

# La gestion du risque

Richard Marchand MD  
Laboratoire de Santé Publique  
du Québec  
Université de Montréal

---

Jean-Marc Legentil MBA  
Président  
Bell Nordic Conseil





# Objectifs

Année	Objectif	Un changement qu'ils peuvent apporter chez eux
2016	Objectifs de HACCEP et le pourquoi de la gestion de risque; éléments de base de la mécanique d'analyse de risque	Identifier les sources de risques et d'erreurs dans leur processus et qualifier la probabilité d'occurrence et l'impact
2017	<b>Comprendre les différents modes d'analyse de risque durant le processus</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cartographier le processus</b></li><li>• <b>Identifier les points critiques</b></li><li>• <b>Faire l'analyse des causes profondes</b></li></ul>
2018	La gestion selon le risque : penser les systèmes	Repenser/re-design les procédés et processus à l'URDM à la lumière de la gestion de risque et bâtir des contre-mesures

# Rappel de l'an dernier: Objectifs de HACCEP et le pourquoi de la gestion de risque



# Normes

---

- HACCP



- ISO 13 485



AUCUNE CERTIFICATION HOSPITALIERE ISO 13 485  
CONNUE EN AMÉRIQUE DU NORD

# HACCP: Approche en 7 étapes:

1. **Identification et analyse des risques** (par dessus un système de documentation)
2. Identification des **points de contrôles critiques**
3. Établissement des **limites critiques** pour chaque point
4. Établissement des procédures **de monitoring** pour chaque point critique
5. Établissement des **actions correctives**
6. Établissement des procédures de **vérification**
7. Établissement des procédures de **documentation** (Record Keeping)

# Comprendre les différents modes d'analyse de risque durant le processus



# Equation de la défaillance:

$$C = G \times F \times ND$$

Criticité TOTAL	GRAVITÉ	Fréquence PROBABILITÉ D'OCCURENCE	Non détection CAPACITÉ D'INTERVENIR	
1000	10	10	10	Majeur imminent
10	10	1	1	Grave mais rare et immédiatement détectable avant
75	5	5	5	
50	1	10	5	
240	5	8	6	

Nombre de points: DE 10 À 1



# Évaluation des risques: gravité

- Panne d'électricité 1
- Tremblement de terre, Incendie 9
- Agents infectieux, contamination (chaise, table, toilette) 5
- Objets tranchants ou piquants 4
- Bris mécanique 3
- Produit de contraste contaminé, réaction allergique 7
- Ingestion/intoxication aux produits toxiques 7
- Brûlure 6
- Choc électrique 5
- Manque de formation (est ou n'est pas un risque?)
- Etc. etc., etc..

# Évaluation des risques: probabilité d'occurrence

- Panne d'électricité 3
- Tremblement de terre, Incendie 1
- Agents infectieux, contamination (chaise, table, toilette) 9
- Objets tranchants ou piquants 4
- Bris mécanique 3
- Produit de contraste contaminé, réaction allergique 4
- Ingestion/intoxication de produits toxiques 4
- Brûlure 2
- Choc électrique 1
- Manque de formation (est ou n'est pas un risque?)
- Etc. , etc., etc.,

# Évaluation des risques: capacité d'intervenir

- Panne d'électricité 9
- Tremblement de terre, Incendie 1
- Agents infectieux, contamination (chaise, table, toilette) 9
- Objets tranchants ou piquants 10
- Bris mécanique 9
- Produit de contraste contaminé, réaction allergique 8
- Ingestion/intoxication de produits toxiques 6
- Brûlure 7
- Choc électrique 6
- Manque de formation (est ou n'est pas un risque?)
- Etc. etc. etc..



# EXERCICE #1: ÉVALUER LES RISQUES

# INSTRUCTIONS POUR L'EXERCICE #1



- A- ÉVALUER LES RISQUES PRÉSENTÉS
- 
- B- CLASSER LES RISQUES
- 
- C- QUELS RISQUES NE RÉDUIREZ-VOUS PAS EN ASSUMANT QUE CHAQUE POINT DE RISQUE COÛTE 100\$ ET QUE VOTRE BUDGET CETTE ANNÉE EST DE 100,000\$?
- COMMENT PRÉSENTER À LA DIRECTION LES RISQUES QUI NE SERONT PAS ADRESSÉS

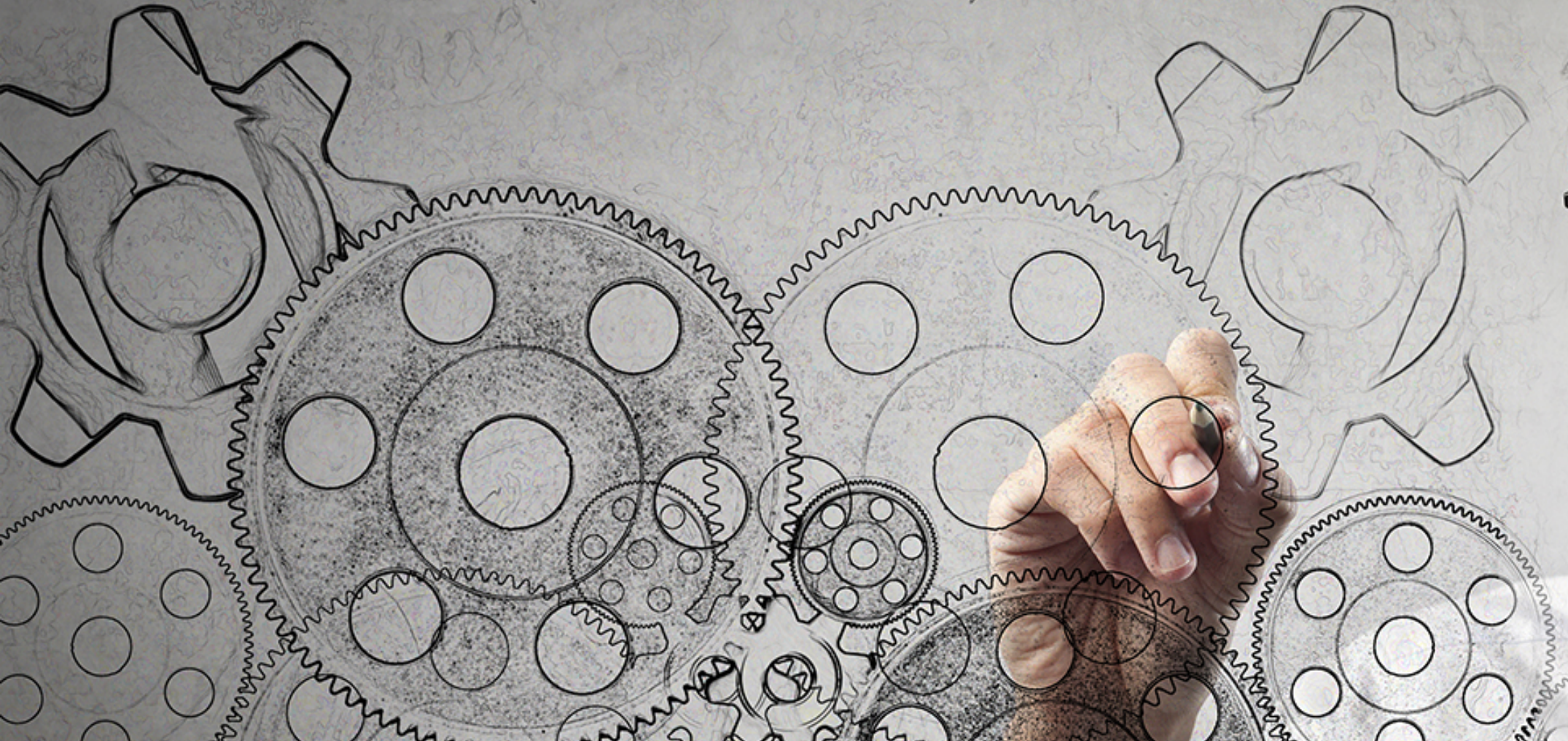


# Évaluation des risques: total

RÉPONSE A)

	-gravité	-fréquence	-capacité	
• Panne d'électricité	1	3	9	= 27
• Tremblement de terre	9	1	1	= 9
• Agents infectieux	5	9	9	= 405
• Objets tranchants ou piquants	4	9	10	= 360
• Bris mécanique	3	3	9	= 81
• Produit de contraste contaminé	7	4	8	= 224
• Liquide toxique	7	4	6	= 168
• Brûlure	6	6	2	= 72
• Choc électrique	5	1	6	= 30
• Manque de formation (est ou n'est pas un risque?)				
• Etc. etc. etc..				

# CARTOGRAPHIER LE PROCESSUS

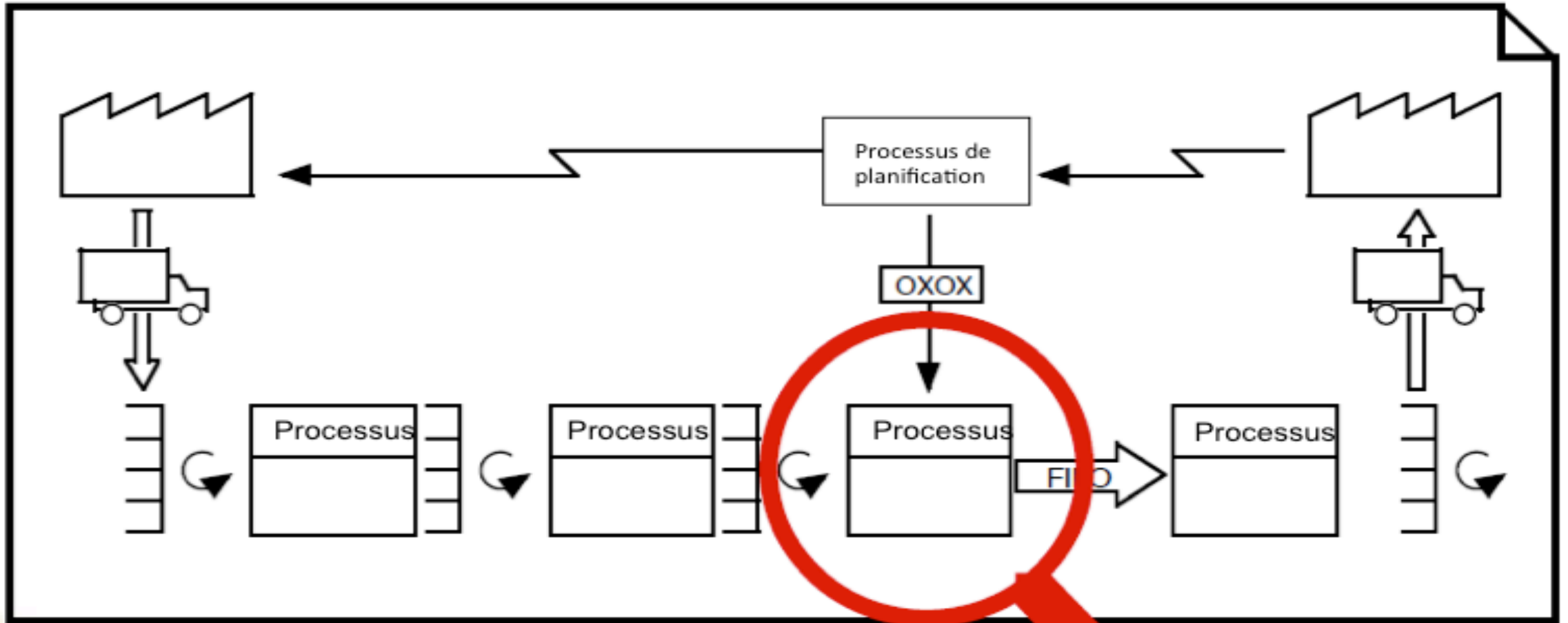




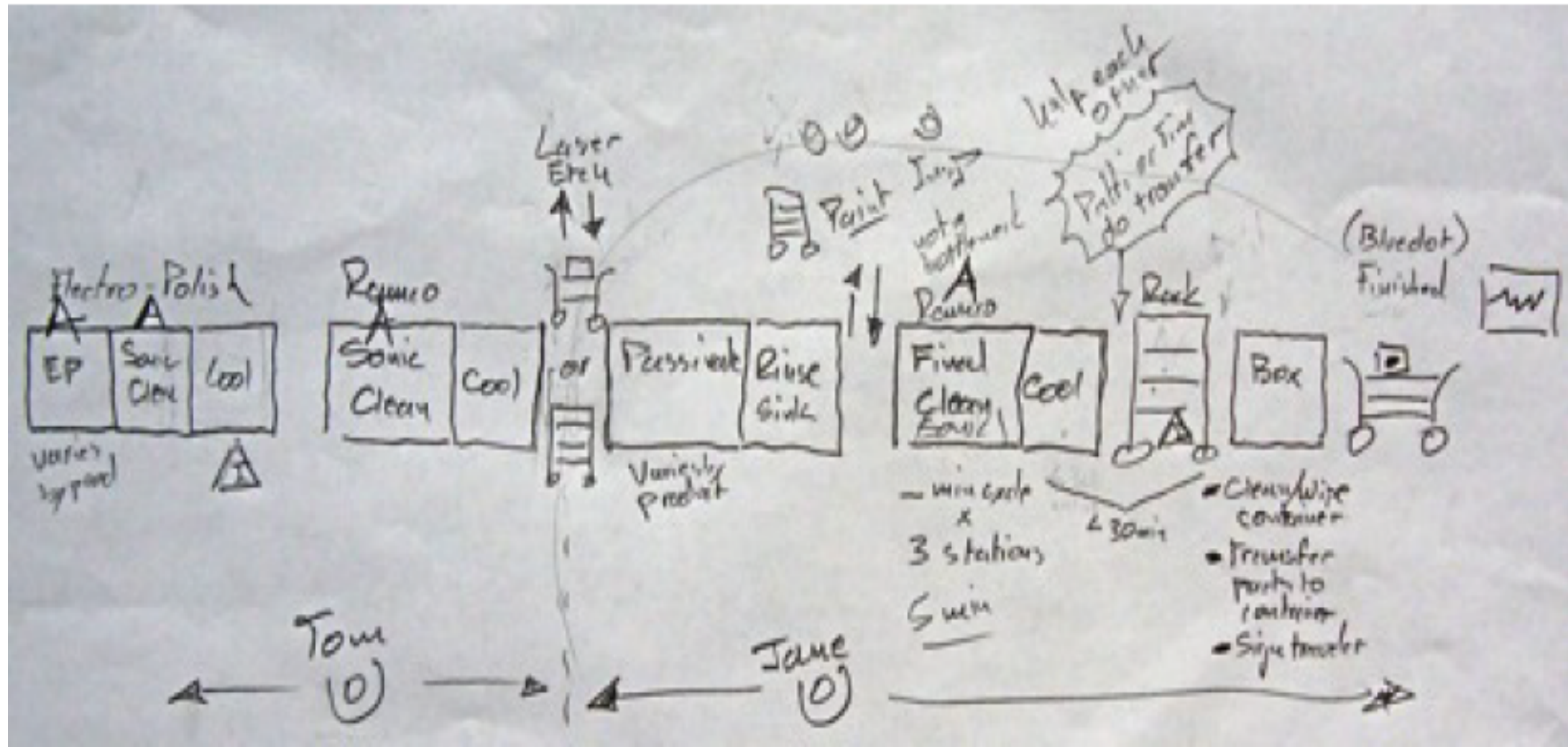
# QUELS SONT LES ÉTAPES DU PROCESSUS

- Bloc 1 : Développement et maintien des compétence
- Bloc 2 : Approvisionnement
- Bloc 3 : Récupération, nettoyage et préparation
- Bloc 4 : Procédé (stérilisation, pasteurisation, DHN)
- Bloc 5 : Stockage et distribution
- Bloc 6 : Traçabilité
- Bloc 7 : Assurance Qualité

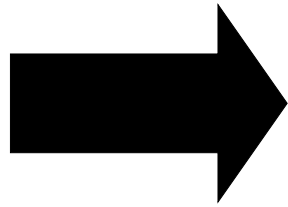
# LA CARTOGRAPHIE DU PROCESSUS



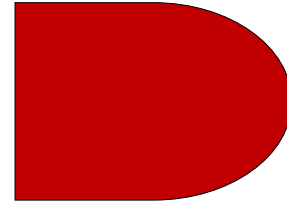
# À FAIRE MANUELLEMENT



# EN UTILISANT CES SYMBOLES (QUAND REQUIS)



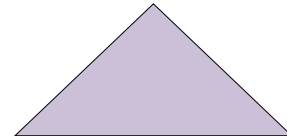
Transport



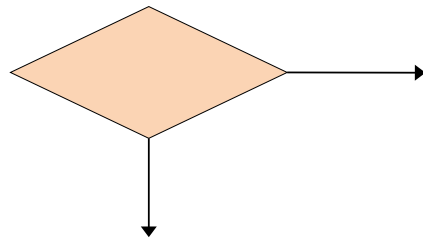
Délai/  
Attente



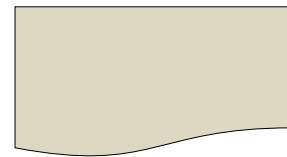
Opération



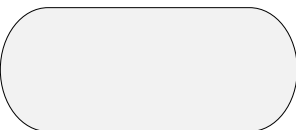
Inventaire



Décision



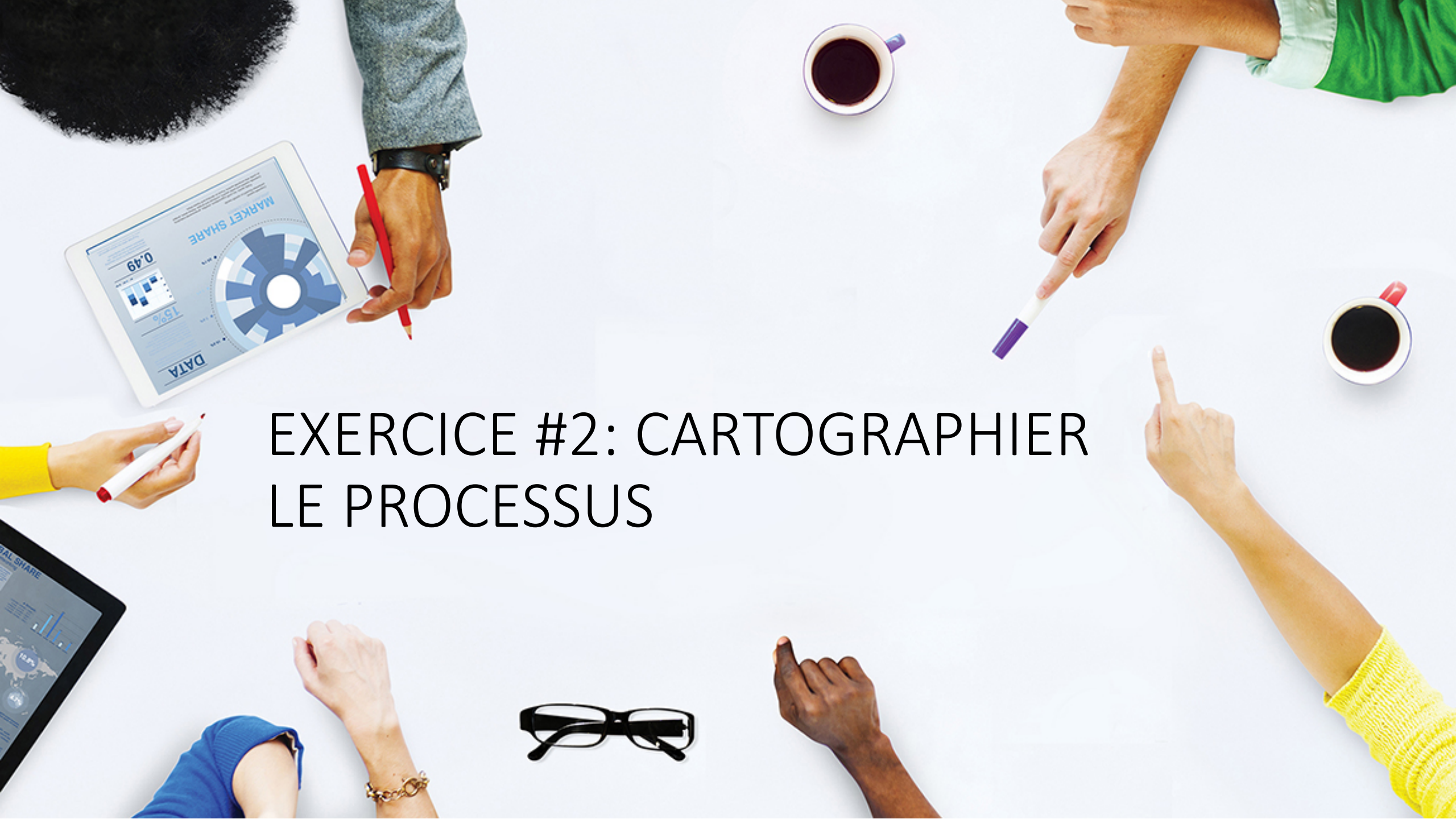
Document



Début/fin



Sous-  
processus



# EXERCICE #2: CARTOGRAPHIER LE PROCESSUS

# EXERCICE #2: CARTOGRAPHIER LE PROCESSUS



- EN ÉQUIPE, PAR TABLE
- METRE LES ÉTAPES EN VOUS INSPIRANT DES ÉTAPES QUE NOUS VOUS AVONS DONNÉ
- UTILSEZ LE PAPIER BANNIÈRE et les *Post-Its* et marqueurs



# LE PROCESSUS

Bloc 1 : Développement et maintien des compétence

Bloc 2 : Approvisionnement

Bloc 3 : A-Récupération,

B- nettoyage et

C- préparation

Bloc 4 : Procédé

A- stérilisation,

B- pasteurisation,

C- DHN (désinfection de haut niveau)

Bloc 5 : A-Stockage et

B- distribution

Bloc 6 : Traçabilité

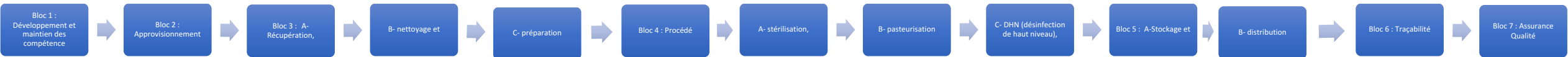
Bloc 7 : Assurance Qualité

RÉPONSE A)



# LE PROCESSUS

RÉPONSE A)

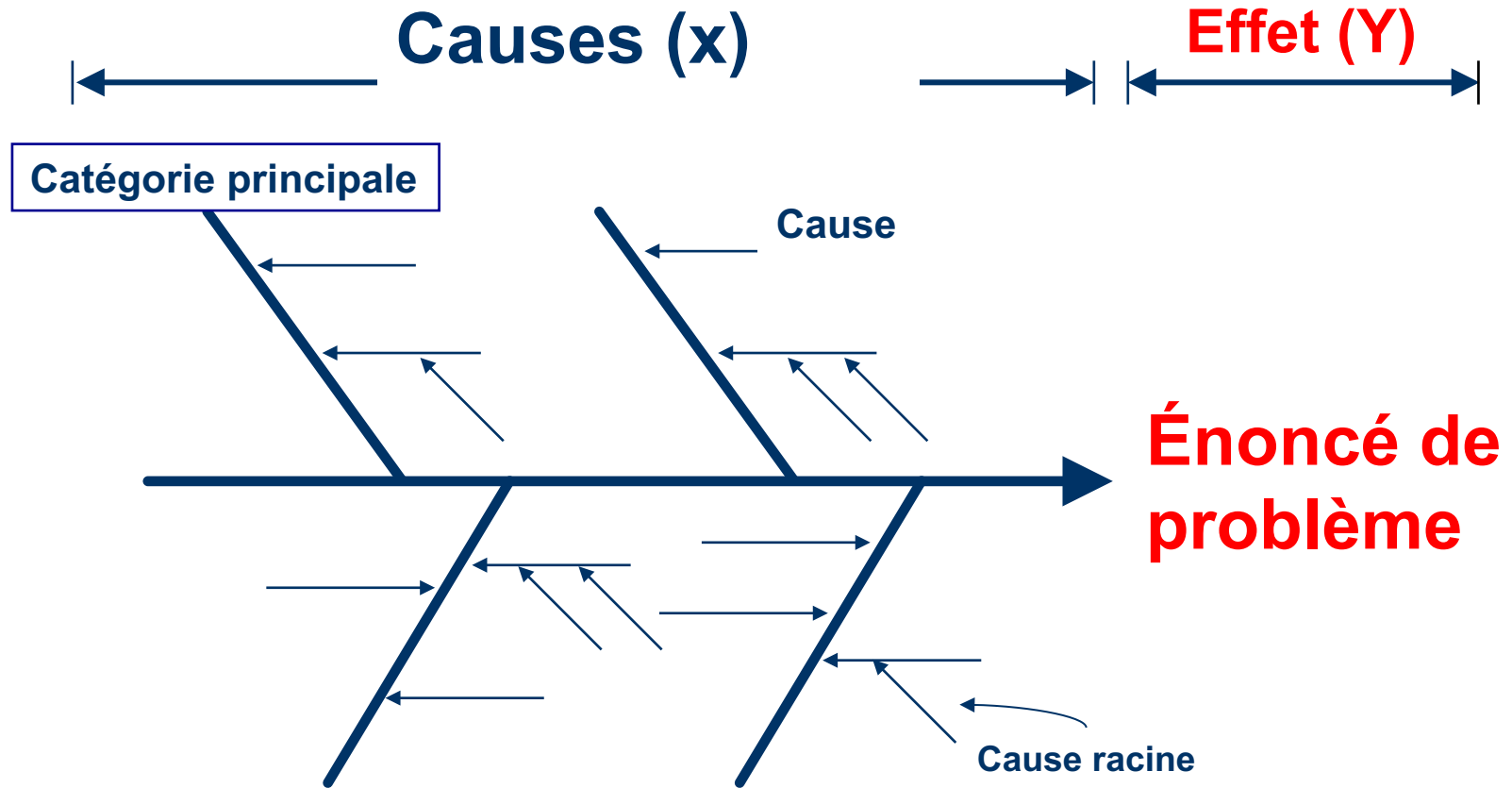


# IDENTIFIER LES POINTS DE RISQUES



# IDENTIFIER LES POINTS DE RISQUES AVEC LE DIAGRAMME EN ARÊTE DE POISSON

- le diagramme en arête de poisson (appelé aussi *fishbone* ou *ishikawa diagram*) permet de mettre graphiquement les risques associés à une étape
- le diagramme permet à une équipe d'échanger sur les risques, leur fréquence et leur gravité pour les sélectionner
- le même diagramme permet d'identifier les causes possibles de ces risques, et à leur tour d'évaluer leur criticité pour sélectionner les causes les plus fondamentales, les plus importantes



# Les catégories du diagramme causes-effets

Différents modèles de catégories peuvent être utilisés pour le diagramme causes-effet:

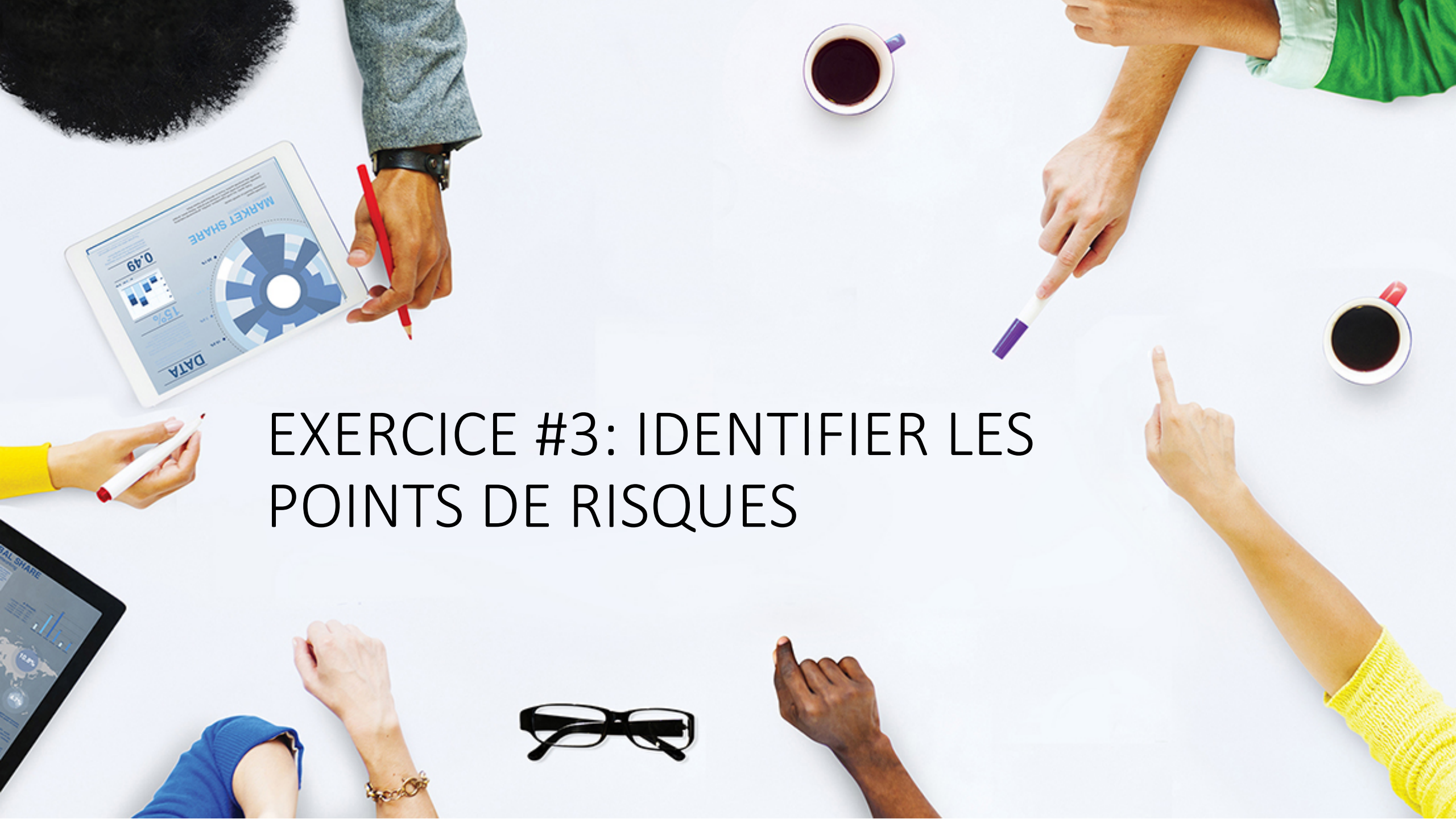
## Catégories générales

Les 6 M	Les 4 P
Machine	Politique
Méthode	Procédure
Matériel	Personnes
Mesure	Place
Milieu (environnement)	
Main-d'oeuvre	

## Catégories spécifiques au processus

### Étapes du processus

1. Identification du client
2. Vérification du bon de commande
3. Préparation de la commande
4. Conseil d'utilisation
5. Recevoir le paiement



EXERCICE #3: IDENTIFIER LES  
POINTS DE RISQUES

# Exercice #3:

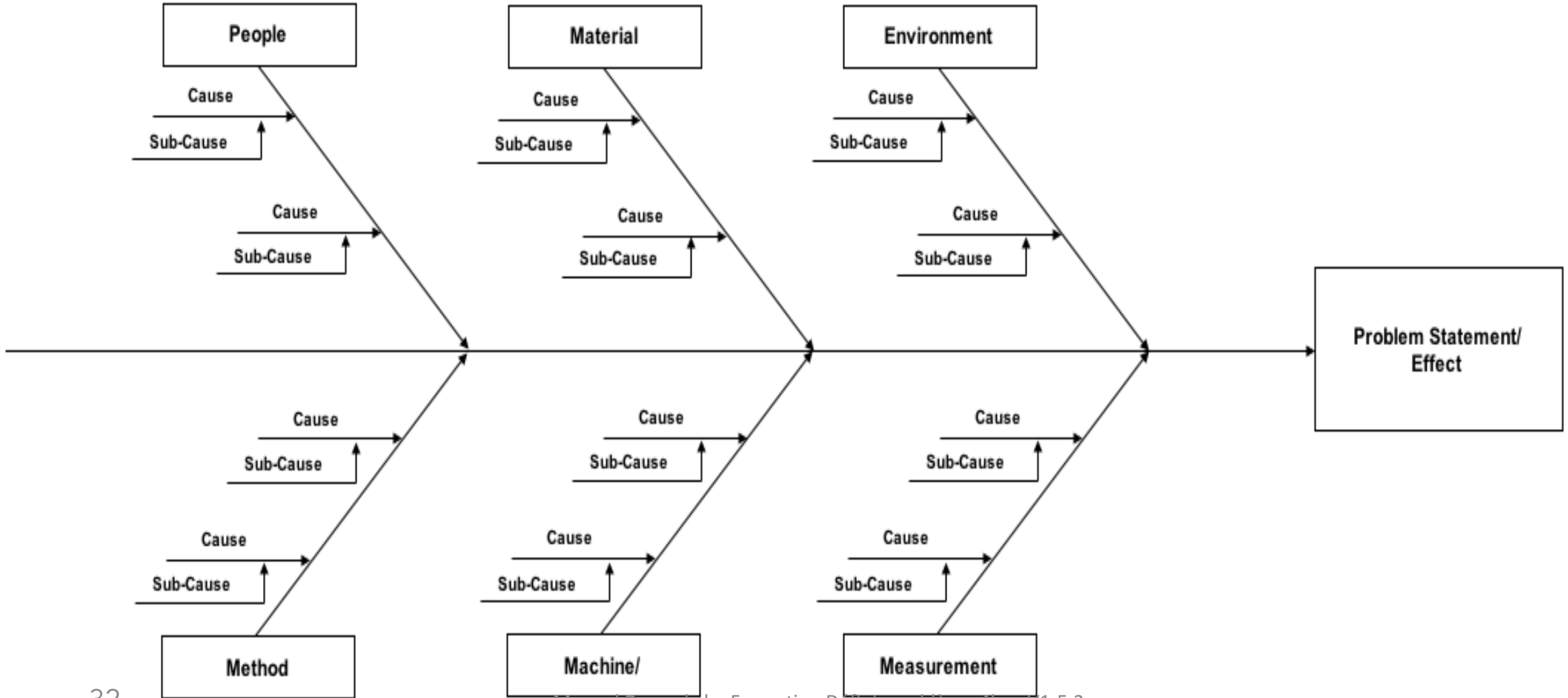
## IDENTIFIER LES POINTS DE RISQUE



- En équipe
- Chaque table reçoit une étape du processus de stérilisation sur laquelle travailler
- Il faut inscrire sur le digramme en arête de poisson, les risques que vous connaissez pour cette étape précise selon votre expérience
- Identifiez en 5 à 10
- Estimer la fréquence, la gravité et la non détectabilité
- Calculer le risque
- Classer ce risque par pointage
- À la fin de l'exercice, vous présenterez

CAUSE & EFFECT (FISHBONE) DIAGRAM

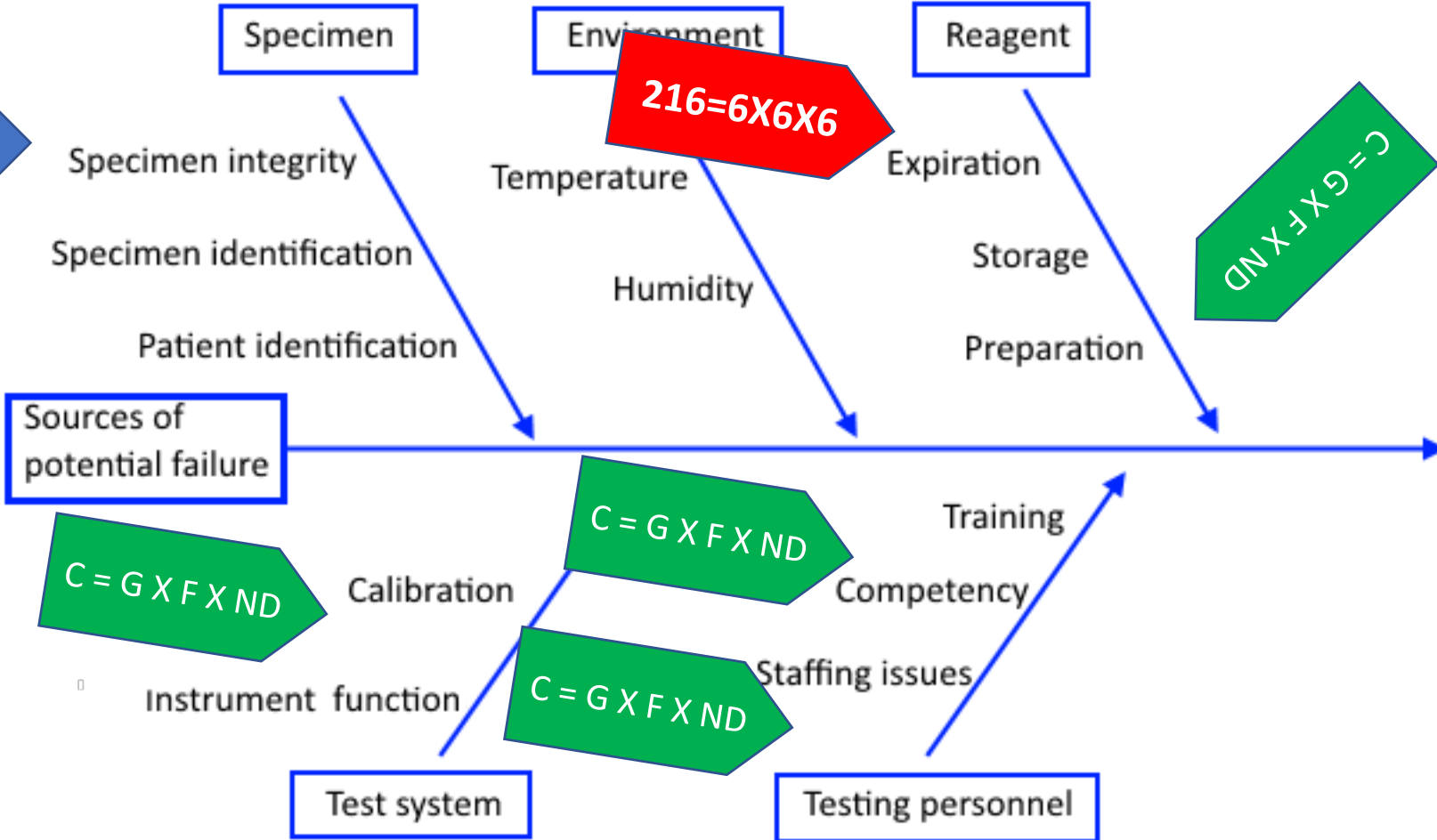
Process/Project Name:	
Date:	
Prepared By:	
Notes:	





$$C = G \times F \times ND$$

8=2X2X2



216=6X6X6

C = G X F X ND

C = G X F X ND

C = G X F X ND

C = G X F X ND

C	G	F	ND
216	6	6	6

C	G	F	ND

C	G	F	ND

C	G	F	ND

C	G	F	ND

C	G	F	ND

C	G	F	ND

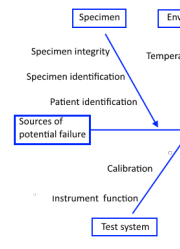
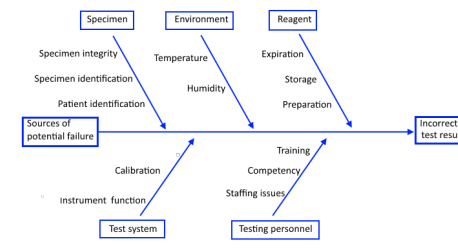
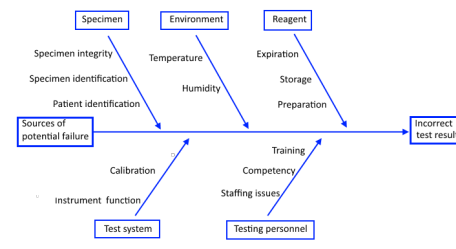
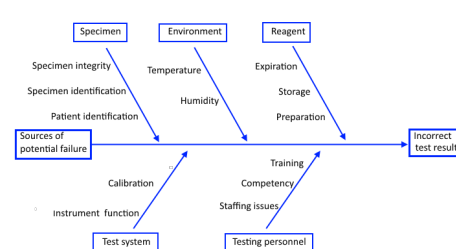
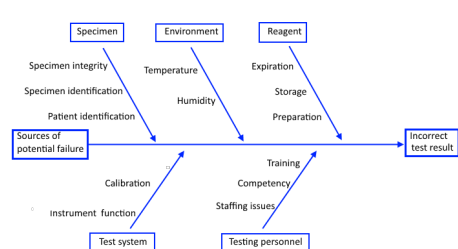
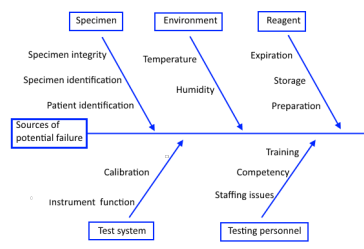
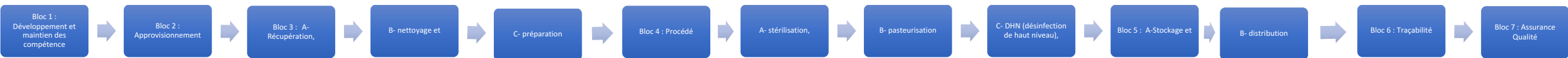
C	G	F	ND



# Les animateurs placent les diagrammes de risque selon les étapes du processus

RÉPONSE

5 min.





Exercice #4: mitigation des risques

# exercice #4: Mitigation des risques



- Identifiez les points critiques (5 minutes)
  - Un point critique peut s'appliquer à plusieurs risques
- Proposer un mode de monitoring pour chaque point critique (10 minutes)
- Proposer un mode de mitigation en cas de problème de points critiques (10 min.)
- Proposer un mécanisme de suivi et de documentation (5 minutes)
- Nous partagerons en grand groupe!

# Compilation de vos réponses

<b>Point critique</b>	<b>Mode de monitoring</b>	<b>Mode de mitigation</b>	<b>Mécanisme de suivi</b>	<b>Mécanisme de documentation</b>

# Discussion générale sur l'évaluation des risques à l'URDM

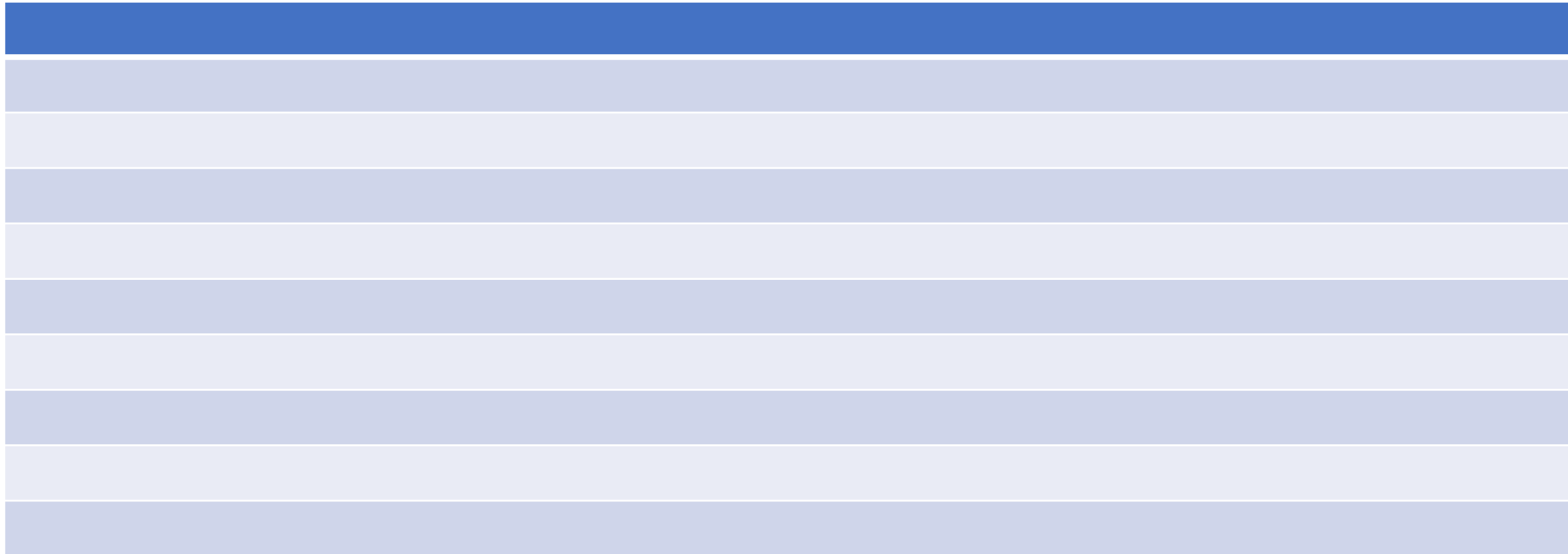


# Conclusion et suite





# Ce qu'il faut retenir



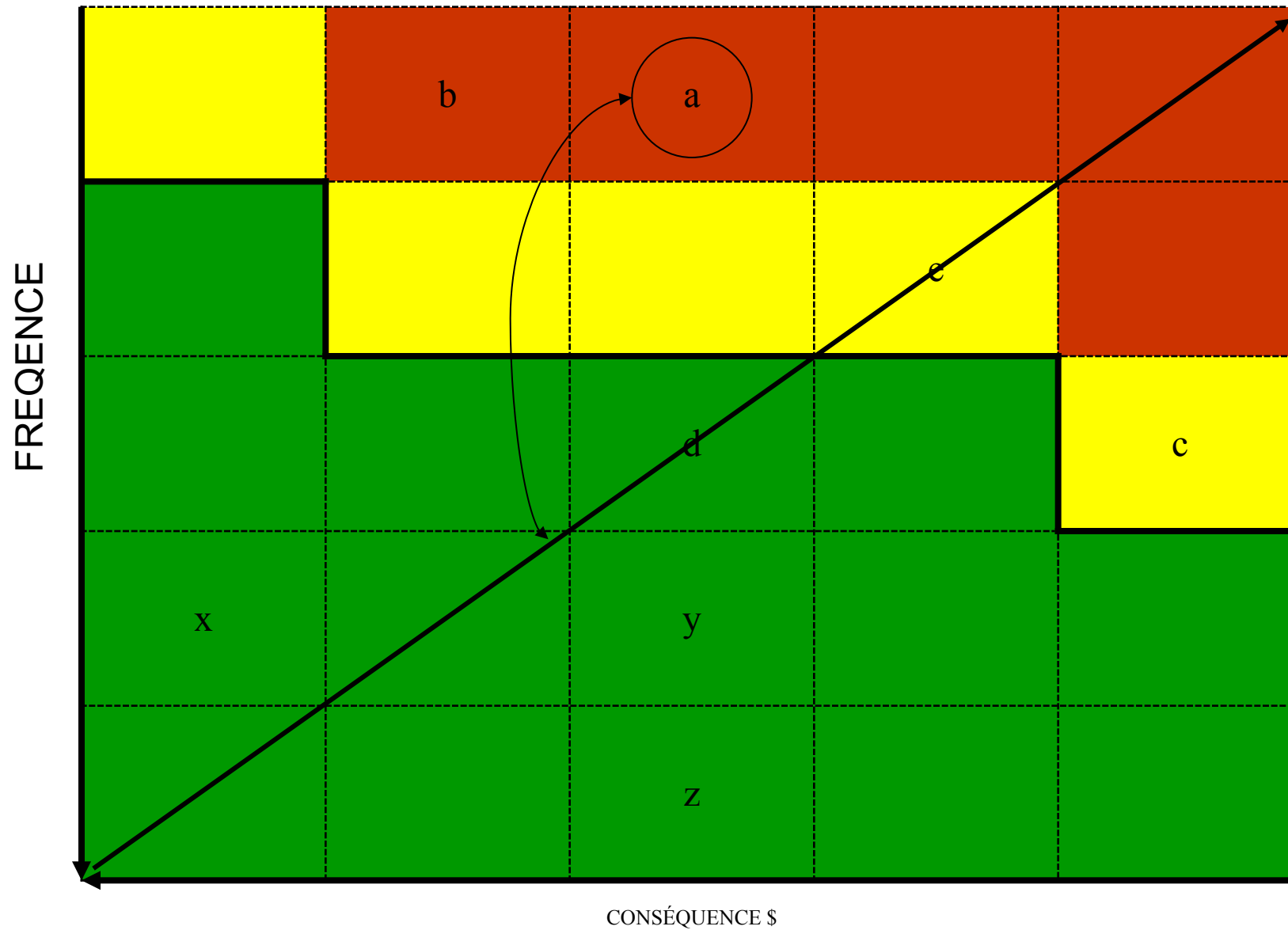
Merci!!!!

Richard Marchand et Jean-Marc Legentil





# Analyse des risques, un exemple



# Une prochaine fois!

Année	Objectif	Un changement qu'ils peuvent apporter chez eux
2016	Objectifs de HACCEP et le pourquoi de la gestion de risque; éléments de base de la mécanique d'analyse de risque	Identifier les sources de risques et d'erreurs dans leur processus et qualifier la probabilité d'occurrence et l'impact
2017	Comprendre les différents modes d'analyse de risque durant le processus	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cartographier le processus</li><li>• Identifier les points critiques</li><li>• Faire l'analyse des causes profondes</li></ul>
<b>Une prochaine fois</b>	<b>La gestion selon le risque : penser les systèmes</b>	<b>Repenser/re-design les procédés et processus à l'URDM à la lumière de la gestion de risque et bâtir des contre-mesures</b>