
TP 4 - La gestion des risques

Gestion de projet

I. Les différents types de risques d'une gestion de projet

Il existe de nombreux types de risques à prendre en compte en gestion de projet, dont voici les principaux :

1. **Les risques juridiques et réglementaires.**
Il s'agit des risques liés aux lois et aux réglementations régionales ou nationales. Par exemple : promulgation d'une nouvelle loi, RGPD, respect de la loi, ...
2. **Les risques sociaux et organisationnels.**
Cette catégorie est très large, et peut regrouper tous les risques pouvant impacter la population, des personnes ou des organisations. Par exemple : problème d'accès au logement, démographie, immigration, émigration, obsolescence des compétences, indisponibilité des experts, ...
3. **Les risques technologiques.**
Ils concernent des solutions technologiques innovantes, et peuvent impacter les populations, les infrastructures et l'environnement. Par exemple : Accident industriel, transport de matière dangereuse, déchets dangereux, accident nucléaire, rupture de barrage, ...
4. **Les risques numériques et informatiques.**
Cette catégorie concerne les solutions informatiques et numériques, et peut impacter les produits et les utilisateurs de ces produits. Par exemple : cyber-attaque, violation de confidentialité des données, fuite de données, propagation de fake news, ...
5. **Les risques économiques et financiers.**
Ce type de risques se traduit par une perte d'argent pour l'entreprise, une organisation ou un individu. Par exemple : fluctuation du marché boursier, mauvaise gestion des finances, météo extrême (cultures détruites), ...
6. **Les risques professionnels et métiers.**
Cette catégorie de risque peut impacter les salariés, notamment dans le cadre de métiers à risque. Par exemple : Chute si travaux en hauteur, espaces confinés, pénibilité, troubles musculosquelettiques, ...
7. **Les risques environnementaux et climatiques.**
Ils sont essentiellement causés par l'homme et impactent la nature, la faune, la flore, les populations, et les écosystèmes. Par exemple : réchauffement climatique, déforestation, pollution des sols, diminution de la diversité biologique, ...
8. **Les risques naturels.**
Ces risques ont pour cause des phénomènes naturels pouvant créer des dommages pour des équipements, des ouvrages et des populations. Par exemple les canicules, inondations, sécheresses, tsunamis, tremblements de terre, etc...
9. **Les risques géographiques.**
On parle souvent d'aléa pour cette catégorie, qui concerne les dégâts « naturels » pouvant être causés à une population, la technologie, les infrastructures. Par exemple : surpeuplement, sous-équipement, terrain meuble et argileux, ...
10. **Les risques politiques et géopolitiques.**
Ces risques affectent les relations entre états. Par exemple : guerres, guerres commerciales, blocus, terrorisme, accès aux ressources naturelles, politiques sanitaires nationales, ...

11. Les risques sanitaires.

Ces risques sont un danger pour la population et les animaux. Par exemple : pandémie mondiale, contamination chimique, pollution de l'eau, etc...

12. Les risques médicaux.

Ces risques concernent les patients, les professionnels de santé et leur entourage. Par exemple : mauvais geste technique lors d'une opération, handicap provisoire ou permanent, manque de formation des professionnels de santé, ...

13. Les risques psychosociaux.

Ces risques désignent des dommages physiques ou physiologiques causés par des humains à d'autres humains. Par exemple : Stress, burnout, harcèlement, épuisement professionnel, ...

Ces risques peuvent être regroupés en deux grandes familles : les risques externes (exogènes) et les risques internes (endogènes).

En tant que chef de projet, vous devrez uniquement vous concentrer sur les risques dits opérationnels, c'est à dire ceux qui touchent directement au bon déroulement du projet.

Les risques stratégiques ne sont pas gérés par le chef de projet, et les aléas ne pouvant par nature pas être quantifiés, vous les mettez de côté dans votre gestion des risques.

A noter que chacun de ces risques peut être quantifié en terme d'impacts. Les impacts peuvent être exprimés aussi bien éléments impactés sous forme de liste, qu'en espèces sonnantes et trébuchantes (en euros).

Exercice 1 : « Dupont Corp »

Marc Dupont, entrepreneur passionné, décide de lancer son site e-commerce "Dupont Corp" de vente d'articles de mode écoresponsables. Enthousiaste, il réunit une petite équipe composée de Julien, un développeur, Sophie, une designer, Élodie, une experte en marketing digital et Antoine, un consultant juridique. Tout semble bien engagé, mais rapidement, des obstacles imprévus surgissent.

Dès la phase de conception, l'équipe rencontre des difficultés avec l'intégration de certaines fonctionnalités de paiement. La plateforme choisie s'avère limitée, ce qui entraîne des retards et des coûts supplémentaires pour en changer. Par ailleurs, le respect des normes RGPD concernant la collecte et la protection des données clients s'impose comme un véritable casse-tête technique et légal.

Parallèlement, Marc signe un partenariat avec un fournisseur, Laurent, qui, quelques mois plus tard, revoit ses prix à la hausse. Cela déséquilibre son modèle économique, l'obligeant à revoir ses marges et à trouver rapidement une solution pour rester compétitif. Pendant ce temps, le budget initialement prévu pour la publicité s'épuise plus vite que prévu, rendant la visibilité du site incertaine.

L'aspect humain du projet n'est pas en reste. Un conflit éclate entre Sophie et Julien sur l'ergonomie du site, retardant la mise en ligne. De plus, Antoine alerte Marc sur un problème de droit à l'image lié à certaines photos utilisées sans autorisation. Le temps presse, et l'équipe doit revoir en urgence plusieurs visuels pour éviter tout litige.

Lorsque le site est enfin lancé, un bug critique affecte les transactions en ligne, générant de nombreuses plaintes de clients. La correction prend plusieurs jours, ternissant la réputation naissante du site. Comme si cela ne suffisait pas, Clara, une influenceuse engagée pour promouvoir la marque, déclenche une polémique en raison d'anciennes déclarations

controversées. L'image du projet en pâtit, et Marc doit rapidement réagir pour contenir l'impact négatif.

D'autres défis viennent encore compliquer la situation. L'équipe, bien que motivée, souffre d'un manque flagrant d'expérience dans certains domaines clés. Par exemple, Élodie, ancienne graphiste reconvertie, n'a pas véritablement d'expertise en acquisition de trafic. Julien, autodidacte talentueux, peine à gérer les aspects sécuritaires du site, ce qui expose la plateforme à des risques de cyberattaques.

En interne, l'arrivée de Thomas, un chargé de service client recruté en urgence et peu formé, aggrave les tensions. Il peine à gérer les réclamations des clients mécontents des délais de livraison, dus à un prestataire logistique sous-dimensionné pour répondre aux commandes croissantes. De plus, une erreur dans la configuration des stocks en ligne entraîne la vente d'articles en rupture, provoquant frustration et demandes de remboursement massives.

Enfin, la quête de financement devient une préoccupation majeure. Un investisseur potentiel, Pierre, séduit par le concept initial, se rétracte en raison d'un business plan jugé trop optimiste. Marc doit alors se tourner vers une solution de crowdfunding, mais la campagne, mal préparée, n'atteint pas ses objectifs. Les tensions financières s'accumulent et pèsent sur la motivation de l'équipe.

Malgré tous ces obstacles, Marc refuse d'abandonner. Mais entre gestion des imprévus, tensions internes et pression financière, le projet "Dupont Corp" devient un véritable cas d'école sur les risques liés au lancement et à la gestion d'un site e-commerce.

1. Identifier tous les risques présents.
2. Classer-les par nature

Pour répondre à ces trois questions, complétez le tableau suivant.

Risque	Nature du risque

II. Les manières de traiter les risques

L'identification des risques implique ensuite le développement de stratégies pour répondre à ceux-ci afin de minimiser leurs effets.

Cela peut être accompli en diminuant la probabilité que ces risques se concrétisent, en réduisant l'impact qu'ils pourraient avoir, ou en combinant les deux approches.

Cette étape nécessite de sélectionner la réaction la plus appropriée face à chaque risque identifié :

- Accepter : choisir de ne rien changer et d'accepter les conséquences du risque si celui-ci se réalise.
- Atténuer : prendre des mesures pour réduire la probabilité d'occurrence du risque ou l'ampleur de son impact.
- Éliminer : supprimer la source du risque ou son potentiel d'impact.
- Transférer : déplacer la responsabilité ou l'impact du risque vers un tiers, souvent par le biais d'une assurance ou d'un contrat.

Suite à la détermination de la stratégie de réponse, il est primordial de formuler un plan d'action détaillant : l'objet de l'action (Quoi), la personne responsable (Qui), ainsi que le délai d'exécution (Quand), et de suivre l'état d'avancement de chaque action.

Exercice 2 : Limiter les risques à la « Dupont corp »

1. Pour chaque risque, quelle solution pourriez-vous envisager ?

Risque	Nature du risque	Solution	Nature de la solution

Exercice 3 : Synthétiser tous les risques dans un tableau

1. Reprenez tous les risques et compléter le modèle de tableur donné en annexe.