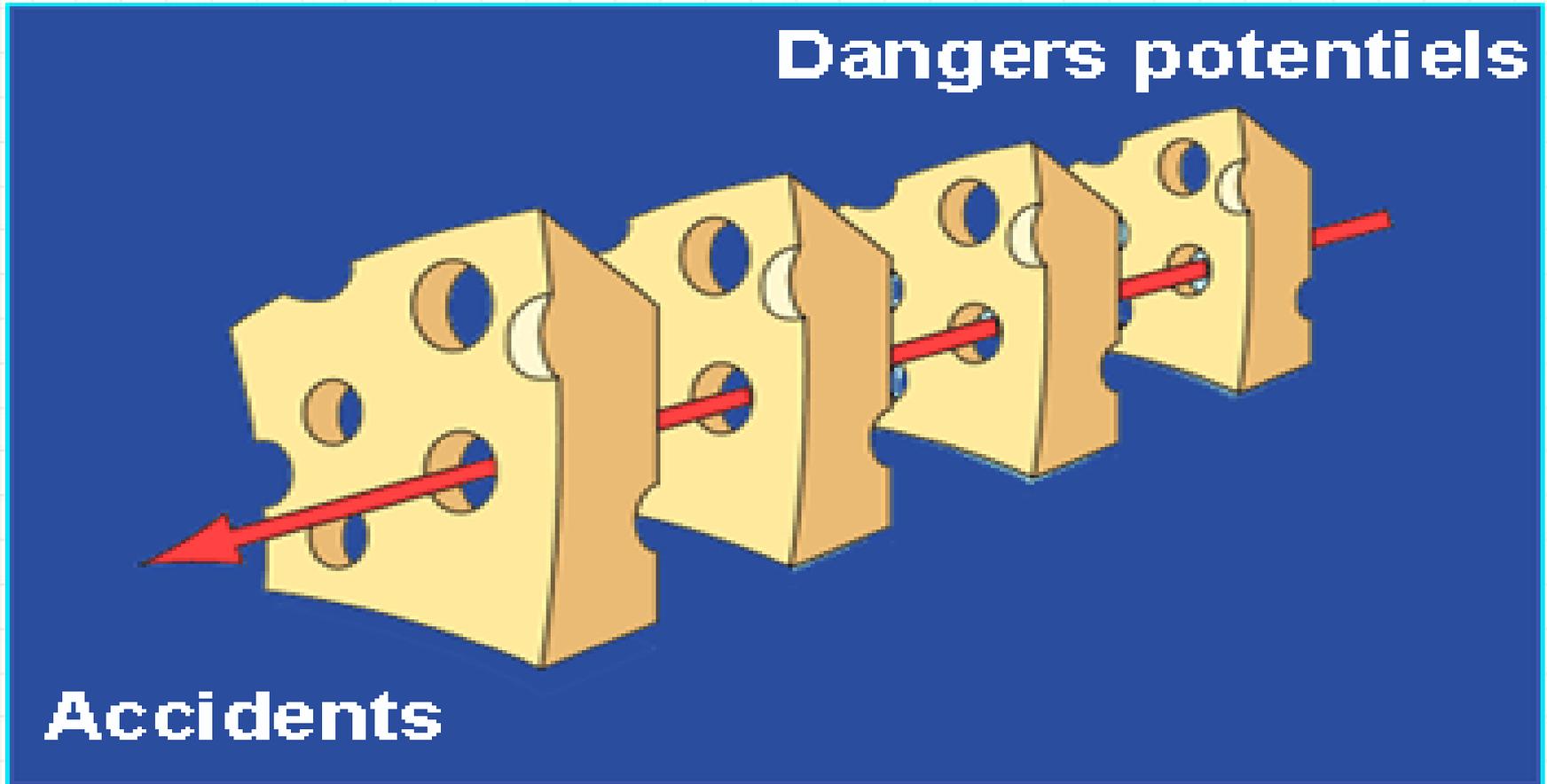
# MECANISME DE SURVENUE DU RISQUE

## MECANISME DE SURVENUE DU RISQUE (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



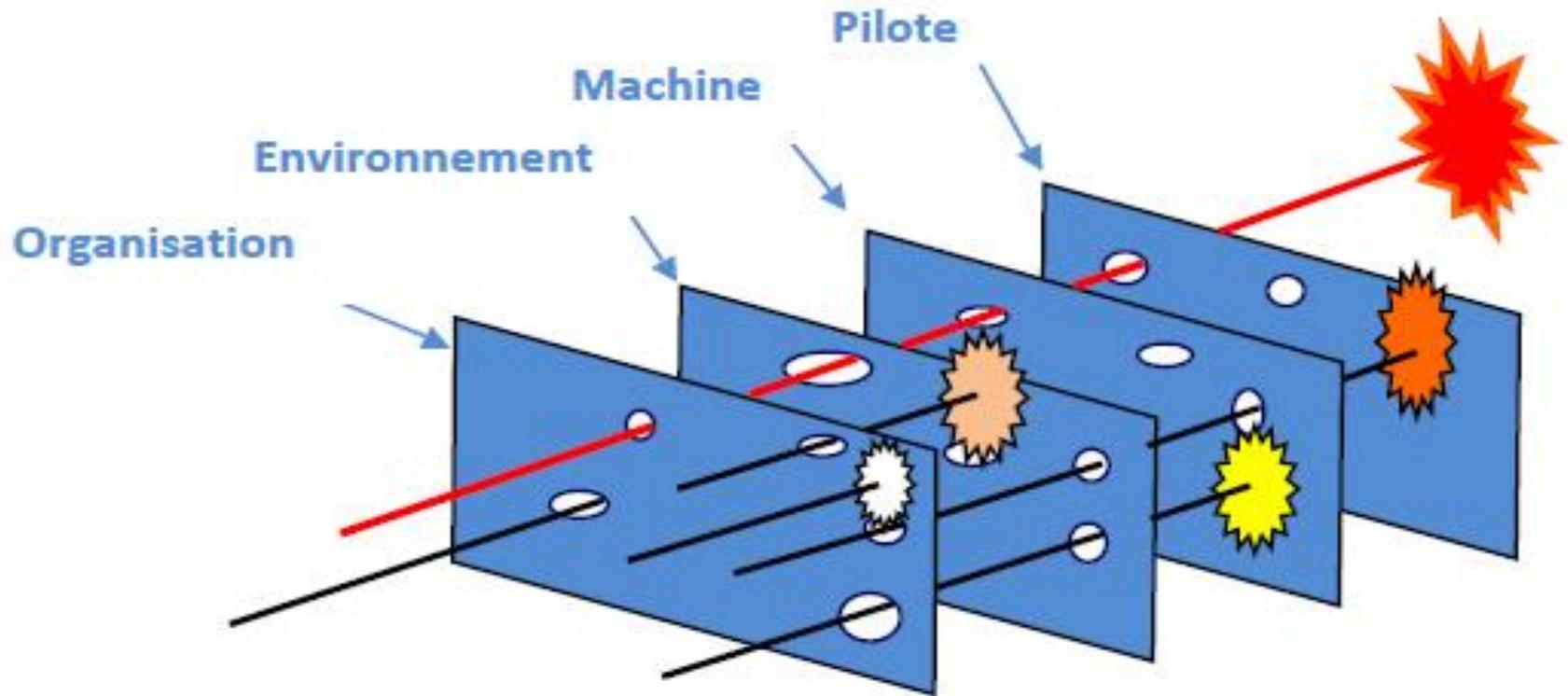
# MECANISME DE SURVENUE DU RISQUE (2/3)



## LE MODÈLE DE JAMES REASON

# MECANISME DE SURVENUE DU RISQUE (3/3)

## Les causes probables



Modèle de REASON

# METHODE DE MANAGEMENT DU RISQUE

*Dr Abdoulaye SO*

*Juillet 2022*

# LE BUT DU MANAGEMENT DU 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
- 
- La méthode comporte généralement 6 étapes

# METHODE DU MANAGEMENT DU RISQUE 1/8

## Etape 1 : Identifier le risque

- Processus de recherche, de reconnaissance et de description des risques
- Objectif : dresser une liste exhaustive des risques basée sur les événements susceptibles de provoquer, stimuler, empêcher, gêner, accélérer ou retarder l'atteinte des objectifs

# METHODE DU MANAGEMENT DU RISQUE 2/8

## Etape 2 : analyser le risque

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

Risque	Causes possibles	Conséquences possibles
R1		

# METHODE DU MANAGEMENT DU RISQUE 3/8

## Etape 3 : Evaluer le risque

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

# METHODE DU MANAGEMENT DU RISQUE 4/8

## Etape 4 : classer le risque

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

Cartographie des risques représentation graphique des risques en fonction de leur criticité (voir outils de management du risque)

# METHODE DU MANAGEMENT DU RISQUE 5/8

## Etape 5 : Traiter le risque

- Processus destiné à modifier un risque
- Consiste à planifier les actions à entreprendre en vue de mitiger le risque
- Le traitement du risque peut créer de nouveaux risques ou modifier des risques existants
- Le traitement du risque portant sur les conséquences négatives est parfois appelé «atténuation du risque», «réduction du risque»
- Le traitement portant sur les causes est appelé «élimination du risque», «prévention du risque»

*Dr Abdoulaye SO*

*Juillet 2022*

# METHODE DU MANAGEMENT DU RISQUE 6/8

## Etape 5 : Traiter le risque

Le traitement du risque implique un processus itératif:

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

# METHODE DU MANAGEMENT DU RISQUE 7/8

## Etape 6 : Evaluer l'efficacité des actions entreprises

- La revue des actions permet de mesurer leur efficacité
- Une action peut être jugée 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

# METHODE DU MANAGEMENT DU RISQUE 8/8

## Etape 6 : Evaluer l'efficacité

L'évaluation peut déboucher sur la décision :

- de ne rien faire de plus
- d'examiner les options de traitement
- 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

# 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 DE MANAGEMENT DU RISQUE

*Dr Abdoulaye SO*

*Juillet 2022*

# NORMES ET REFERENTIELS DU MR

- **NORMES GENERALES DU MR**
  - ISO Guide 73 (vocabulaire)
  - **ISO 31000 (principes et lignes directrices)**
  - ISO 31010 (technique d'évaluation)
  - ISO 9001 (approche risque)
- **NORMES SPECIFIQUES**
  - ISO 22000 : sécurité des denrées alimentaires
  - ISO 27000 : Sécurité de l'information
  - ISO 45001 : Santé et sécurité au travail
- **Référentiel**
  - **ILO-OSH : 2001**  
(occupational safety and health management systems) OIT

# GUIDE ISO 73:2009

- Le Guide ISO 73:2009, Management du risque – Vocabulaire (cf. documentation)
- Cette norme complète ISO 31000 en fournissant un ensemble de termes et définitions relatifs au management du risque

**Dr SO Abdoulaye**

**Juillet 2022**

# ISO CEI 31010:2009

- Gestion des risques – Techniques d'évaluation des risques
- Destinée à l'évaluation des risques
- Traite des concepts de l'évaluation des risques, des processus et de la sélection des techniques d'évaluation des risques
- Eclairage sur des risques pouvant gêner la réalisation des objectifs et leur permet d'évaluer l'adéquation et l'efficacité des contrôles déjà mis en place

# ISO 9001: 2015 (1/2)

- L'approche par les risques est l'une des grandes nouveautés de la norme ISO 9001:2015.
- La norme ISO 9001:2015 prône une approche systématique intégrale du risque dans le SMQ

# ISO 9001: 2015 (2/2)

- La norme ISO 9001:2015 fait référence aux **risques** 50 fois
- Les **risques/opportunités** sont cités conjointement 13 fois (dont 8 fois dans les chapitres des exigences)

Dr SO Abdoulaye

Juillet 2022



# MERCI

*Dr Abdoulaye SO  
Juillet 2022*