

# FICHES PRATIQUES

VERSIONS 2015

Q – 0132/1

Référentiel	ISO 9001	ISO 14001	
§	6.1 – 4.4		

## Problème posé

Quels risques et opportunités doivent être déterminés au niveau des processus?

## Réponse

L'ISO 9001 demande de déterminer les risques et opportunités pour :

- L'assurance de l'atteinte des résultats escomptés. Ce qui peut empêcher le processus d'atteindre ses objectifs, ou favoriser cette atteinte. Exemples : L'opportunité d'intégrer à temps plein un collaborateur compétent va permettre d'assurer le respect du délai d'un projet sans générer une charge de travail supplémentaire dans l'équipe. La mauvaise santé financière d'un fournisseur clé peut pénaliser les approvisionnements et les objectifs de réactivité de l'organisme.
- L'accroissement des effets souhaitables. Ce qui peut faire progresser ou gêner une performance pas nécessairement liée à un objectif. Exemple : l'amélioration de l'ergonomie d'un poste de travail peut améliorer la productivité, ce qui permet de proposer des délais plus courts aux clients.
- La prévention ou la réduction des effets indésirables. Ce qui peut empêcher ou limiter les conséquences lors de la concrétisation d'un risque ou les effets pervers d'une démarche par ailleurs positive. Exemples : La redondance d'un type d'équipement permet de supporter une panne sans pénaliser la production. La mobilisation de l'équipe sur un projet important ralentit la réalisation des autres projets.
- L'amélioration. Ce qui peut faire progresser ou pénaliser les évolutions d'efficacité. Exemple : une nouvelle répartition des secteurs commerciaux peut permettre de réduire les temps passés en déplacement et d'augmenter le nombre de contacts clients.

Ces quatre familles d'effets sont à considérer à l'échelle des processus et en particulier de leurs interactions, comme aux autres niveaux pertinents de l'organisme : stratégique, activités, projets, etc.

**Mot(s) clé(s) :** Risques, opportunités, processus

Date de création : 04/01/2017

Date de modification :