



INSTRUCTION Maîtrise des Risques



Version	Document associé	Service auteur	Destinataires	Date application
A	Fichier Excel onglet « Risques »	Service Qualité	Pilotes et gestionnaires de processus	30/09/2019

1- Introduction

Conformément à l'**article 6.1** de la norme ISO 9001 v 2015 l'organisme doit déterminer les risques et opportunités qu'il est nécessaire de prendre en compte pour :

- a) donner l'assurance que le système de management de la qualité peut atteindre le ou les résultats escomptés
- b) accroître les effets souhaitables
- c) prévenir ou réduire les effets indésirables
- d) s'améliorer.

6.1.2 L'organisme doit planifier :

- a) les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités
- b) comment :
 - 1) intégrer et mettre en œuvre ces actions au sein des processus du système de management de la qualité (voir 4.4)
 - 2) évaluer l'efficacité de ces actions.

Les actions mises en œuvre face aux risques et opportunités doivent être proportionnelles à l'impact potentiel sur la conformité des produits et des services.

Note 1 Les options face aux risques peuvent comprendre : éviter le risque, prendre le risque afin de saisir une opportunité, éliminer la source du risque, modifier la probabilité d'apparition ou les conséquences, partager le risque ou maintenir le risque sur la base d'une décision éclairée.

Note 2 Les opportunités peuvent conduire à l'adoption de nouvelles pratiques, au lancement de nouveaux produits, à l'ouverture à de nouveaux marchés, à la conquête de nouveaux clients, à l'instauration de partenariats, à l'utilisation d'une nouvelle technologie et d'autres possibilités souhaitables et viables de répondre aux besoins de l'organisme ou de ses clients.

2- Objet

Cette instruction est un guide permettant d'identifier et de maîtriser les risques. Elle permet de compléter l'onglet « Risques » du fichier «Contexte, Parties intéressées, Risques».



3- Définition (ISO 9000 v 2015)

Risque : effet de l'incertitude

- Note 1 Un effet est un écart, positif ou négatif, par rapport à une attente.
- Note 2 L'incertitude est l'état, même partiel, de manque d'information (3.8.2) qui entrave la compréhension ou la connaissance d'un événement, de ses conséquences ou de sa vraisemblance.
- Note 3 Un risque est souvent caractérisé par référence à des événements potentiels et à des conséquences également potentielles ou par référence à une combinaison des deux.
- Note 4 Un risque est souvent exprimé en termes de combinaison des conséquences d'un événement (y compris des changements de circonstances) et de la vraisemblance de son occurrence.
- Note 5 Le terme « risque » est parfois utilisé lorsqu'il n'existe qu'une possibilité de conséquences négatives.

4- Guide proposé pour déterminer et évaluer les risques de votre processus et compléter l'onglet « Risques » du tableau Excel.

Etape 1 : Caractérisation du Risque	
Colonne A	Description du risque : Recenser et définir les risques encourus en s'appuyant sur les logigrammes, fiches de postes, contexte, parties intéressées ... Type de risque : A partir de la liste déroulante sélectionner le ou les types du risque (financier, légal, qualité de service...) Acteurs concernés : Identifier et saisir les acteurs qui sont impactés par le risque Dispositifs de maitrise existants : Renseigner les dispositifs existants permettant de maitriser ou prévenir le risque
Colonne B et C	
Colonne D	
Colonne E	
Etape 2 : Evaluation de l'impact du Risque	
Colonne F	Probabilité de survenance : Sélectionner de 1 à 5 la probabilité de survenance du risque Impact du risque : Ne rien saisir. Le calcul se fait automatiquement à partir de la moyenne des chiffres saisis dans les colonnes H à N. Pour chacun des critères mentionnés dans les colonnes, indiquer le niveau d'impact (1 faible – 5 fort). Si un critère ne s'applique pas au risque, ne rien inscrire dans la case. Maitrise du risque : Saisir le niveau de maitrise du risque, noté de 1 à 5. Cette cotation est en lien avec les dispositifs de maîtrise du risque (colonne E). Cotation globale du risque : Le calcul se fait automatiquement en fonction des informations collectées en F, G et O
Colonne G	
Colonne H à N	
Colonne O	
Colonne P et Q	

En fonction de la probabilité de survenue d'un risque, de son impact et de son niveau de maitrise celui-ci va apparaitre en :

- **vert** = le risque est maitrisé
- **jaune** = des actions doivent être mise en œuvre afin de mieux maitriser ce risque
- **rouge** = risque majeur ou non maitrisé : des actions doivent être mise en œuvre afin de maitriser ce risque

Etape 3 : Traitement du Risque

Colonne R	Choix du traitement du risque, à l'aide de la liste déroulante sélectionner votre choix : - <u>Accepter le risque</u> : ce choix s'applique le plus souvent aux risques faibles ou moyens. Exceptionnellement, il peut s'appliquer à certains risques forts, si aucun levier d'action n'est disponible. Dans ce cas, il faut le préciser en commentaire. - <u>Éliminer le risque</u> : mettre en place une action dans le cadre du plan d'action dans l'objectif que le risque ne se produise pas. - <u>Réduire le risque</u> : mettre en place une action dans le cadre du plan d'action dans l'objectif de diminuer la probabilité de survenance ou le niveau d'impact du risque. - <u>Transférer le risque</u> : il s'agit de transférer le risque sur une organisation externe au processus tout en s'assurant que le risque est bien maîtrisé. Ce transfert devra être inscrit dans le plan d'action et la mesure de l'efficacité réalisée.
Colonne S	Actions à mettre en place : Saisir les actions à mettre en place en fonction de votre choix de traitement du risque
Colonne T	Référence PAA : Saisir le numéro de l'action appelée dans le plan d'action d'amélioration (ne pas oublier d'ajouter cette action dans votre plan d'action)

