

Démarche qualité

ISO 9001:2015

une passerelle Vers l'excellence...

Définitions et terminologies de la Qualité

QUALITE

Ensemble de propriétés et de Caractéristiques

D'un produit ou d'un service

Qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins

Exprimés ou implicites

Définitions et terminologies de la Qualité

MAITRISE

Méthodes et activités opérationnelles visant à :

- obtenir des produits conformes
- éliminer les causes de non-conformité

Définitions et terminologies de la Qualité

REVUE

Examen critique, exhaustif,
méthodique et systématique
d'un dispositif, d'un dossier ou
d'une procédure

Définitions et terminologies de la Qualité

CONTRÔLE

Vérification de la conformité
à des données pré-établies
suivie d'un *jugement*

Définitions et terminologies de la Qualité

PARTIE INTERESSEE

Personne ou organisme qui peut avoir une incidence, être affecté ou avoir un point de vue susceptible de les affecter par une décision ou activité.

Définitions et terminologies de la Qualité

PROCESSUS

Ensemble cohérent
de moyens matériels, humains
et de méthodes nécessaires à la
transformation des produits
ou des services

Définitions et terminologies de la Qualité

PROCEDURE

Spécification de méthode qui se rattache à un processus

Elle décrit le rôle de l'homme pour piloter le processus

Définitions et terminologies de la Qualité

NORME

Consensus scientifique, Règles, exigences...

ISO

Organisation internationale de normalisation

Définitions et terminologies de la Qualité

DÉMARCHE QUALITÉ

Est le processus mis en œuvre pour implanter un système de management qualité conformément à la norme ISO 9001 et s'engager dans une démarche d'amélioration continue

La norme doit s'adapter !

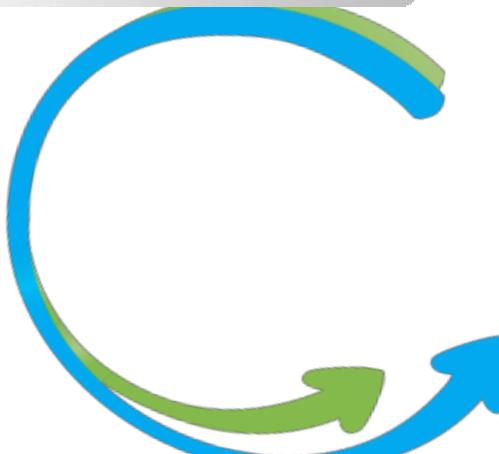
Une relation client en mutation

Mondialisation
et concurrence
exacerbée

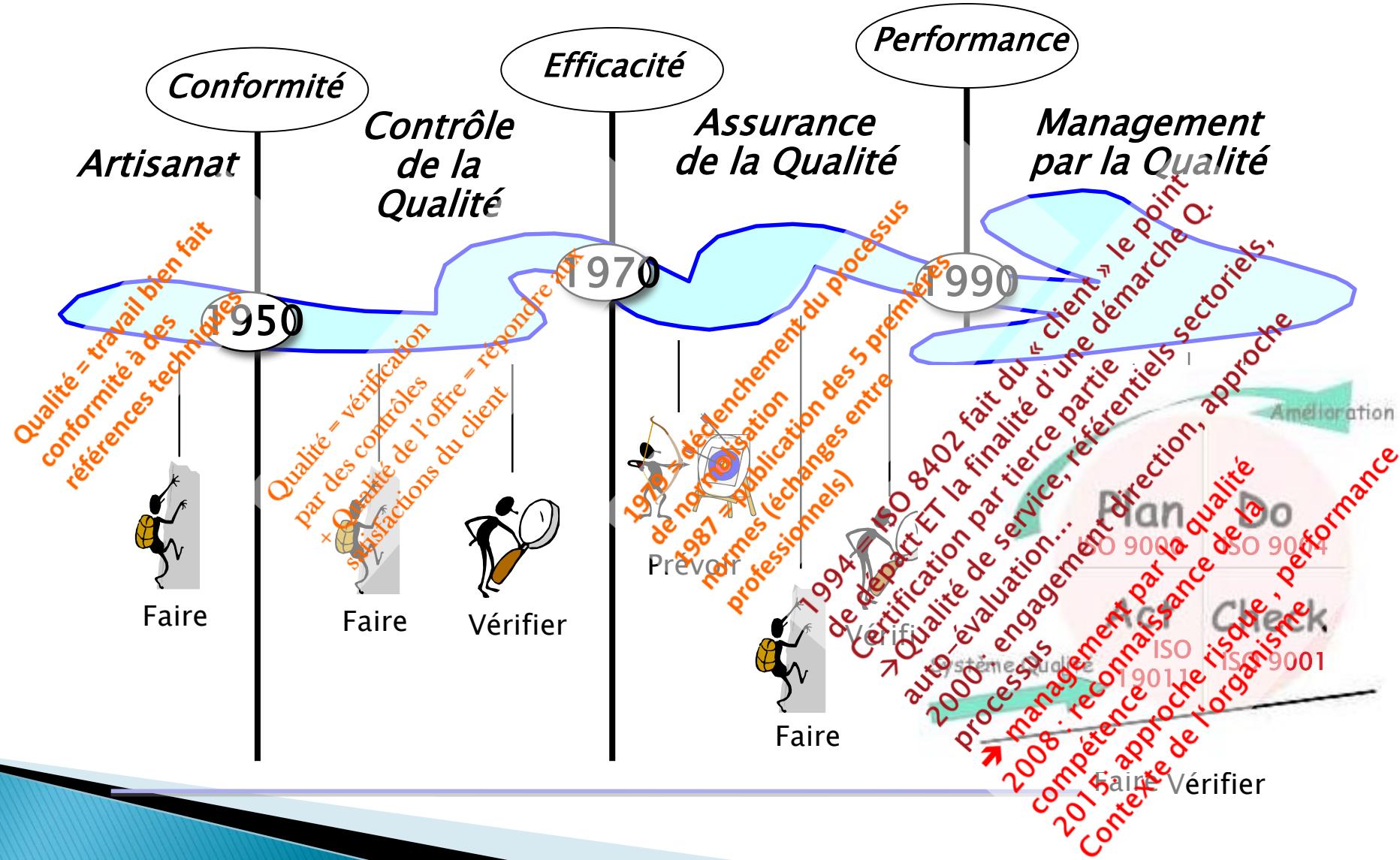


Accélération et complexité
des échanges

Ce sont les bonnes pratiques
qui font la norme,
et non pas la norme
qui fait les pratiques.



La qualité, une vieille histoire...



ISO 9001: évolution

Management de la Qualité ISO AVANT 2015

Mise en œuvre d'une politique qualité
Vision de la satisfaction client
Participation de toute l'entreprise dans la démarche

Système de Management de la
Qualité (SMQ)

EFFICACE

Management de la Qualité ISO EN 2015

Risques et opportunités

Système de Management de la
Qualité (SMQ)

EFFICACE & EFFICIENT

ISO
9001: 1987

Procedures

ISO
9001:1994

Preventive
Action

ISO
9001: 2000

Process
Approach
& PDCA

ISO
9001: 2008

Process
Approach
& PDCA

ISO
9001:2015

Risks and
Opportunities

La Démarche qualité

ISO
9000

Je comprends
Système de
management de
la qualité –
En conclusion sur cette famille de
normes : **Principes**

- ISO 9000 : je comprends,
- **Vocabulaire** applique,
- ISO 9004 : je vais vers l'excellence.

ISO
9001

Je démontre
Système de
management de la
qualité –
Exigences

ISO
9011

Je vérifie Lignes
directrices pour
l'audit qualité et
environnemental

ISO
9004

J'améliore
management
Système de de la
qualité – **Lignes**
directrices pour
l'amélioration des
performances

Norme ISO 9001 v 2015

Présentation

- › Générique
- › Applicable depuis septembre 2015
- › Nouveauté 9001 v 2015 / 9001 v 2008
 - * Nouvelle structure : 10 chapitres / 8
 - * Nouveau chapitre : Approche Risques

Qualité : valeur durable !

La norme ISO 9001:2015

UN SOCLE
pour répondre aux
besoins des clients
de manière adaptée
et pérenne

**UN OUTIL DE
MANAGEMENT**
au service de la
compétitivité et de
la performance des
organisations

**LA NORME LAPLUS
UTILISÉE** à travers le
monde pour piloter
son organisation.
1,2 million de
certificats !

Norme ISO 9001 v 2015

Présentation

Autres Changements

	ISO 9001 : 2008	ISO 9001 : 2015
Produits	Produits et services	
Exclusions	Non utilisé => non applicable	
Documentations, enregistrements	Informations documentées	
Environnement de travail	Environnement pour la mise en œuvre des processus	
Produit acheté	Produits et services fournis par des prestataires externes	
Fournisseur	Prestataires externes	

On ne parle plus de :

- Action préventive
- Représentant de la Direction
- Evaluation de l'efficacité des formations
- Manuel Qualité
- Procédure documentée

De nouvelles notions apparaissent :

- Enjeux
- Stratégie
- Parties intéressées
- Risques et opportunités
- Connaissances
- Activités après livraison
- Innovation

Norme ISO 9001 v 2015

Avantages

- ✓ Aptitude à fournir un produit/service répondant aux exigences du client et aux exigences légales et réglementaire applicables
- ✓ Plus grande opportunité d'amélioration et de satisfaction de client
- ✓ Prise en compte des risques et opportunités associés aux objectifs de l'organisme
- ✓ Aptitude de démontrer la conformité aux exigences du SMQ

Vision opérationnelle des 7 principes de MQ selon l'ISO 9001

Principe

- ❖ Renvoie à la notion de règle de théorie et de conviction fondamentale qu'à une influence majeure sur la manière de réaliser quelque chose
 - ❖ Les principes de management de la qualité s'articulent sur un ensemble de valeurs, de règles ,de normes et de convictions fondamentales considérés comme juste et susceptible de service de base de management de la qualité

Vision opérationnelle des 7 principes de MQ selon l'ISO 9001



Leadership



**Management des relations
avec les parties intéressées**

**Implication
du personnel**



**Approche
processus**



**Prise de
décision fondée
sur des preuves**



Amélioration



**Orientation
client**

Les exigences générales de la norme ISO 9001

Chapitre 1 : Domaine d'application

Chapitre 2 : Références normatives

Chapitre 3 : Termes et définitions

Chapitre 4 : Contexte de l'organisme

Chapitre 5 : Leadership

Chapitre 6 : Planification

Chapitre 7 : Support

Chapitre 8 : Réalisation des activités opérationnelles

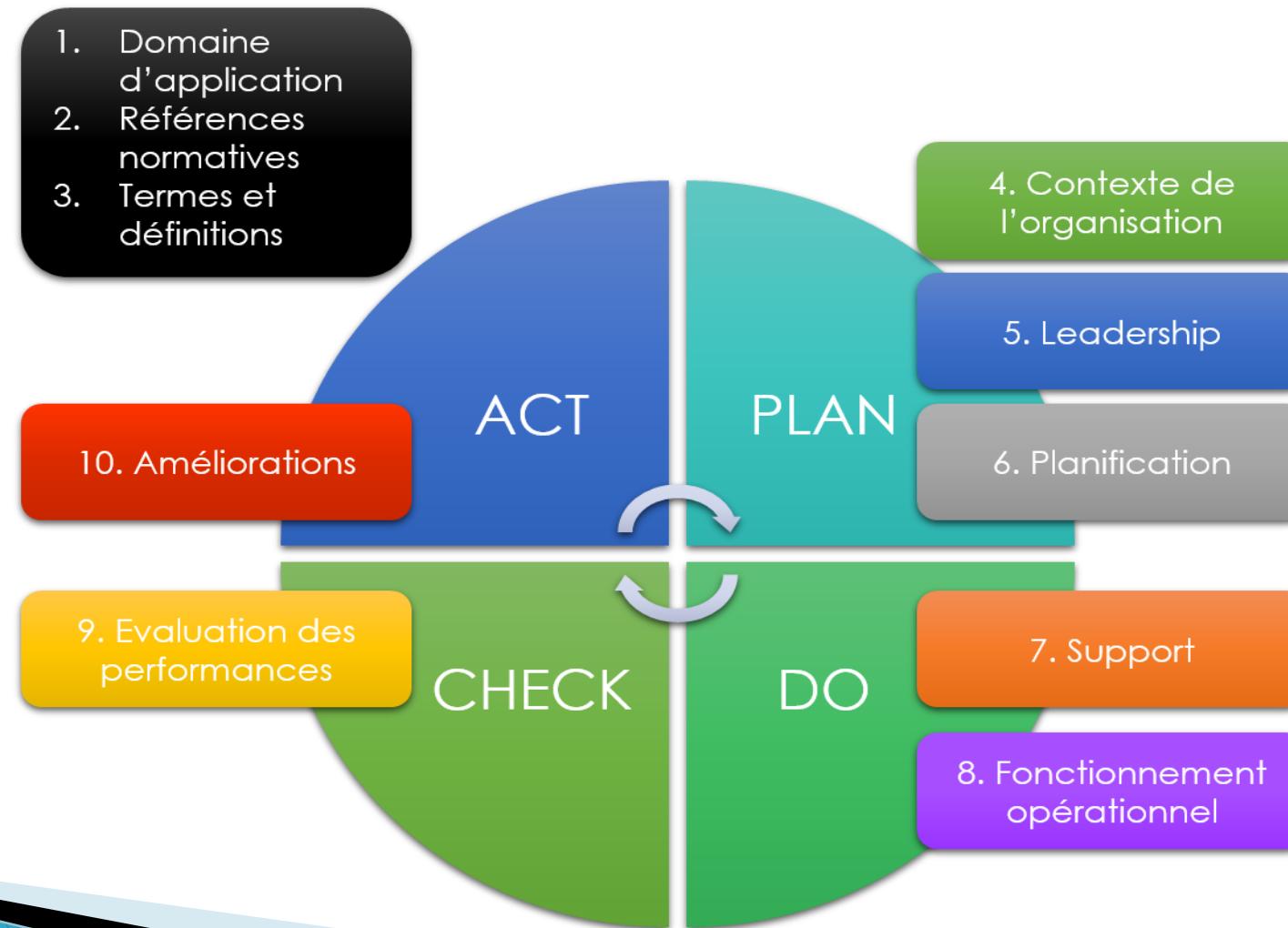
Chapitre 9 : Evaluation des performances

Chapitre 10 : Amélioration



Les exigences générales de la norme ISO 9001 selon la roue de Deming

Les 10 chapitres selon le PDCA





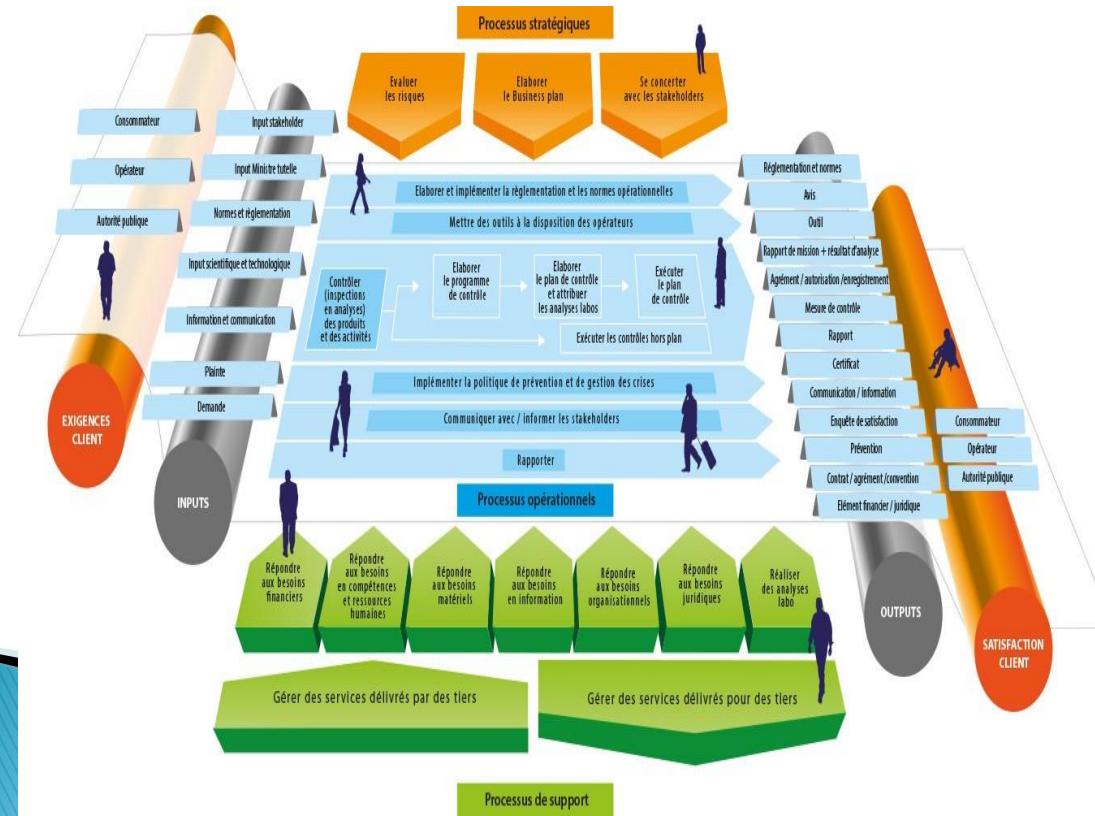
PLAN

Chapitre 4 : contexte de l'organisme

Définition du périmètre d'application et des produits / services

- Raison sociale et sites concernés
- Les produits et les services
- Les exclusions qui doivent être justifiées

Définition de la cartographie des processus



« Connaissez-vous cette notion de cartographie de processus? »

Permet une meilleure compréhension du fonctionnement par le personnel

Facilite le pilotage global de l'organisme

Facilite l'intégration des nouveaux collaborateurs

Met en évidence la finalité des activités et l'implication nécessaire de tous



Chapitre 4 : contexte de l'organisme

PLAN

Déterminer les enjeux externes et internes pertinents

Exemples :

Arrivée d'un nouveau concurrent imminente

Départs à la retraite massifs

Travaux de voirie impactant l'accès

« D'autres idées pour votre activité? »

Analyse SWOT

Comprendre les besoins des parties intéressées

Les parties prenantes de l'entreprise



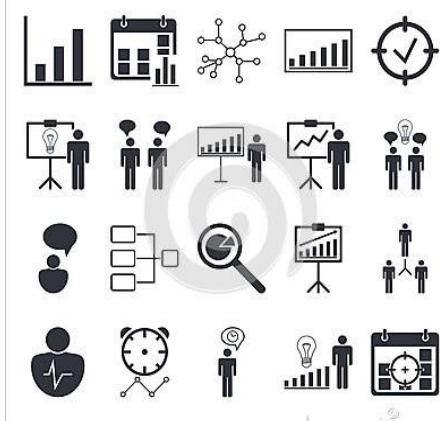
« Connaissez-vous des parties intéressées? »



PLAN

Chapitre 5 : Leadership

Rôle central de la direction dans le SMQ



Ressources disponibles et adaptées



Communication





PLAN

Chapitre 5 : Leadership

Orientation client

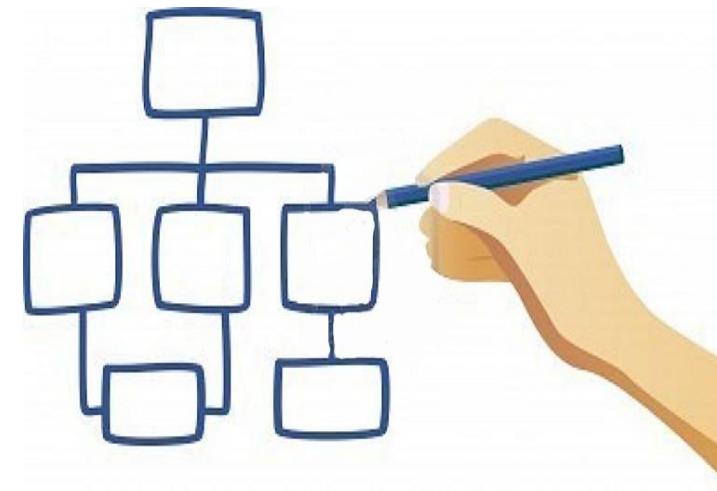
Prise en compte en permanence des exigences clients et réglementaires



Rôle, responsabilités et autorités

Attribution et communication

Fiche de poste





PLAN

Chapitre 6 : Planification

L'anticipation

Détermination des **risques et des opportunités**
en lien avec le contexte et les attentes des parties intéressées



Les objectifs Qualité

Pertinents, mesurable, suivis,
communiqués et mis à jour

Planification des modifications





DO

Chapitre 7: Support

Les ressources

- Le personnel



- Les infrastructures



- Environnement



- Métrologie





DO

Chapitre 7: Support

La gestion des compétences

Déterminer les compétences et les vérifier



Communication

Sensibilisation

« L'organisme doit s'assurer que les personnes effectuant un travail sous le contrôle de l'organisme sont sensibilisées à:

- a) La politique qualité
- b) Aux objectifs qualité pertinents
- c) À l'importance de leur contribution à l'efficacité du SMQ, y compris aux effets bénéfiques d'une amélioration des performances
- d) Aux répercussions d'un non-respect des exigences du SMQ »



Les documents qualité

« Manuel Qualité », ~~« Procédures obligatoires »~~, « Enregistrements »

« Informations documentées », « conserver des informations documentées »



Chapitre 8 : Réalisation des activités opérationnelles

Planification et maitrise opérationnelles

Exigences relatives aux produits et services

Conception et développement de produits et services

Maitrise des processus, produits et services par des prestataires externes

Production et prestation de service

Libération des produits et services

Maitrise des éléments de sortie non conformes



CHECK

Chapitre 9: Evaluation des performances

Surveillance, mesure, analyse et
évaluation

Notion de « performance »

Audit interne

Revue de direction



Notion de « mesure de satisfaction »

Chapitre 10 : Amélioration

Non-conformités et action corrective



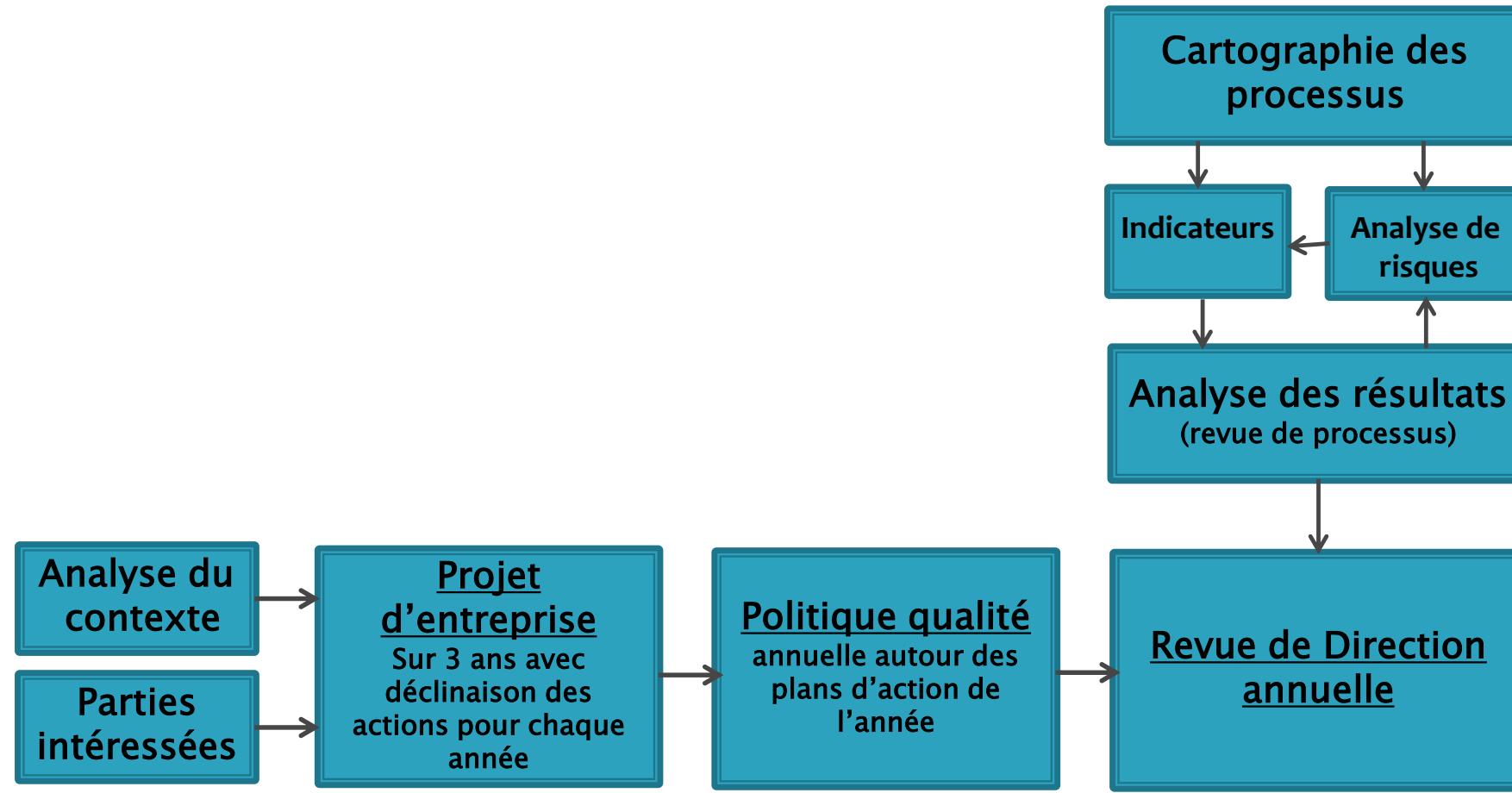
Exigences ISO 9001 version 2015



Amélioration continue



Construire un système qualité



Les processus Management

- ▶ Ils contribuent à la **détermination de la politique** et au **déploiement des objectifs** de l'entreprise.
- ▶ Ils permettent d'orienter et d'assurer la cohérence des processus support et réalisation.

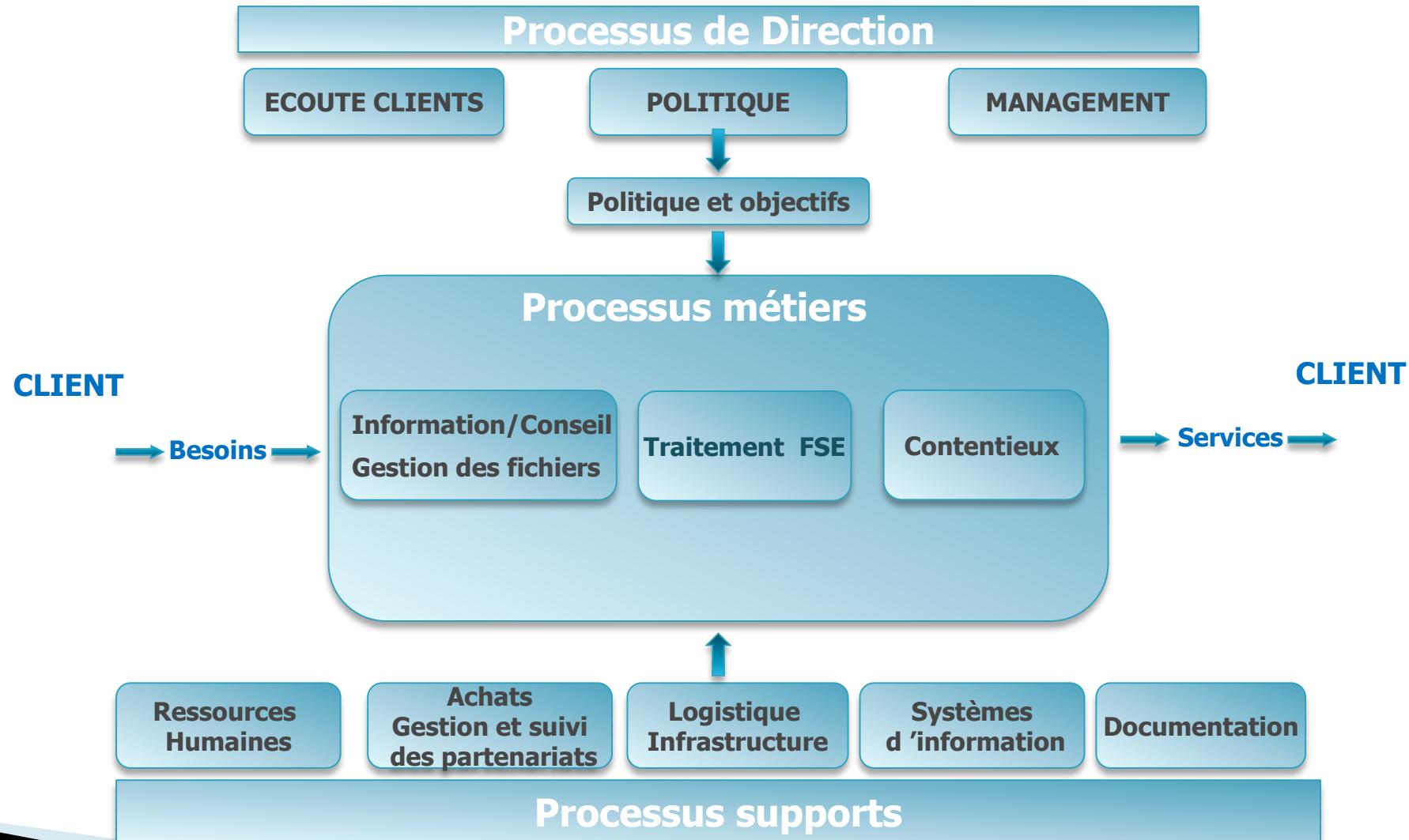
Les processus Support

- ▶ Ils contribuent au **bon déroulement** des processus de réalisation en leur apportant les **ressources nécessaires**.
- ▶ Bien que ne créant pas de valeur directement perceptible par le client, ils sont nécessaires au fonctionnement permanent de l'entreprise.

Les Processus Opérationnels (ou Métier ou de Réalisation)

- ▶ Ils contribuent directement à la réalisation de la prestation, de la **détection du besoin** du client à sa **satisfaction**.

Représentation d'une cartographie des processus



Quelques questions simples qui peuvent éclairer les idées :

- ▶ Quels sont les produits ou les prestations fournis ?
- ▶ Qui sont les clients ?
- ▶ Quelles sont les autres parties intéressées ?
- ▶ Que se passe t-il concrètement entre une donnée d'entrée et une donnée de sortie ?

Identifier les processus de réalisation des couples produit/client, après avoir :

- ▶ listé les produits de l'organisme et les avoir regroupés en famille générique ;
- ▶ recensé les types de clients pour chaque famille de service ;
- ▶ listé les processus de l'organisme qui permettent de fournir aux clients les produits identifiés;

Lister les clients

- ▶ Employeurs
- ▶ Grands comptes
- ▶ Assurés
- ▶ Saisonniers...

Lister les autres parties intéressées

- ▶ Filiales
- ▶ Organismes de tutelle
- ▶ Sous-traitants
- ▶ Fournisseurs de maintenance
- ▶ Fournisseurs de matière première
- ▶ Banque
- ▶ Prestataires externes...

Description d'un
processus par sa carte
» d'identité

Carte d'identité d'un processus

1. Titre :
2. Domaine d'application :
3. Acteurs du processus :
4. Finalité:
5. Activités du processus:
6. Données d'entrée :
7. Données de sortie :
8. Indicateurs :
9. Interactions :
10. Exigences légales et autres exigences applicables :
11. Documents de référence :

1. Le titre

► Il doit être :

- Clair,
- Explicite,
- Concis,
- Evocateur.

2. Domaine d'application

- ▶ Ce processus s'applique à
- ▶ Il décrit les dispositions mises en œuvres pour la maîtrise de ...

3. Les acteurs du processus

- ▶ Pilote du processus
- ▶ Les clients
- ▶ Les fournisseurs

4. La finalité du processus

- ▶ Qu'attend on de ce processus, qu'apporte t il à l'entreprise, que permet il d'atteindre ou d'obtenir...
- ▶ Et si on le supprimait qu'arrivait il?

5. Les activités du processus

- ▶ Un processus a au minimum une activité mais en a souvent plusieurs.
- ▶ L'ensemble des activités représente le périmètre d'action du processus.
- ▶ Elles doivent être décrite par un logigramme qui donnera lieu à une analyse de risque.

6. Les données d'entrée du processus

- ▶ Elles constituent le début du processus, c'est-à-dire à une situation de départ, à un fait déclencheur ou même à une situation initiale.
- ▶ Elles peuvent-être sous forme de :
 - ▶ une information,
 - ▶ un document,
 - ▶ un besoin,
 - ▶ un produit,
 - ▶ une demande,
 - ▶ une prestation,
 - ▶ voire tout simplement le résultat d'un autre processus.

7. Les données de sortie du processus

- ▶ C'est la fin du processus qui peut être tout ou partie d'un produit, d'un service ou encore une ou plusieurs informations.
- ▶ La sortie sous forme produit, prestation, ... vise à satisfaire le(s) client(s) du processus clairement identifié(s).

8. Les indicateurs du processus

- ▶ Indicateur adj. Qui indique, qui fait connaître.

1– Outil qui sert à indiquer (Indiquer : Montrer quelque chose de manière précise)

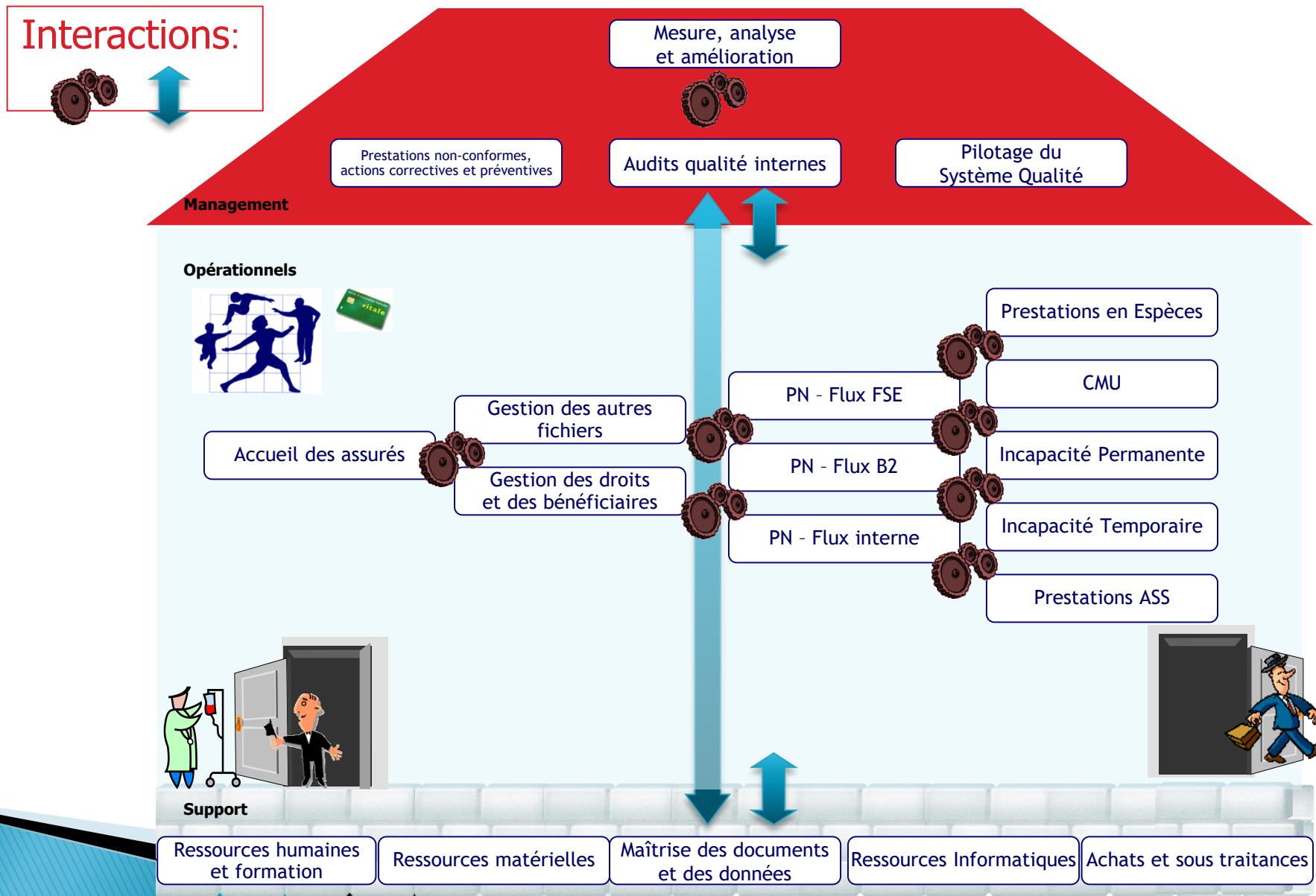
2– Série de chiffres significatifs exprimant des variations et reflétant les tendances d'une situation.

8. Les indicateurs du processus

3 éléments (au minimum) doivent être mesurés:

- ▶ La capacité de l'organisation en place à transformer la donnée d'entrée en donnée de sortie
- ▶ La qualité de la donnée de sortie
- ▶ La satisfaction du client

9. Les interactions du processus



9. Les interactions du processus

- ▶ De quel autre processus de la cartographie ce processus a-t-il besoin pour fonctionner ?

10. Les exigences réglementaires

- ▶ Exigences légales :
 - Réglementations applicables, Droit Français, Droit Communautaire, Droit International, Directives du Ministère, Normes françaises ou internationales, Label qualité ...

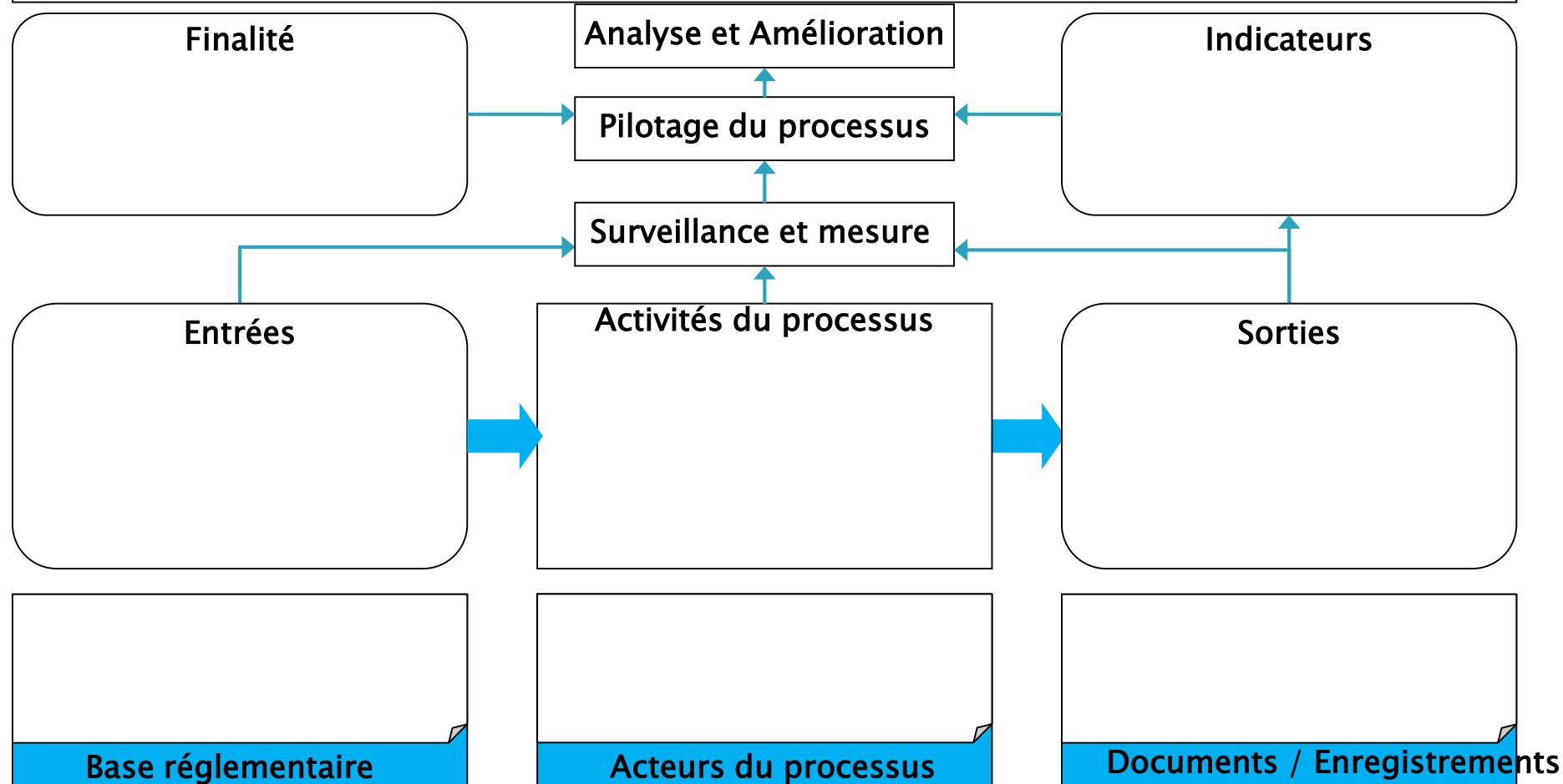
11. Les documents de référence au processus

- ▶ Procédures : Description du processus formalisée sur un support (papier ou électronique)
- ▶ Instructions
- ▶ Notes de service

Carte d'identité d'un processus

Titre :

Domaine d'application:



Interactions :

» Réalisation d'une
fiche indicateur

Les indicateurs du processus



Un **indicateur** n'a de valeur que s'il est associé à la notion d'**objectif**

Il mesure l'écart entre:

Une situation idéalement définie (fixée par un objectif)
et

Une situation observée (mesurée par un indicateur)

Ce qui n'est pas mesuré, ne peut être analysé !

Ce qui n'est pas analysé, ne peut être amélioré !

Les indicateurs du processus

Indicateurs de Performance

- ▶ Ils mesurent la mise en œuvre réelle des objectifs fixés dans la politique qualité, par la Direction.
Ils peuvent aussi être imposés par des accord nationaux.
- ▶ Ces indicateurs peuvent englober plusieurs activités ou processus, notamment externalisés.
- ▶ Exemple : taux de délai respecté...

Indicateurs de Pilotage

- ▶ Ils mesurent l'état d'un système à l'instant T, soit pour le comparer avec un ou des états antérieurs,
soit pour le comparer ensuite avec des mesures successives permettant de voir une tendance.
Tant que possible, ces indicateurs se rapporteront à la qualité et à la quantité. Leur analyse
permettra de comprendre le résultat des indicateurs de performance.
- ▶ Exemple : taux de rejet, résultat de contrôle, taux d'absentéisme...

Les indicateurs du processus

Indicateurs d'Information

- ▶ Ils mesurent le ressenti des parties prenantes d'une activité ou d'un processus.
- ▶ Ils regroupent principalement les activités d'Ecoute des clients et de la mesure de leur satisfaction.
- ▶ Ces indicateurs permettent d'ajuster les objectifs des autres indicateurs et la mise en œuvre d'actions souvent préventives.
- ▶ Exemple : résultats d'enquêtes, taux de fréquentation, motifs de déplacement...

Indicateurs d' Efficacité

- ▶ Ils permettent de mesurer l'efficacité des actions d'amélioration (correctives ou préventives) mises en œuvre.
- ▶ Leur objectif est de mesurer si le risque ou problème détecté à l'origine est bien maîtrisé par la mise en œuvre de cette action. Leur durée de vie est courte (env. 6 mois).
- ▶ Exemple : baisse de 3% d'un certain type de réclamation.

» Recherche des parties intéressées

Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées

- ▶ Personne/entité qui peut :
 - ✓ avoir une incidence sur les décisions ou activités de l'organisme
 - ✓ être affecté par une décision ou une activité de l'organisme
- ▶ Par exemple : Clients, propriétaires, personnel, organisme, fournisseurs, banques, syndicats, partenaires...

« ...l'organisme doit déterminer:

- a) Les parties intéressées pertinentes...
- b) Les exigences de ces parties intéressées... »

Identification des parties intéressées

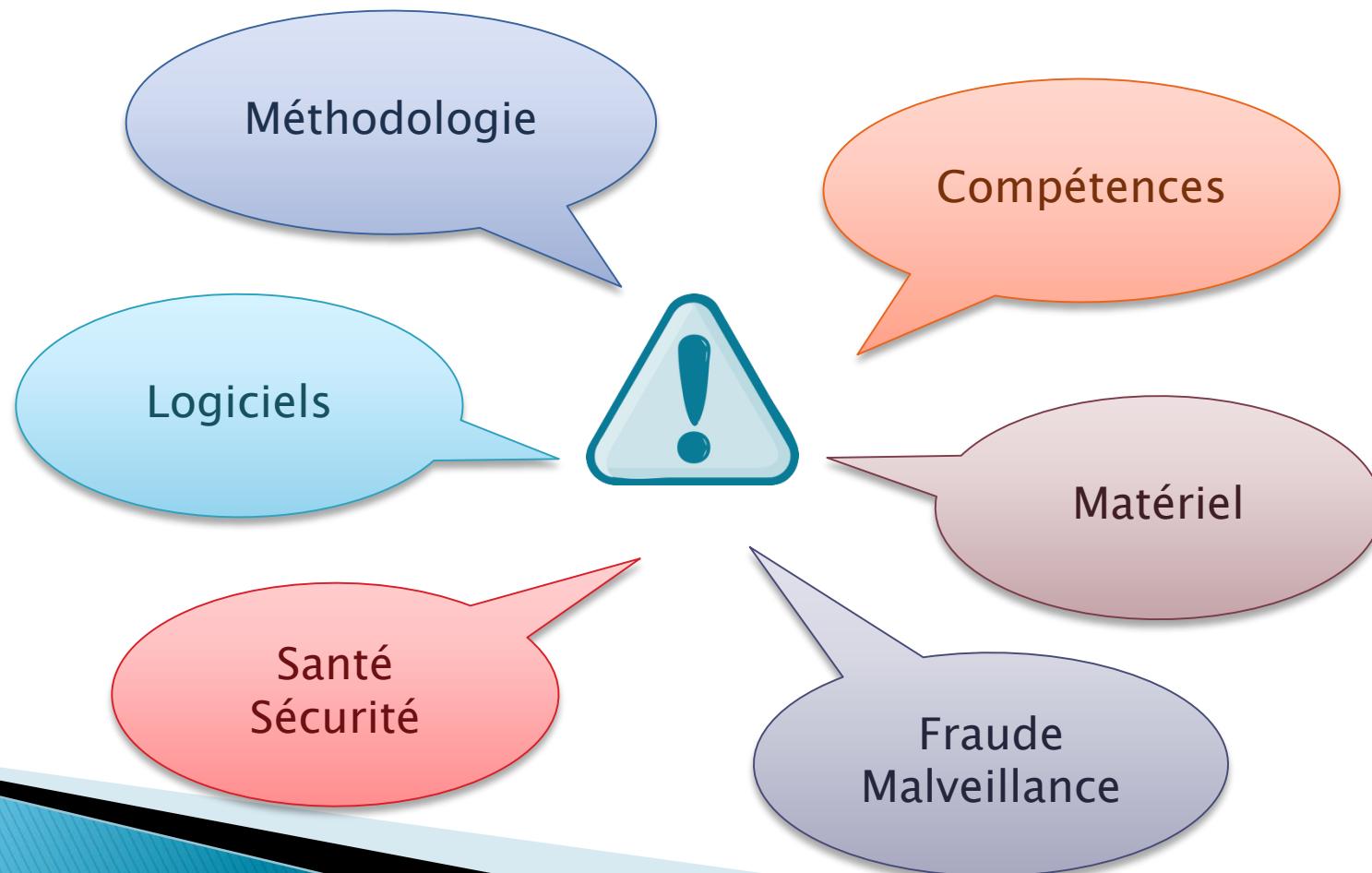
- ▶ **Objectif :** identifier les parties prenantes, la nature et la force de leurs impacts.
- ▶ L'identification des parties intéressées et la hiérarchisation des impacts (subis ou générés par l'organisme) peuvent alors permettre de déterminer des dispositions de maîtrise pour :
 - ✓ maîtriser les impacts négatifs (*risques*)
 - ✓ Favoriser les impacts positifs (*opportunités*)
- * Les dispositions de maîtrises mises en œuvre peuvent être de plusieurs natures :
 1. engagements signés, contrats,...
 2. service, direction, comité, ..., qui assure la liaison en interne.
 3. Indicateurs.
- ▶ L'impact réciproque sur les parties intéressées doit être revu systématiquement lors de la revue de direction.

Identification des parties intéressées évaluation des impacts

- * Pour les parties intéressées identifiées, il convient donc :
 - ✓ de déterminer la nature des impacts (de l'entreprise sur la partie intéressée ou inversement) ;
 - ✓ d'évaluer l'intensité de ces impacts, en fonction des moyen de maîtrise déjà en place ;
 - ✓ de prioriser les actions à mener en fonction de la cotation effectuée (priorité aux scores les plus élevés > 27) ;
 - ✓ de définir, planifier, mettre en place et suivre l'efficacité des moyens de maîtrise à développer (plans d'actions à déployer).

» Treatment of risks

L'origine des risques

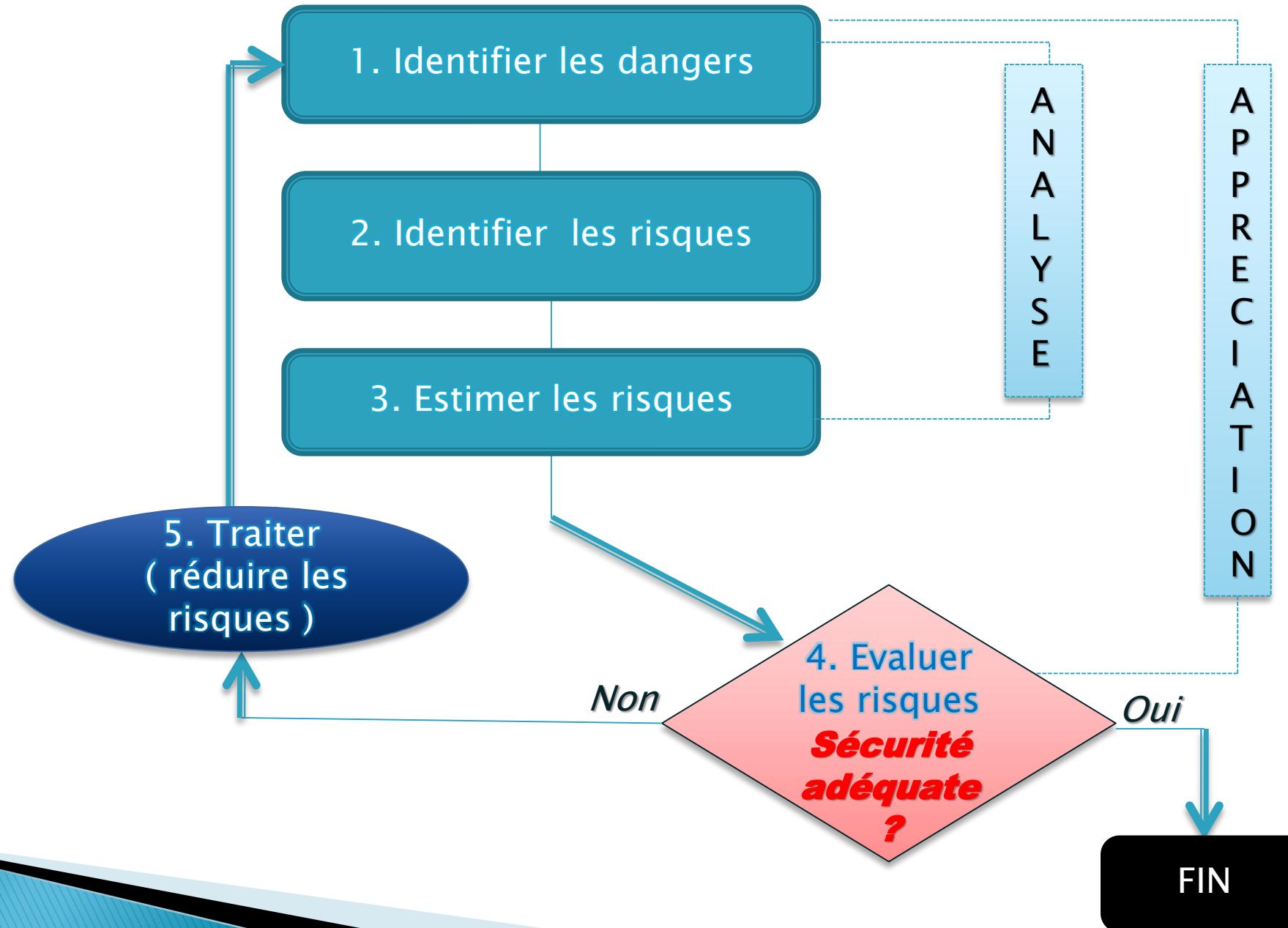


L'évaluation du risque en 5 phases :

1. Enregistrement des étapes du processus
2. Collecte d'informations
3. Identification des risques
4. Analyse des risques
5. Traitement des risques

➤ Logigramme de Gestion

La gestion du risque



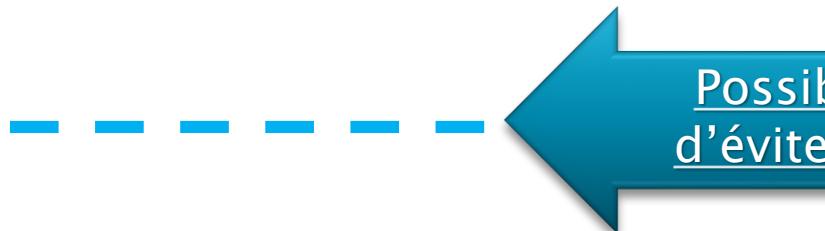
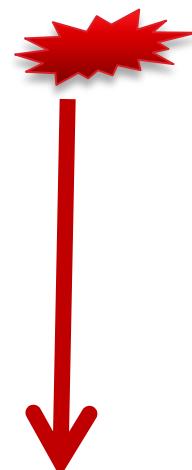
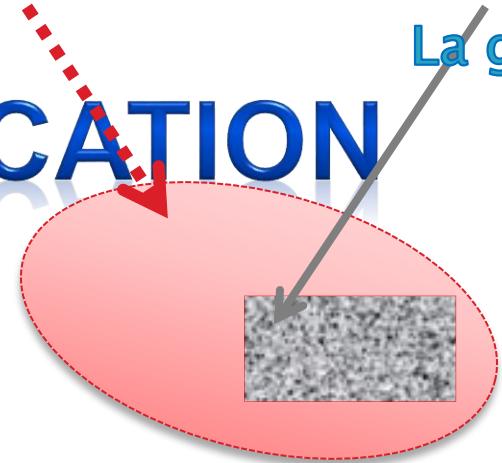
IDENTIFICATION

➤ Définitions

Phénomène
dangereux

Personne

Dommage



IDENTIFICATION DES DANGERS

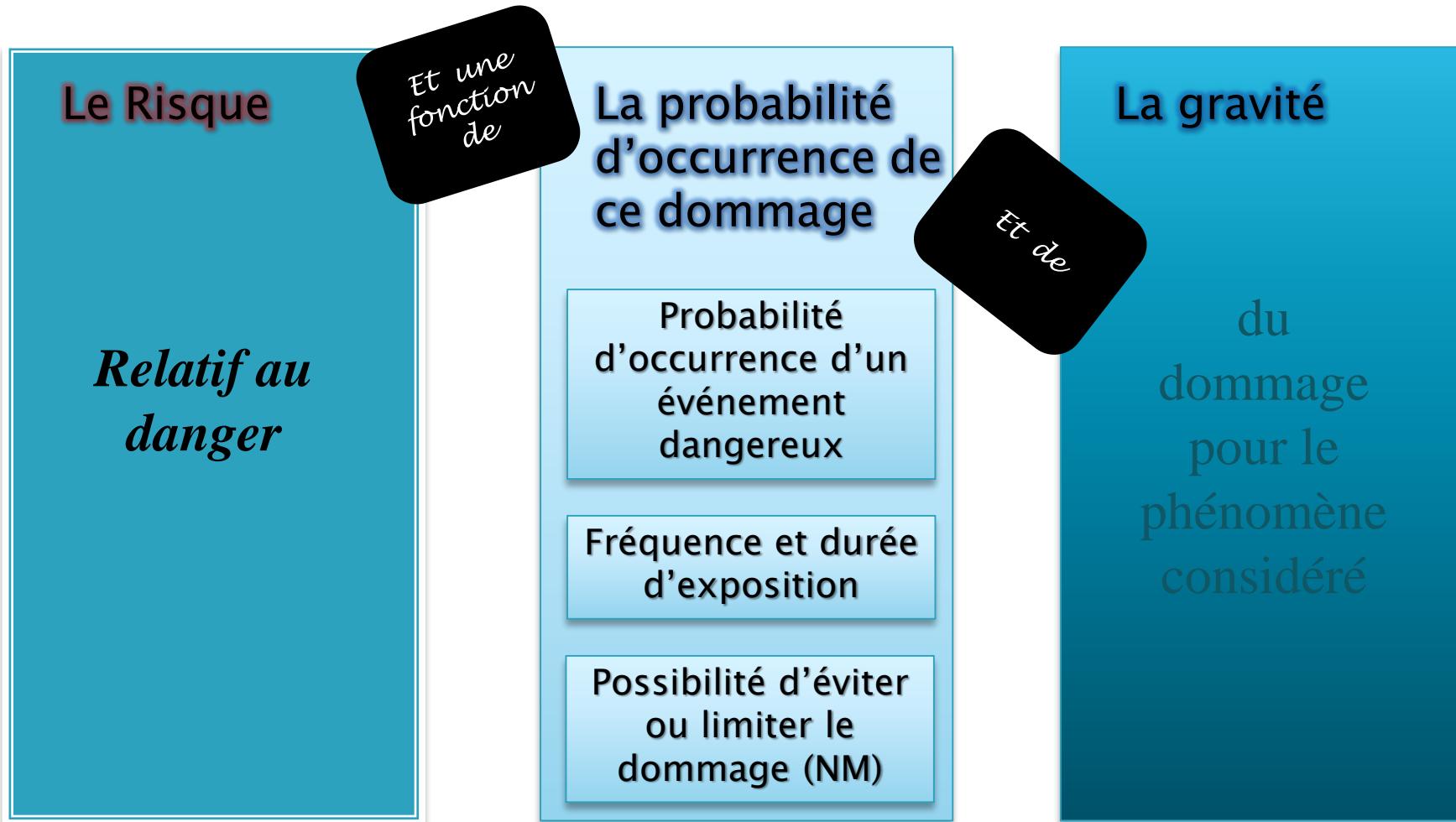
La gestion du risque

➤ Méthodologie ITAMAMI

Individu . TAche . MAtière . Milieu



□ ESTIMATION DES RISQUES



RISQUE = Gravité × Probabilité

ESTIMATION DES RISQUES➤ Durée d'exposition « D »

D	Exposition D	Durée		
		Ratio en temps de travail sur une base de 8 heures	En minutes du temps de travail sur une base de 8 heures	Pondération
1	<i>Rare</i>	< 0.1 %	< 0.48 min	< 1 min
2	<i>Inhabituel</i>	0.1 à 1 %	0.48 à 4.08 min	1 à 5 min
3	<i>Occasionnelle</i>	1 à 5 %	4.8 à 24 min	5 à 30 min
4	<i>Fréquente</i>	5 à 20 %	24 à 96 min	30 à 1h 30
5	<i>Très fréquente</i>	20 à 50 %	96 à 240 min	1h30 à 4h
6	<i>Continue</i>	> 50 %	>240 min	> 4h

□ ESTIMATION DES RISQUES

➤ Niveau de Protection : « N »

Niveau de Protection	Dénomination
1	Protection collective
2	EPI ou Consignes
3	Pas de protection

ESTIMATION DES RISQUES

✓ la probabilité de survenue

$$PS = (D + N)$$

Evaluation de la PS

PONDERATION

EXPOSITION	Rare	1	2	3	4	TRES PROBABLE	8 à 9	9
	Inhabituelle	2	3	4	5	PROBABLE	6 à 7	7
	Occasionnelle	3	4	5	6	IMPROBABLE	4 à 5	5
	Fréquente	4	5	6	7	TRES IMPROBABLE		
	Très fréquente	5	6	7	8	2 à 3		
	Continue	6	7	8	9	3		
		1	2	3				
		Protection collective	EPI ou consigne	Pas de protection	PROTECTION			

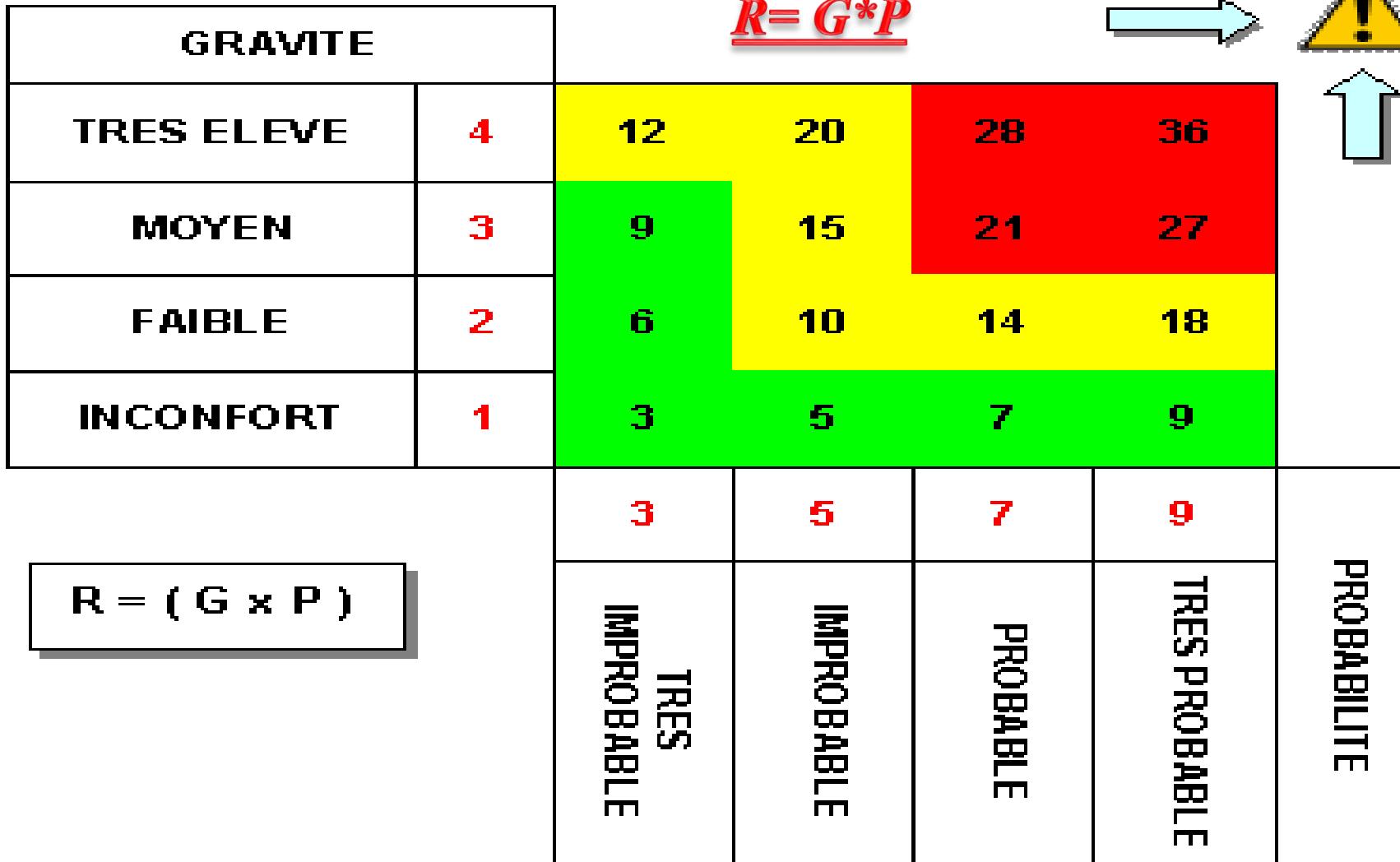
□ ESTIMATION DES RISQUES

✓ la Gravité des dommages

Niveau de gravité	Dénomination
1	Inconfort <i>Aucune action requise</i>
2	Faible gravité <i>Légère blessure sans interférence passagère</i>
3	Gravité moyenne <i>Effets sur la santé réversibles. Interférence systématique avec le travail</i>
4	Gravité élevée <i>Effets irréversibles sur la santé</i>

□ ÉVALUATION DES RISQUES

✓ la VALEUR DU RISQUE

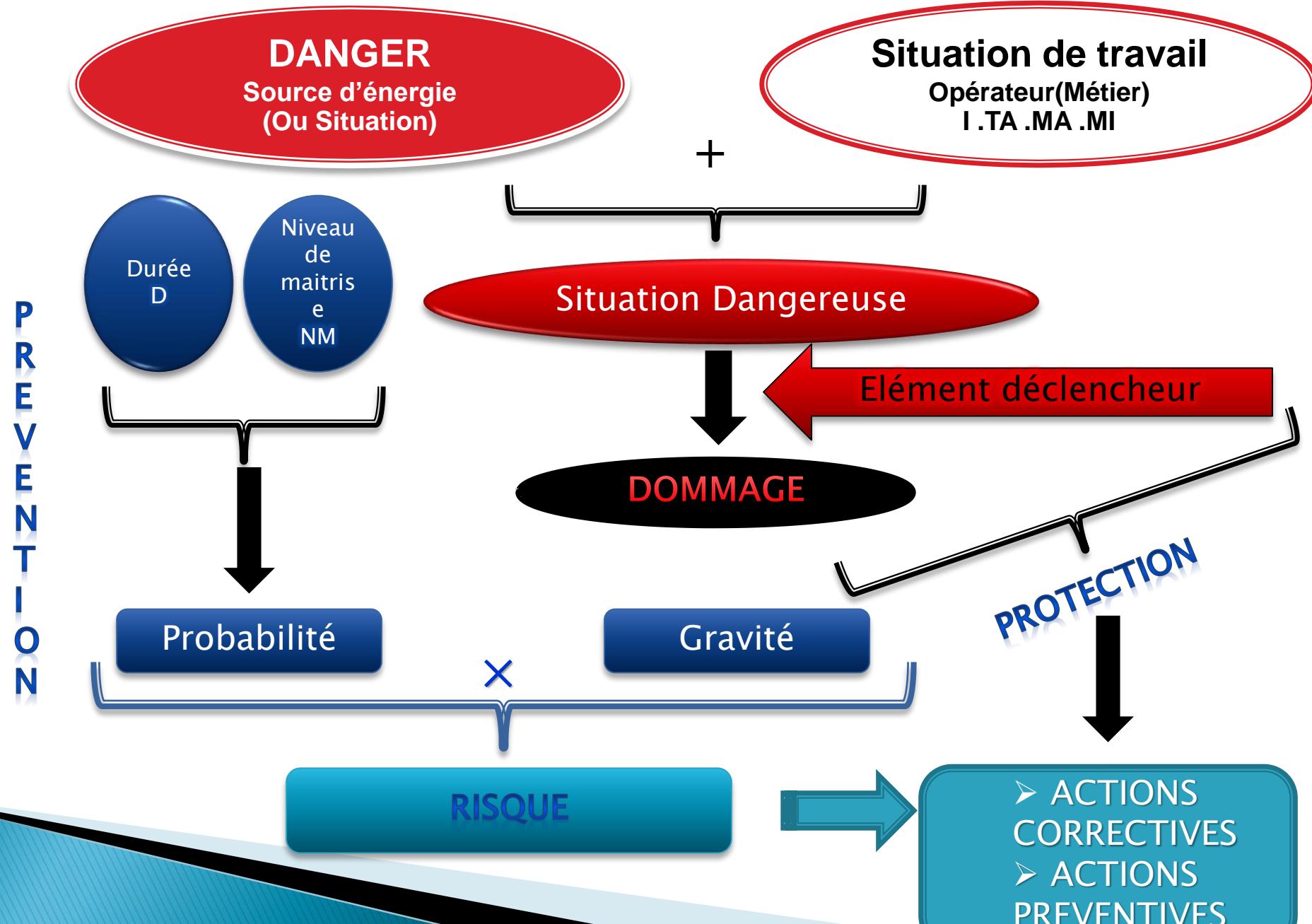


□ ÉVALUATION DES RISQUES

✓ Hiérarchisation des risques

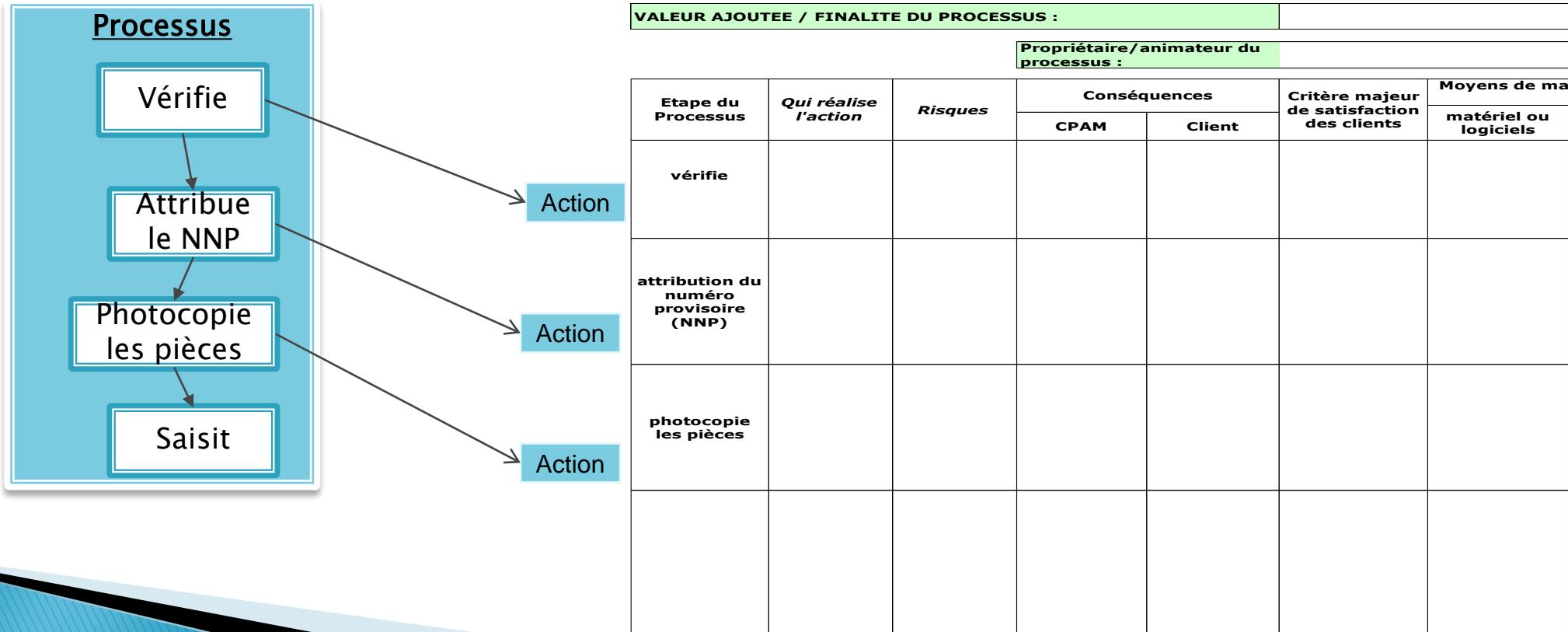
Risque		Nature et Priorité des actions de prévention
3	Négligeable	Pas d'action requise.
5 à 9	Tolérable	Le risque a été réduit au niveau le plus bas raisonnable, praticable. Aucune action complémentaire n'est requise. On pourrait envisager une solution d'un rapport coût/efficacité plus favorable ou des améliorations n'entraînant pas des coûts supplémentaires.
10 à 20	Modéré	Des efforts devraient être réalisés pour réduire le risque, mais le coût de la prévention doit être évalué avec soin et limité. Des mesures de réduction du risque doivent être mises en œuvre dans une période temps définie. Si ce risque modéré concerne des dommages très graves, une étude complémentaire peut être nécessaire pour préciser la probabilité de ce dommage et dès lors la nécessité de mesures de prévention améliorées.
21 à 36	Important	Des moyens peuvent devoir être mis à disposition pour réduire le risque. Lorsque le risque concerne un travail en cours, des actions doivent être prises de façon urgente.

La gestion du risque



1. Enregistrement des étapes d'une procédure

- L'animateur qualité identifie et reprend l'ensemble des étapes des schémas d'activité. Puis, il les enregistre dans la 1ère colonne de la fiche d'analyse des risques .



2. Collecte des données

- ▶ L'animateur qualité collecte l'ensemble des informations nécessaires à l'analyse des risques.
- ▶ Dans un premier temps, il collecte les données relatives aux résultats des **indicateurs et des contrôles**.
- ▶ Cette collecte apporte des éléments importants pour l'identification des risques avérés et donc pour l'évaluation de la criticité.

3. Identification des risques

L'animateur qualité et son groupe de travail s'interrogent à chaque étape sur les risques ayant pour origine des facteurs internes et/ou externes à l'entreprise.

Les facteurs **externes** sont :

- ▶ Besoins et attentes clients
- ▶ Stratégie et contraintes de la Direction
- ▶ Technologie
- ▶ Règlementation
- ▶ Relations fournisseurs et partenaires
- ▶ ...

Les facteurs **internes** sont :

- ▶ Echanges d'informations,
- ▶ Ressources informatiques
- ▶ Ressources humaines
- ▶ Evolution des autres processus
- ▶ Ressources matérielles
- ▶ Modification de l'organisation
- ▶ Modification de l'activité
- ▶ Cohérence avec la Politique qualité
- ▶ ...

3. Identification des risques

Quand un risque est identifié :

Il convient de le formaliser de manière simple et concise en vérifiant que l'ensemble des participants adhère à ce risque.

Attention

Un risque doit être réaliste !

Un risque maîtrisé ne veut pas dire « Pas de risque » !

4. Analyse des risques

- ▶ Pour chaque risque identifié, le correspondant qualité et son groupe de travail précisent quelles sont les conséquences pour l'entreprise et pour le client :
 - ▶ Insatisfaction client,
 - ▶ Perte d'information,
 - ▶ Perte financière,
 - ▶ Dévalorisation de l'image,
 - ▶ ...

Cela permettra d'évaluer la gravité du risque

5. Evaluation des risques

L'AMDEC préconise l'évaluation des risques selon trois critères :

- ▶ Occurrence du risque (probabilité d'apparition)
- ▶ Difficulté à détecter le risque
- ▶ Gravité des conséquences du risque

5. Evaluation des risques

L'occurrence du risque peut être évaluée selon 4 niveaux :

1. « Cela n'est jamais arrivé chez nous et il y a peu de probabilité que cela arrive. »
2. « C'est déjà arrivé mais c'est rare. »
3. « Cela arrive de temps en temps. »
4. « C'est fréquent. »

5. Evaluation des risques

La facilité de détection du risque peut être évaluée selon 4 niveaux :

1. « On le détecte à coup sûr. »
2. « On le verra arriver si on fait attention et si on surveille. »
3. « Il est possible que l'on ne voit rien du tout. »
4. « Cela nous tombera dessus sans crier gare. »

5. Evaluation des risques

La gravité du risque peut être évaluée selon 4 niveaux :

- ▶ « Cela n'aucune importance. »
- ▶ « C'est embêtant. »
- ▶ « C'est dangereux. »
- ▶ « C'est catastrophique. »

5. L'Evaluation des risques

L'évaluation de la **criticité** du risque est obtenue en réalisant le produit des niveaux déterminés pour chacun des 3 critères :

- ▶ Dangerosité = occurrence × détection × gravité
- ▶ Dangerosité mini = $1 \times 1 \times 1 = 1$
- ▶ Dangerosité maxi = $4 \times 4 \times 4 = 64$

Par convention, une **dangerosité ≤ 16** est considérée comme acceptable

6. Traitement des risques

- ▶ Les risques qui présentent les plus forts indices de dangerosité (les plus proches de 64) sont à considérer en priorité.
- ▶ La définition des moyens de maîtrise de ces risques, (dispositions et pratiques pour éviter leur apparition ou réapparition) est prioritaire.

6.Traitement des risques

- ▶ Les actions qui vont permettre la mise en œuvre des moyens de maîtrise sont à intégrer dans le système de gestion des plans d'action.
- ▶ Elles doivent faire l'objet d'une **planification**, d'une **vérification de mise en œuvre** et d'une **évaluation d'efficacité** au même titre que toutes les autres actions définies dans le système de management.