

	Support Informant	
	PM03-SI0006 Analyse Risques	I.E. :2

Détails du document

Mat. Superviseur	Superviseur	Processus
000031	Lauriane Marie LE FLOUR	nonaffecte

Historique de l'évolution du document

I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	05/10/2021	CREATION
2	28/12/2022	Modification

Liste des documents de renvoi

Code	Désignation	Type
------	-------------	------

Liste des rédacteurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Yacine Niakh	Assistante Qualité		28/12/2022	12:56:27

Liste des vérificateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		28/12/2022	13:02:48

Liste des approbateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		28/12/2022	13:02:55

PM03-SI0006

V2

Date de révision : 28/12/2022

Participants : Assistante Qualité, Directrice des opérations et pilotes d

es processus concernés

ACTIVITE	RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION		
			Fréquence	Gravite	Risque Brut (RB)
Gouvernance et management des performances	Défaut communication interne des objectifs stratégiques aux parties concernées	Non-implication du personnel Mauvaises performances	2	2	4
	Plan d'actions non aligné avec les objectifs	Mauvaise performance globale de l'entreprise	1	3	3
	Défaut de reporting au conseil d'administration / investisseurs dans les délais	Mauvaise image auprès des partenaires	3	3	9
	Non-fiabilité des indicateurs	Mauvaise appréciation des performances de l'entreprise Mauvaises décisions prises Mauvaise prévention des risques financiers Lauvaise image auprès des partenaires performances financières de l'entreprise atteintes Morbidity/mortalité	3	4	12
	Défaut de remontée de l'information sur les incidents mineurs ou majeurs et réclamations patients	Patients insatisfaits Répétition des incidents Actions correctives ou préventives non exécutées Morbidity/mortalité	3	4	12
	Défaut communication interne des performances au personnel concerné	Non-implication du personnel Mauvaises performances Incompréhension	3	2	6
	Non-prise en compte des parties intéressées pertinentes	Insatisfaction des parties intéressées pertinentes Mauvaise image auprès des parties intéressées pertinentes Frein au développement de l'entreprise	1	3	3

ACTIVITE	RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION			MAITRISE DU RISQUE		IMPACT DES MESURES DE MAITRISE		PLAN D'ACTION		
			Fréquence	Gravité	Risque Brut (RB)	Coef de maîtrise (M)	Description du moyen de maîtrise	Niveau Résiduel (RR)	Risque accepté ? (Oui/Non)	Action	Planification	
ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT MARKETING (macro et micro) ET AUDIT MARKETING INTERNE DE L'ENTREPRISE	Mauvaise analyse ou biais absence d'analyse	Non atteinte des objectifs	2	3	6	3	Validation en conseil d'administration Consultation d'experts	2	OUI			
DESCRIPTION ELABORATION D'UNE STRATEGIE MARKETING ET D'UNE STRATEGIE DE COMMUNICATION	Actions non alignées à la stratégie	Non atteinte des objectifs Perte financière	1	3	3	2	Comité de direction trimestriel	2	OUI			
	Absence ou retard d'exécution	Non atteinte des objectifs Mauvaise image Perte financière	3	3	9	1		9	NON	Recruter un Responsable Marketing	Planifiée et suivie dans Qualipro	
DESCRIPTION ELABORATION ET MISE EN OEUVRE D'UN PLAN MARKETING opérationnel (Acquisition, conversion, fidélisation) ET COMMUNICATION	Retard de lancement	Perte financière Non atteinte objectifs	3	3	9	1		9	NON	Recruter un Responsable Marketing	Planifiée et suivie dans Qualipro	
	Défaut de communication	Perte financière Non atteinte objectifs	2	3	6	2	Plan de communication interne et externe	3	OUI			
	Défaut de conception et mauvais pricing	Perte financière Non atteinte objectifs	1	3	3	3	Grille Tarifaire / Etude de marché	1	OUI	Recruter un Responsable Marketing	Planifiée et suivie dans Qualipro	
DESCRIPTION ELABORATION DE TABLEAUX DE BORD ET D'ACTIONS DE SUIVI DE LA PERFORMANCE DES ACTIONS MARKETING	Tableaux de bord non élaborés ou non suivis/ Indicateurs non pertinents	Perte financière Non atteinte objectifs	3	3	9	2	Outil CRM	5	NON	Recruter un Responsable Marketing	Planifiée et suivie dans Qualipro	
	Fausse informations dans le tableau de bord	Perte financière Non atteinte objectifs	2	3	6	2	Outil CRM	3	OUI			
DESCRIPTION ELABORATION ET EXECUTION D'UN PLAN DE COMMUNICATION INTERNE	Absence ou retard d'exécution	Démotivation du personnel Circulation de rumeurs mauvaise image	3	3	9	2	Plan de communication interne	5	NON	Recruter un Responsable Marketing	Planifiée et suivie dans Qualipro	
MESURE DE LA SATISFACTION DES PROSPECTS ET PATIENTS	Décalage entre la satisfaction perçue et la satisfaction réelle	Insatisfaction du patient ou du prospect Mauvaise image / réputation de NEST	2	3	6	3	Appel personnalisé des patients GRC	2	OUI			
	Patient non satisfait n'est pas informé des moyens de transmettre l'information ou ne peut pas faire sa réclamation		2	3	6	2	Fiches de réclamation Boîtes à idées Procédure de suivi des réclamations	3	OUI			
			2	3	6	3	Enquêtes de satisfactions (PM03)	2	OUI			

ACTIVITE	RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION		
			Fréquence	Gravite	Risque Brut (RB)
Gestion de l'amélioration continue	Défaut de remontée de l'information via les fiches prévues	Insatisfaction des patients Répétition des incidents Pas d'actions correctives ou préventives Morbidité/Mortalité	3	4	12
	Répétition des incidents	Mauvaise image Morbidité/Mortalité	3	4	12
	Indisponibilité des fiches de non conformité	Pas de trace des non-conformités Répétition des incidents Pas d'actions correctives ou préventives	2	4	8
Gestion de crise	Mauvaise communication (non respect des délais...)	Mauvaise image Répétitions des évènements	1	4	4
Maîtrise documentaire	Non référencement des documents	Pas de traçabilité Désorganisation Insatisfaction patient	2	3	6
	Utilisation de documents périmés	Mauvais application des procédures Désorganisation Insatisfaction patient	3	3	9
	Indisponibilité des documents nécessaires	Documents manquants Désorganisation Insatisfaction patient	3	3	9
Audit interne	Mauvaise réalisation de l'audit interne	Résultats de l'audit faussés Mauvaises mesures prises Perte financière Répétition des non-conformités Insatisfaction	1	3	3

ACTIVITE	RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION		
			Fréquence	Gravite	Risque Brut (RB)
Accueil téléphonique	Mauvaise présentation lors de la réponse téléphonique	Patient confus Mauvaise image	2	2	4
	Mauvais transfert de l'appel	Perte d'un patient Mauvaise image	2	2	4
	Pas de réponse	Perte d'un patient Mauvaise image Perte financière pour NEST	3	3	9
	Défaut ou mauvaises informations transmises	Perte d'un patient Mauvaise image	3	3	9
	Mauvaise qualité de la ligne téléphonique	Patient confus Mauvaise image	3	2	6
Prise de rendez-vous	Erreur dans la prise de rendez-vous (date, heure, médecin)	Mauvaise image Confusion des patients et médecins Attente allongée	2	3	6
	Absence du médecin prévu ou retard du médecin	Mauvaise image Confusion et insatisfaction des patients Attente allongée	1	4	4
	Patient non prévenu de l'annulation	Mauvaise image Confusion et insatisfaction des patients Perte financière pour NEST	1	4	4
	Attente longue avant consultation	Mauvaise image Insatisfaction des patients Perte financière	2	3	6
	Les patients ayant un rdv prévu avec le médecin ne réservent pas leur RV avec le secrétariat	Mauvais image Confusion et insatisfaction des patients et médecins Attente allongée	2	3	6
Accueil physique	Mauvaise présentation (attitude, tenue...)	Mauvaise image Insatisfaction des patients Perte financière	2	3	6
	Mauvaise information / orientation du visiteur	Mauvaise image Défaut de sécurité des lieux	1	3	3

ACTIVITE	RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION		
			Fréquence	Gravité	Risque Brut (RB)
Encaissement	Montant caisse non conforme	Perte financière pour NEST	3	3	9
	Non édition des reçus	Perte financière pour NEST Insatisfaction des patients Insatisfaction des médecins externes	2	3	6
	Mauvais recouvrement patient	Perte financière pour NEST	1	3	3
Facturation	Mauvais montant facturé	Perte financière pour NEST Insatisfaction des patients Insatisfaction des médecins externes	1	3	3
	Lettres de garantie mal remplies	Perte financière pour NEST Rejet des garants	2	3	6
	Perte ou dépassement des délais des lettres de garanties et/ou factures	Perte financière pour NEST Rejet des garants	2	3	6
	Manque de pièces justificatives	Perte financière pour NEST Rejet des garants	2	3	6
	Acceptation d'une prise en charge non valide	Perte financière pour NEST Rejet des garants Insatisfaction des patients	1	3	3
	Retard dans la transmission des lettres de garanties à la DAF	Perte financière pour NEST Rejet des garants	1	3	3

ACTIVITE	RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION		
			Fréquence	Gravité	Risque Brut (RB)
Prise de contact	Attente longue	Réaction agacée du patient Mauvaise réputation	2	3	6
	Retard ou absence des médecins	Réaction agacée du patient Perte de patientèle Mauvaise réputation	2	3	6
	Retard ou absence des patients	Désorganisation de la journée de consultations	3	2	6
	Dossier du patient non disponible	Méconnaissance des informations pour diagnostic Perturbation du suivi	2	3	6
Examen clinique	Matériel indisponible (rupture de stock)	Incapacité à traiter le patient Difficulté de diagnostic Réaction agacée du patient Mauvaise réputation	2	3	6
	Matériel non fonctionnel	Incapacité à traiter le patient Difficulté de diagnostic Réaction agacée du patient Mauvaise réputation	1	4	4
	Problème d'hygiène	Mauvaise réputation Infections ou contamination	1	4	4
	Données d'examen non enregistrées dans le dossier	Méconnaissance des informations pour les prochains RDV Perturbation du suivi	2	4	8
	Erreur de diagnostic	Mauvaise réputation Morbidity	1	4	4
Prescription	Erreur de prescription médicamenteuse	Mauvaise réputation Effets indésirables et complications Morbidity	1	3	3
	Prescription incomplète	Mauvaise réputation Complications Morbidity	1	2	2
	Manque d'explication sur l'exécution des prescriptions	Demandes répétitives des patients Effets indésirables Complications Morbidity	2	2	4
	Incompréhension du patient sur les explications	Demandes répétitives des patients Effets indésirables Complications Morbidity	3	2	6
Autres	Non-compétence du personnel (manque de formation)	Mauvaise réputation Erreurs	1	3	3

RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION			MAITRISE DU RISQUE		IMPACT DES MESURES DE MAITRISE	
		Fréquence	Gravite	Risque Brut (RB)	Coef de maîtrise (M)	Description du moyen de maîtrise	Niveau Résiduel (RR)	Risque accepté ? (Oui/Non)
Dossier patient incomplet ou erroné	Erreur administrative ou médicale Morbidity/Mortality Insatisfaction du patient	3	4	12	4	Dossier patient pré-imprimé à remplir case par case Critères de complétion des dossiers Contrôle des dossiers par la MSF et IRN	3	OUI
Défaut ou mauvais information du patient sur les conditions financières	Refus de prise en charge Insatisfaction du patient	2	3	6	2	Informations claires et détaillées sur les conditions financières Plaquettes tarifaires Pro-forma disponible et signée	3	OUI
Mauvaise vérification de la solvabilité du patient	Perte financière pour NEST Insatisfaction du patient Mauvaise réputation	2	3	6	2	Informations claires et détaillées sur les conditions financières Plaquettes tarifaires Pro-forma disponible et signée	3	OUI
Mauvais communication interne sur les organismes de prise en charge	Perte financière pour NEST Insatisfaction du patient Mauvaise réputation	2	4	8	3	Transmission entre le personnel Appels téléphoniques en cas de doute Liste des IPM/Assurances mise à jour dans Eyone	3	OUI
Devis ou fiche d'admission non signée	Perte financière pour NEST Risque médico-légale Insatisfaction du patient Mauvaise réputation	1	2	2	3	Signature du fiche d'admission avant toute hospitalisation	1	OUI
Mauvaise transmission aux paramédicaux des protocoles thérapeutiques	Erreur ou incomplétude dans l'application du plan de soins Risque sur la santé et la sécurité du patient	1	4	4	4	Explication détaillée du protocole et vérification des paramédicaux avant mise en route du traitement Mode opératoire de planification et surveillance des soins	1	OUI
Risque infectieux	Mortalité/Morbidity Insatisfaction du patient Mauvaise réputation Perte financière pour le patient	1	4	4	4	Asepsie Utilisation de matériel stérile Antibiothérapie prophylactique Processus PS06	1	OUI
Chambre non prête	Attente longue Insatisfaction du patient	3	3	9	4	Avertissement des aide-soignants dès la décision d'hospitalisation Modes opératoires dédiés	2	OUI
Erreur thérapeutique	Mortalité/Morbidity Insatisfaction du patient Mauvaise réputation	1	4	4	4	Explication détaillée du protocole et vérification des paramédicaux avant mise en route du traitement Mode opératoire de planification et surveillance des soins	1	OUI
Non réalisation des surveillances	Complications et mortalité Insatisfaction du patient	1	4	4	4	Réalisation des visites (fréquence en fonction de la pathologie) Sensibilisation des patients sur les appels en cas de sensation particulière Mode opératoire de planification et surveillance des soins	1	OUI
Mauvaise réalisation des soins	Complications et mortalité Insatisfaction du patient	1	4	4	4	Realisation des tours des médecins et paramédicaux Vérification de la fiche de traitement Enquête de satisfaction Mode opératoire de planification et surveillance des soins	1	OUI

Mauvaise fréquence de changement du linge	Draps souillés pas changés Insatisfaction du patient	2	3	6	2	Fiche de suivi d'entretien des chambres et de réfection des lits	3	OUI
Mauvais horaire pour le changement du linge	Dérangement du patient Insatisfaction du patient	2	3	6	3	Fiche de suivi d'entretien des chambres et de réfection des lits Procédure de gestion des chambres	2	OUI
Rupture de stock des draps	Impossibilité de changer le linge Insatisfaction du patient	2	3	6	3	Recompte du linge avec le prestataire et signature du registre	2	OUI
Mauvaise qualité du nettoyage du linge	Draps mal nettoyés Insatisfaction du patient Mauvaise réputation	2	4	8	3	Mode opératoire sur la gestion du linge Contrôle du linge propre reçu du prestataire	3	OUI
Mauvaise qualité du ménage	Chambres mal nettoyées Insatisfaction du patient Mauvaise réputation	1	3	3	3	Processus PSO6 (mode opératoire de nettoyage) Formation personnel ménage	1	OUI
Mauvais horaire pour le ménage	Dérangement du patient Insatisfaction du patient	1	3	3	2	Fiches de suivi d'entretien des chambres Mode opératoire dédié	2	OUI
Equipements non fonctionnelles (télé, climatisation, téléphone...)	Insatisfaction du patient Mauvaise réputation Désorganisation du travail	3	3	9	3	Fiches d'incident Programme de maintenance préventive du matériel	3	OUI
Manque de réactivité suite aux demandes des patients	Insatisfaction du patient Mauvaise réputation Désorganisation du travail	3	3	9	3	Réponse aux appels des patients Appel d'urgence	3	OUI
Mauvaise qualité de la restauration	Intoxication/Indigestion Insatisfaction du patient	1	4	4	2	Contrôle informel des repas Réclamation des patients / Satisfaction des patients	2	OUI
Retard des repas	Attente Insatisfaction du patient	2	2	4	3	Mode opératoire dédié avec heures définies et fixées Cuisine interne Contrôle informel du service	1	OUI
Manque de place pour transférer	Mortalité/Morbidité Insatisfaction du patient Mauvaise réputation Perte financière pour le patient	1	4	4	3	Continuité des soins à NEST si pas de place	1	OUI
Dossier incomplet	Mauvais suivi Insatisfaction du patient	3	4	12	4	Transmission systématique des dossiers après exeat et des rapports au chargé des archives Mode opératoire de contrôle des dossiers	3	OUI
Documents qui ne sont pas préparés à temps pour la sortie	Insatisfaction du patient Mauvaise réputation Désorganisation du travail	2	3	6	3	Procédure de sortie	2	OUI
Non paiement	Perte financière pour NEST	2	3	6	2	Fiche d'admission Informations sur les conditions financières avant hospitalisation Facture Pro Forma	3	OUI

ACTIVITE	RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION		
			Fréquence	Gravite	Risque Brut (RB)
Actes	Non-respects des modes opératoires d'hygiène (lavage des mains, tenue, utilisation des gants...) PO05	Risque infection Mortalité/Morbidité Insatisfaction du patient et NEST Mauvaise réputation Perte financière pour le patient	3	4	12
	Non réalisation des surveillances	Complications /Mortalité Insatisfaction du patient	1	4	4
	Défaut de prescription	Complications/Mortalité Insatisfaction du patient	1	4	4
	Mauvaise exécution des prescriptions	Complications et mortalité Insatisfaction du patient	1	4	4
	Défaut de matériel	Impossibilité de réaliser l'acte Insatisfaction du patient et du personnel	2	4	8

ACTIVITE	RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION			MAITRISE DU RISQUE		IMPACT DES MESURES DE MAITRISE		PLAN D'ACTION	
			Fréquence	Gravité	Risque Brut (RB)	Coef de maîtrise (M)	Description du moyen de maîtrise	Niveau Résiduel (RR)	Risque accepté ? (Oui/Non)	Action	Planification
Suivi et conseil	Impossibilité de faire visiter	Mauvaise image Perte financière pour NEST Insatisfaction du client	3	3	9	3	Mode opératoire de gestion des chambres (PO04) Planning de gestion des chambres (PO04)	3	OUI		
	Mauvais devis	Mauvaise image Perte financière pour NEST Insatisfaction du client	1	3	3	3	Devis standards prêts à imprimer Nomenclature Plaquette de présentation des offres (PM02)	1	OUI		
	Impossibilité de donner les informations (problèmes matériels)	Mauvaise image Perte financière pour NEST Insatisfaction du client	2	3	6	3	Maintenance informatique préventive et curative Fiches d'incident	2	OUI		
	Mauvais accueil	Mauvaise image Perte financière pour NEST Insatisfaction du client	2	3	6	3	Formations Guide d'informations à l'accueil (PO01) Indicateurs Accueil et Orientation	2	OUI		
	Oubli de demander les coordonnées	Mauvaise image Perte financière pour NEST	2	3	6	3	Registre des prospects à remplir Formations du personnel d'accueil et paramédical	2	OUI		
	Non maîtrise des renseignements à fournir	Mauvaise image Perte financière pour NEST Insatisfaction du client	2	3	6	3	Guide d'informations à l'accueil Fiche des tarifs Plaquettes de présentation des offres GRC	2	OUI		
	Oubli de rappeler	Mauvaise image Perte financière pour NEST	3	3	9	3	Procédure de suivi des patients Procédure de suivi des prospects GRC	3	OUI		
	Non satisfaction de la demande patient	Mauvaise image Perte financière pour NEST Insatisfaction du client	2	3	6	3	Centralisation des demandes patients au niveau des serveuses	2	OUI		
	Problème de téléphone	Mauvaise image Perte financière pour NEST Insatisfaction du client	3	3	9	2	Contrat de prestation et maintenance téléphonique Guide de réponse au téléphone	5	NON	Finaliser les travaux sur les installations téléphoniques	Planifiée et suivie dans Qualipro
	Non satisfaction du patient	Mauvaise image Perte financière pour NEST Insatisfaction du client	2	4	8	3	Fiche de satisfaction patient Enquête de la conseillère clientèle Tour des chambres Fiche	3	OUI		
Conseil et sensibilisation	Support inadapté au besoin	Mauvaise image Perte financière pour NEST Insatisfaction du client	2	3	6	3	Cartes de santé Conseils post accouchement Livret d'accueil patient	2	OUI		
	Matériel non fonctionnel	Mauvaise image Perte financière pour NEST Insatisfaction du client	1	3	3	2	Programme de maintenance préventive et curative (Gestion des ressources matérielles)	2	OUI		
	Mauvaise communication autour des événements	Perte financière pour NEST	2	3	6	2	Plan de communication Processus Marketing et Communication	3	OUI		

ACTIVITE	RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION		
			Fréquence	Gravité	Risque Brut (RB)
Prévision des besoins	Inventaire pas fait	Rupture de stock Perturbation et ralentissement des activités Perte financière pour NEST Mauvaise réputation	1	2	2
	Erreur d'inventaire	Rupture de stock Perturbation et ralentissement des activités Perte financière pour NEST Mauvaise réputation	4	2	8
Demande d'approvisionnement	Retard d'expression des besoins	Rupture de stock Perturbation et ralentissement des activités Perte financière pour NEST Mauvaise réputation	3	3	9
	Erreur sur les quantités	Rupture de stock Perturbation et ralentissement des activités Perte financière pour NEST Mauvaise réputation	2	2	4
	Erreur de saisie	Rupture de stock Perturbation et ralentissement des activités Perte financière pour NEST Mauvaise réputation	3	2	6
	Absence de validation ou retard de transmission	Rupture de stock Perturbation et ralentissement des activités Perte financière pour NEST Mauvaise réputation	1	2	2
Commande et livraison	Absence de consultation des fournisseurs et d'évaluation de leurs propositions	Perte financière pour NEST	1	3	3
	Pas de livraison ou non-conformité de la livraison	Rupture de stock Perturbation et ralentissement des activités Perte financière pour NEST Mauvaise réputation	1	2	2
	Pas de disponibilité de règlement pour honorer la commande	Rupture de stock Perturbation et ralentissement des activités Perte financière pour NEST Mauvaise réputation	3	3	9
Répartition entre secteurs et sites	Non expression des besoins en ressources matérielles	Insatisfaction des utilisateurs Rupture des sous-stocks Impact sur la qualité des soins Perte financière pour NEST Mauvaise réputation	1	2	2
	Absence de rangement et/ou de réapprovisionnement	Ralentissement du travail Impact sur la qualité de soins Morbidity Perte financière pour NEST Mauvaise réputation	2	4	8
Gestion des sous-stocks	Rupture dans les sous-stocks	Insatisfaction des utilisateurs Rupture des sous-stocks Impact sur la qualité des soins Morbidity Perte financière pour NEST	2	4	8
Agrément et réévaluation	Mauvaise évaluation du fournisseur	Produits de mauvaise qualité Morbidity Retard ou erreur de livraison Perte financière pour NEST	1	4	4

ACTIVITE	RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION		
			Fréquence	Gravite	Risque Brut (RB)
Politique RH et Identification des besoins	Politique RH non pertinente	Insatisfaction du personnel Mauvais climat social	1	2	2
	Besoins mal identifiés	Mauvaise qualité de service	2	3	6
Recrutement	Mauvais recrutement	Insatisfaction du client Mauvaise qualité de service Perte financière Mauvaise image	2	4	8
Gestion des candidatures spontanées	Base de données non actualisée	Perte de candidature pertinente	4	1	4
Gestion administrative des RH	Contentieux	Perte financière Climat social dégradé Démotivation du personnel	1	3	3
	Non-conformité avec la législation	Pertes financières Image	1	4	4
	Retard dans les procédures	Non-conformité avec la législation Pertes financières	3	3	9
Gestion de la continuité du service	Perturbation dans le fonctionnement du service	Image Mauvaise qualité de service Insatisfaction des patients	2	3	6
Evaluation des compétences et formation	Mauvaise évaluation des compétences	Mauvaise qualité de service Perte financière	1	4	4
	Besoin de formation non identifié	Mauvaise qualité de service Perte financière	2	3	6
	Actions de formation non réalisées	Mauvaise qualité de service Incidents répétés	2	4	8
Gestion des prestataires médicaux et paramédicaux	Mauvais recrutement	Insatisfaction du client Mauvaise qualité de service Perte financière Mauvaise image	1	4	4
	Non-respect des règles de gestion des prestataires	Non-conformité avec la législation Pertes financières	3	3	9

ACTIVITE	RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION		
			Fréquence	Gravite	Risque Brut (RB)
Planification et évolution	Mauvaise évaluation des besoins	Perte financière	1	3	3
	Mauvais choix du prestataire	Ressources non performantes Ralentissement de l'activité Perte financière	2	3	6
Gestion opérationnelle	Inaccessibilité du réseau informatique	Ralentissement de l'activité	3	2	6
	Défaut de sécurité du système informatique à disposition des utilisateurs	Sécurité des données Perte de données Risque juridique	3	3	9
	Ressources informatiques et informationnelles non conforme aux attentes et exigences (performances)	Ressources non performantes Ralentissement de l'activité Perte financière	2	3	6
	Mauvaise installation des ressources informatiques	Ressources non performantes Ralentissement de l'activité Perte financière	2	3	6
	Utilisation détournée des ressources informatiques	Ralentissement de l'activité	1	2	2

ACTIVITE	RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION		
			Fréquence	Gravite	Risque Brut (RB)
	Matériel non conforme aux attentes et exigences (performances)	Matériel non performant Ralentissement de l'activité Vieillissement accéléré du matériel Perte financière	1	4	4

ACTIVITE	RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION		
			Fréquence	Gravite	Risque Brut (RB)
RECEPTION & TRAITEMENT DES DOCUMENTS COMPTABLES	Perte ou non comptabilisation de facture fournisseur	Pas de maîtrise des coûts Reporting erroné Surprise de décaissement	1	2	2
	Facture non établie, non envoyée ou envoyée en retard aux assureurs	Pas de visibilité sur le CA Déficit de trésorerie Rallonge les dates d'échéance Reporting erroné Mauvaise image vis-à-vis des prestataires	3	3	9
	Problème de calcul des honoraires des médecins et prestataires	Information financière erronée Problème de flux de trésorerie Mauvaise relation de confiance	1	3	3
	Non transmission des pièces de banque à l'encaissement	Problème de justification des montants encaissés sur les actes payés au comptant Ecart de solde à justifier par les responsables	1	3	3
	Liasse incomplète	Pas de maîtrise des coûts Reporting erroné Surprise de décaissement	1	2	2
	Non Transmission des pièces de banque au décaissement	Solde Compte de tiers erroné Impossibilité de lettrage Risque de double paiement Trésorerie non maîtrisée Trop de suspens sur les rapprochements bancaires	1	3	3
ANALYSE CONFORMITE	Balance agréée Fournisseur incorrecte	Mauvais lettrage Risque de double paiement Information financière erronée	2	3	6
	Balance agréée Clients erronée	Mauvais lettrage Confusion sur le recouvrement Trésorerie non maîtrisée	3	3	9
	Pas de maîtrise de la trésorerie	Rupture de Stocks Perte de confiance des partenaires Démotivation du personnel Climat social peu favorable	3	3	9
PRODUCTION DES RAPPORTS	Comptes Bancaires non rapprochés	Pas de maîtrise de la trésorerie	2	3	6
	Indisponibilité d'un reporting mensuel et des Etats Financiers	Pas de maîtrise de l'information financière Manque de planification Manque de confiance des Investisseurs	3	3	9
	Indisponibilité du Grand Livre Comptable	Situation Informelle Pas d'états financiers	1	3	3

ACTIVITE	RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION		
			Fréquence	Gravité	Risque Brut (RB)
Global	Risque infectieux	Impact sur la santé des personnes Mortalité/Morbidité Insatisfaction du patient Mauvaise réputation Perte financière pour le patient	1	4	4
Entretien des locaux	Mauvaise qualité du ménage	Mauvais nettoyage Insatisfaction du patient Mauvaise image	2	4	8
	Mauvais dosage des produits d'entretien	Impact sur la santé des personnes Mortalité/Morbidité Mauvaise réputation Perte financière pour le patient	2	2	4
	Non-respect des modes opératoires de nettoyage par zone	Mauvais nettoyage Mauvaise image Mauvais remplissage des fiches de suivi	2	4	8
	Tenue non adaptée	Mauvais nettoyage Mauvaise image	1	2	2
Entretien du matériel	Non-respect des circuits du matériel	Matériel égaré, mal-rangé, qui traîne Mauvaise image	2	4	8
	Matériel mal entretenu	Matériel abîmé Matériel inadapté pour les soins Perte financière pour NEST	2	4	8
	Matériel obsolète	Matériel abîmé Matériel inadapté pour les soins Perte financière pour NEST	2	4	8
	Mauvaise qualité des matériels	Matériel abîmé Matériel inadapté pour les soins Perte financière pour NEST	1	4	4
Soins	Non-respect des circuits propres et sales	Impact sur la santé des personnes Mortalité/Morbidité Mauvaise réputation Perte financière pour le patient	1	4	4
	Non-respects des modes opératoires d'hygiène (lavage des mains, tenue, utilisation des gants...) PO05	Impact sur la santé des personnes Mortalité/Morbidité Mauvaise réputation Perte financière pour le patient	3	4	12
Gestion des déchets	Non-respect du circuit des déchets	Impact sur la santé des personnes Mortalité/Morbidité Insatisfaction Mauvaise réputation	1	4	4
	Mauvais conditionnement des déchets	Impact sur la santé des personnes Mortalité/Morbidité Mauvaise réputation	1	4	4
	Mauvais tri des déchets	Mauvaise méthode d'évacuation Non évacuation	3	4	12
	Déchets non évacués	Amoncellement des déchets Insatisfaction des patients et personnels Mauvaise réputation	2	2	4