



Les 9èmes Rencontres du réseau Qualité en Recherche :

Aller vers la performance des services & activités

L'analyse de risques au cœur du SMQ

Stella SUZANNE-OCHSENBEIN

CNRS - IPHC Strasbourg

Selon la norme ISO 9000v2015 : §3.7.9 –

« **Risque** : effet de l'incertitude

Note 1 à l'article: Un effet est un écart, positif ou négatif, par rapport à une attente »

Caractérisé par 2 éléments :

→ **Conséquences plus ou moins importantes (gravité ou bénéfice)**

→ **Vraisemblance de réalisation plus ou moins grande (fréquence)**

Les grands types de risques classiquement pris en compte :

Organisationnel, technique, financier, humain, juridique

Selon la norme ISO 9001 v2015

« L'approche par les risques permet à un organisme de déterminer les facteurs susceptibles de provoquer un écart de ses processus et de son système de management de la qualité par rapport aux résultats attendus, de mettre en place une maîtrise préventive afin de limiter les effets négatifs et d'exploiter au mieux les opportunités lorsqu'elles se présentent »

Nombre d'occurrences :

- ✓ ***Risque(s) : 51***
- ✓ ***Opportunité(s) : 31***

→ **Approche processus en appliquant le cycle PDCA intégrant une approche par les risques**

4.4- SMQ et ses processus

5.1- Leadership et management

6.1- Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités

6.3- Planification des modifications

8.1- Planification et maîtrise opérationnelles

8.3- Conception et développement de produits et services

8.5- Production et prestation de service

9.1- Surveillance, mesure, analyse et évaluation

9.3- Revue de direction

10.1- (Amélioration) - Généralités

10.2- Non-conformité et action corrective

Méthodologie

Travail collectif : groupe pluridisciplinaire

Analyse des retours d'expériences, de la veille, des retours des parties intéressées ainsi que tout type d'information documentée.



Analyse réalisée à un instant (t)

→ Doit être constamment réajustée pour prendre en compte les évolutions

Adaptable à un produit, un processus, un projet...

Différents outils utilisables : 5M, SWOT (FFOM), AMDEC, Les 7S de Mc Kinsey...

1- définir l'effet à analyser

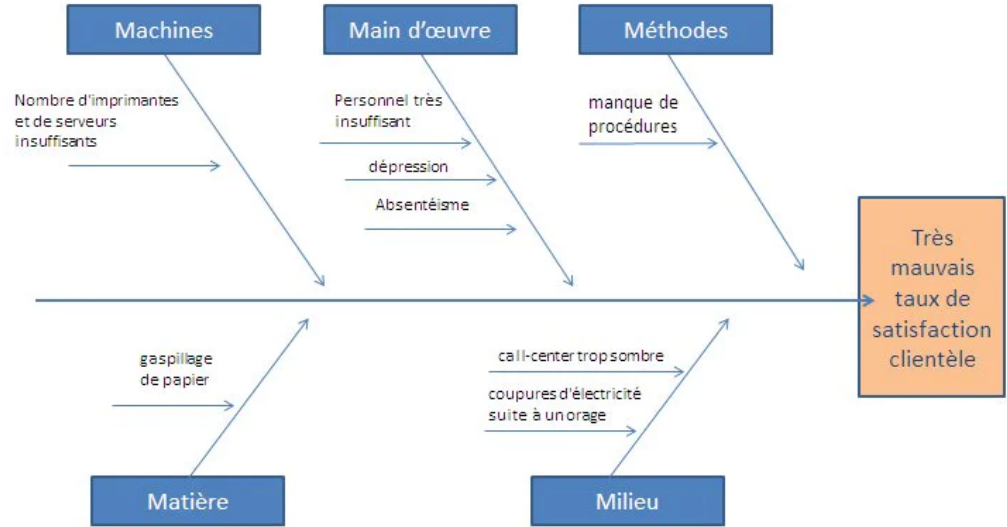
2- lister toutes les causes potentielles

3- Les classer et les répartir dans les différentes rubriques

On peut y ajouter :

- *Management : méthodes et style d'encadrement, délégation, hiérarchie*
- *Moyens financiers : budget alloué, coûts ...*

→ 6M, 7M...



Copyright : <http://www.blog-gestion-de-projet.com>

Interne

Forces

Vos avantages par rapport à vos concurrents

- Vos capacités uniques
- Les ressources internes

Faiblesses

Facteurs internes qui peuvent se révéler néfastes pour atteindre les objectifs

- Ce qui vous manque
- La limitation des ressources

les ressources humaines
les capacités de production
les capacités financières
les savoir-faire détenus

Externe

Opportunités

Qu'est ce qui dans votre environnement vous donne un avantage sur la concurrence ?

Menaces

Qu'est ce qui dans votre environnement peut influencer négativement votre structure ?

L'environnement
La réglementation
Les particularités du « marché »

1- Priorisation

		Probabilité d'occurrence du risque		
		Rare	Occasionnelle	Fréquente
Gravité de l'impact	Négligeable	Risque acceptable	Risque moyen	Risque moyen
	Significative	Risque moyen	Risque moyen	Risque majeur à traiter impérativement
	Catastrophique / Exceptionnel	Risque moyen	Risque majeur à traiter impérativement	Risque majeur à traiter impérativement

D'après Au cœur de l'ISO 9001 : 2015 – AFNOR Editions

Identifier les risques : et après ?

2- Mise en place d'un plan d'actions



Obligatoire

« 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. »

§ 6.1.2 - ISO 9001 : 2015

→ Réduire les effets des risques, ou amplifier les effets des opportunités

Identifier les risques : et après ?

3- Réalisation des actions définies dans le plan d'actions

4- Vérification de l'efficacité des actions

5- Actualisation périodique des risques



Stella SUZANNE-OCHSENBEIN
Responsable Management Qualité (PhD)
Institut Pluridisciplinaire Hubert Curien
UMR 7178 - CNRS / Unistra

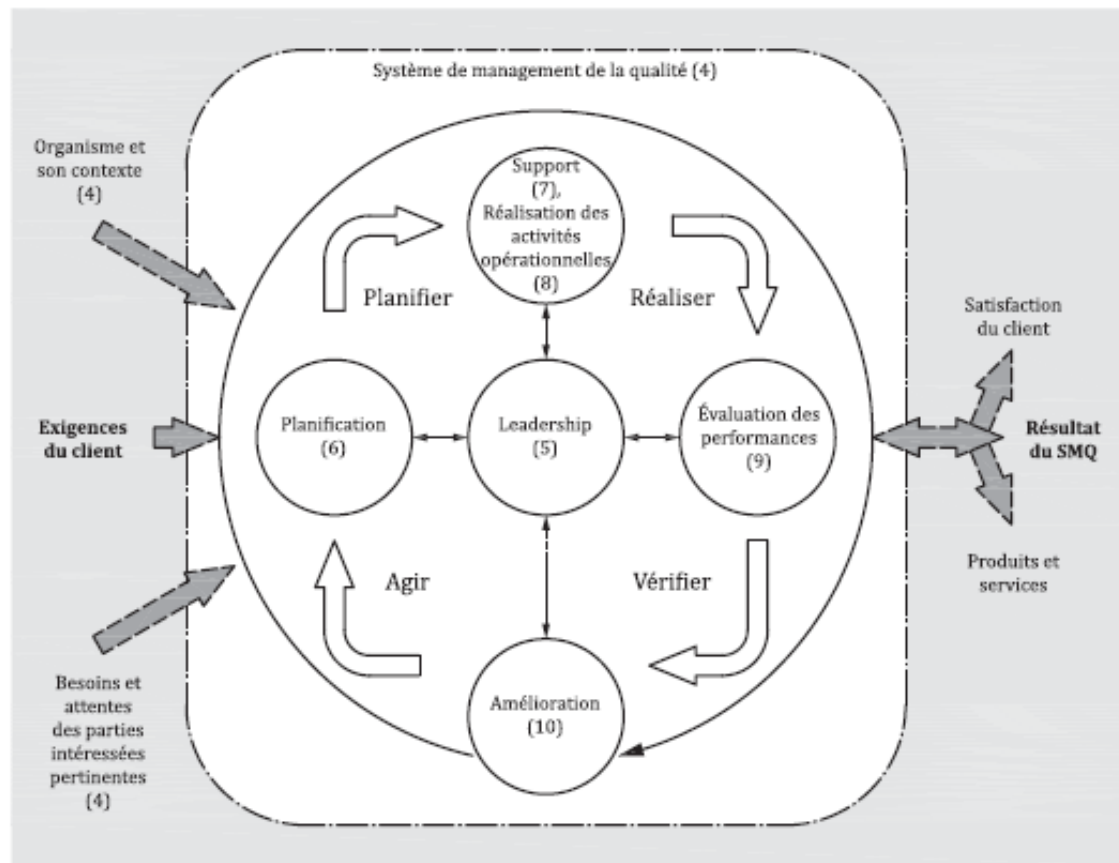
23 rue du loess - BP 28
F-67037 Strasbourg cedex 2
Tel : +33 (0)6 60 10 67 59



stella.suzanne@iphc.cnrs.fr



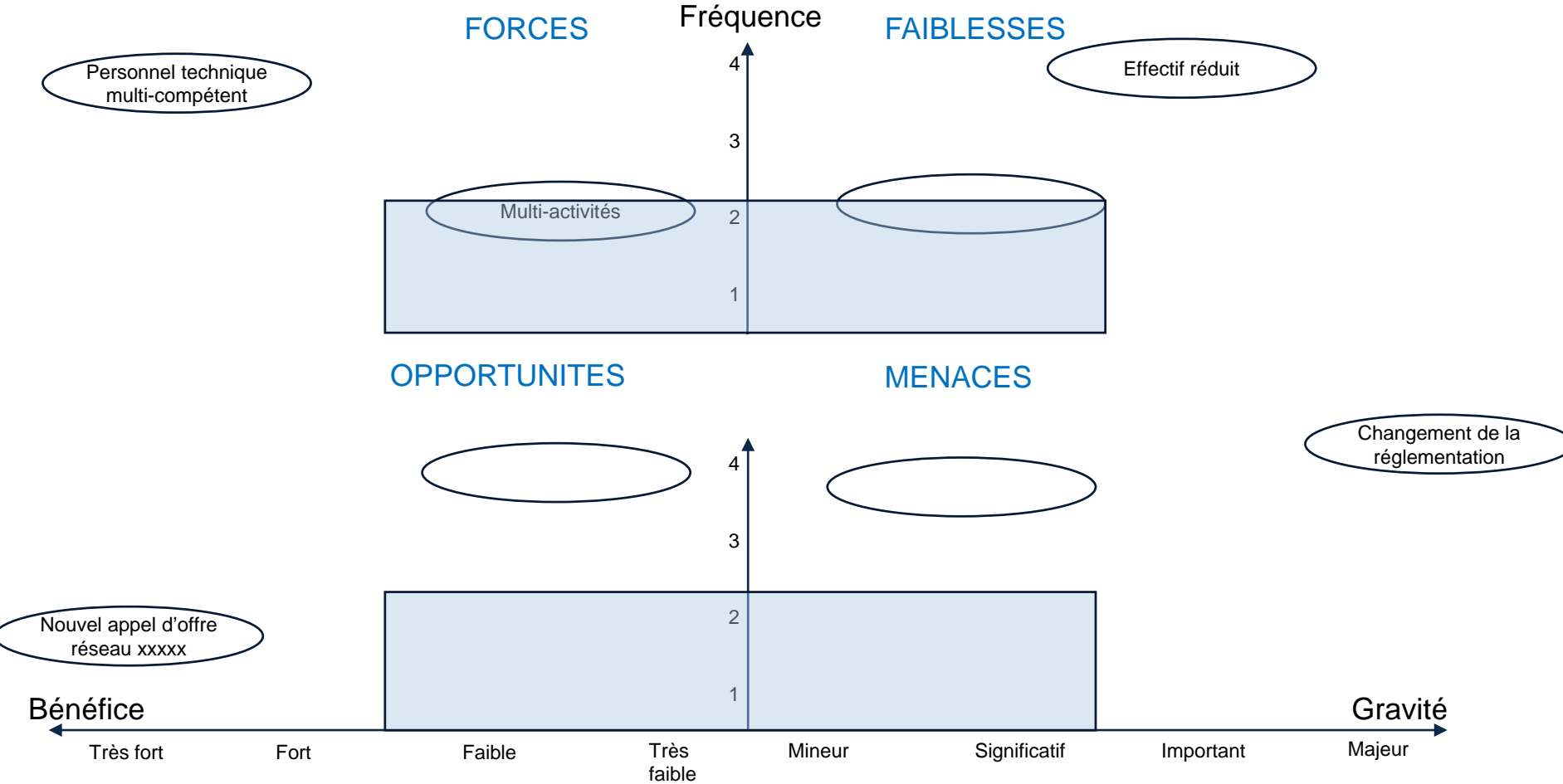
www.cnrs.fr



NOTE Les nombres entre parenthèses font référence aux articles de la présente Norme internationale.

Figure 2 — Représentation de la structure de la présente Norme internationale dans le cycle PDCA

SWOT



L'approche processus, c'est...

