

Chapitre 5: La Gestion des risques

- Les risques
 - Risque : danger ou inconvénient possible ou probable
- Types de risques
 - Techniques
 - Financiers
 - Juridiques
 - Humains

Travail en groupe (Couleurs)



- Chaque groupe va choisir au hasard l'une des méthodes de gestion des risques :

EBIOS / MEHARI / IS27005 / ISO 31000 / HACCP / ISO 22000

→ Définition générale de la méthode

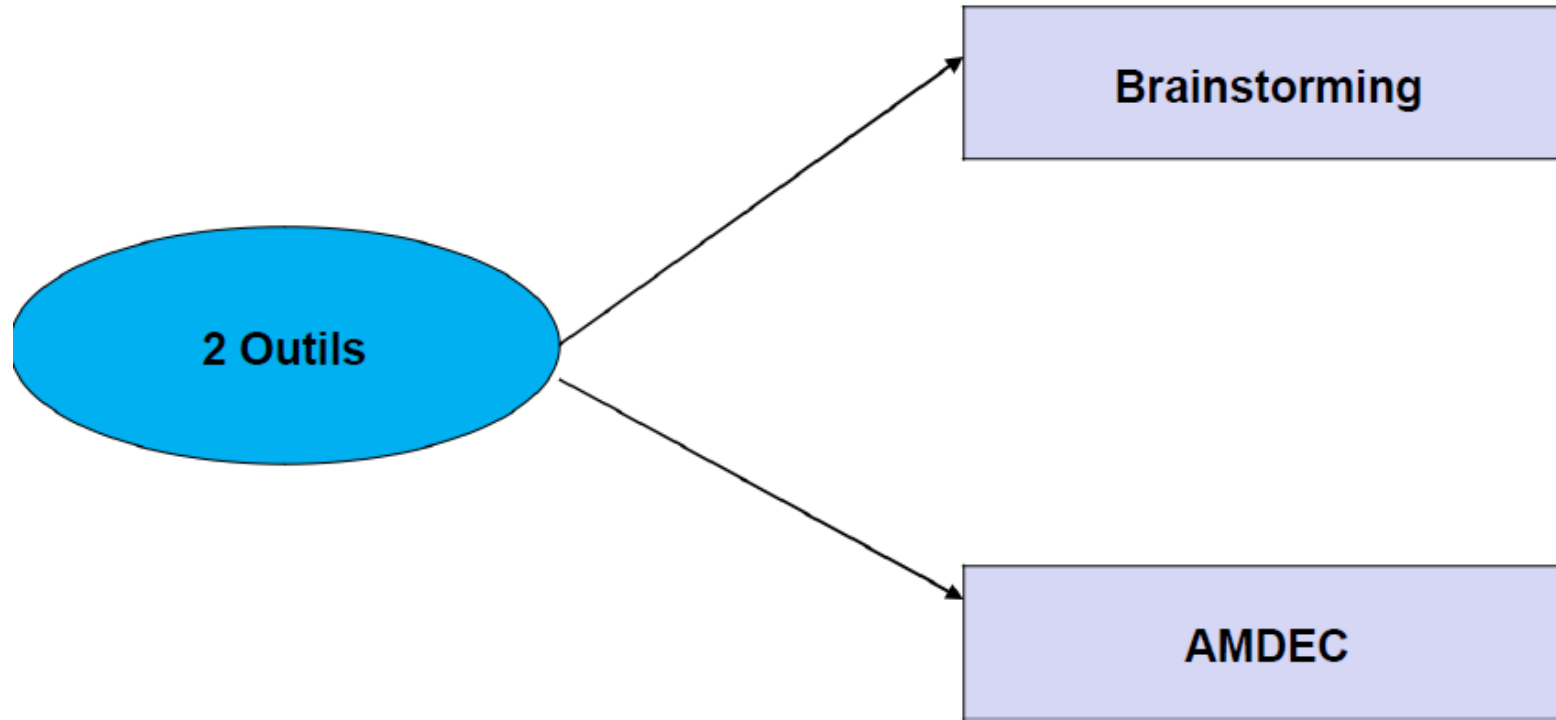
→ Démarche proposée par la méthode (Processus de gestion des risques)

→ Explication de chaque étape du processus

→ Proposez un scénario de "risque" et appliquez votre méthode pour gérer ce risque.

Temps de travail: 45 minutes

Temps de présentation: 5 minutes/groupe



Mode de calcul de la criticité

$$C = I * P * D$$

I : indice de gravité

P : indice de probabilité

D : Indice de la non détection du risque

Pour chacun de ces indices on applique une

61 cotation de 1 (= faible)
à 3 (=élevé)

Gravité : quel est le niveau d'impact sur...
Probabilité : Est ce qu'il y a des chances que cela arrive
Non détection : Est ce que je vais avoir des signes avant coureur

Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité (AMDEC)

Risque	Effet (C, Q, T)	Impact Indice de gravité (1-3)	Indice de probabilité (1-3)	Indice de la non détection (soudaineté) (1-3)	Indice de Criticité (x3)	Actions Préventives	Coûts	Actions Correctives	Coûts

ANALYSE DE RISQUES – AMDEC

La société BUZZBUSINESS spécialiste du Marketing direct vient d'obtenir un contrat pour doper les ventes du laboratoire pharmaceutique MEDGENERIX. C'est le premier contrat avec ce grand laboratoire. Il est dirigé par M ARBERT qui est réputé dans le milieu pour être très exigeant sur les résultats. Vous êtes chargé du projet, c'est le commercial qui a négocié le contrat. Le contrat stipule simplement que votre société gagnera 1000 Euros pour chaque nouveau compte ouvert et qu'il lui sera reversé 6,5% du CA obtenu si vous obtenez au moins 5 ouvertures de comptes. Vous avez contacté Mme CERRASCO qui sera votre référente chez MEDGENERIX pour connaître le critère de succès de cette opération (ce qui pour MEDGENERIX fera que vous avez accompli votre mission), elle vous répond qu'elle vient d'arriver dans l'entreprise et qu'elle n'en sait rien. Or pour vous réussir cette opération est primordiale pour votre société car MEDGENERIX est un des premiers laboratoires Français et que c'est le premier contrat avec eux.

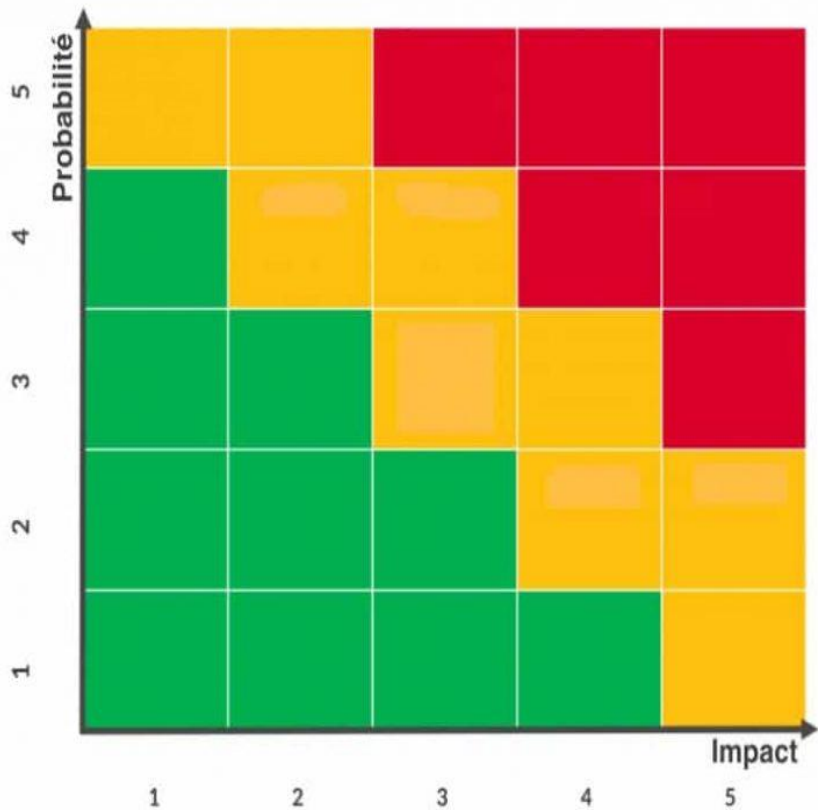
Par ailleurs cette opération est à mener sur la période de fin d'année et une partie de votre équipe commerciale doit être en congés durant cette période.

- Travail demandé:

Réaliser une AMDEC pour identifier les risques et mettre en place des actions avant de démarrer

Risque	Effet	Gravité	Probabilité	Non détection	Criticité	Actions préventives	Couts	Actions correctives	Couts
Ne pas avoir les infos nécessaires pour accomplir la mission	-Manque à gagner -perte de temps - insatisfaction	3	3	1	9	-Se rapprocher de quelqu'un d'autre pour avoir des infos	-Perte de temps - problèmes avec réfèrent principale	-réclamer à la direction qu'il faut avoir quelqu'un d'autre comme réfèrent	-Perte de temps et marché
Manque de personnels	-Retard -Manque à gagner	2	3	1	6	-Anticiper les départs congés -Avancer les taches critiques du projet avant congé	-Retard -décalage du planning	-Donner plus de travail au personnel présent	- Insatisfaction du personnel

Cartographie des risques



Gravité \ Probabilité	Mineure	Significative	Grave	Très grave	
Fréquent	acceptable sous conditions			inacceptable	
Peu fréquent					
Rare	acceptable				
Très rare					

Exemple

Description	Gravité 1-4	Fréquence 1-4	Criticité	Resp	Prévention
Les machines de fabrication sont indisponibles au moment voulu	2,5	4	10	Alain	Anticiper clairement les étapes de réalisation et planifier les séances en atelier
Le projet est inutilisable par le client (problème de formation)	3	3	9	Benoit	Veiller à chaque étape de réalisation à intégrer l'ergonomie
Mésententes dans l'équipe	2,5	3	7,5	Cédric	Conserver une structure organisationnelle claire, et respecter les schémas établis.
L'équipe du laboratoire partenaire dépasse le groupe projet dans ses avancements	2	1	2	Jean	Garder une spécificité pour bien distinguer notre valeur ajoutée de celle du laboratoire, maintenir des relations régulières avec les chercheurs
Le traitement des données ne donne pas le résultat escompté	3,5	2	7	Benoit	
Une « collision diplomatique » se produit dans nos relations entre l'école et la SOGEP	1,5	2	3	Anne	Présenter une attitude cohérente avec l'équipe d'encadrement, s'accorder avec les autres groupes projet qui entretiennent aussi des relations avec la SOGEP
Un des membres ou l'équipe se démotive ou se désintéresse du projet.	2,5	1	2,5	Benoit	Favoriser l'émulation collective par la mise en commun des avancées réalisées par chaque pôle : stand-up meeting le jeudi matin
Un des membres ou l'équipe est incompetent(e)	3	1	3	Cédric	Réactualiser les connaissances nécessaires, et planifier les formations en fonction.