

	Support Informant	
	PM03-SI0006 Analyse Risques	I.E. :5

Détails du document		
Mat. Superviseur	Superviseur	Processus
000031	Lauriane Marie LE FLOUR	Organisation du Système Management Qualité et amél

Historique de l'évolution du document		
I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	05/10/2021	CREATION
2	28/12/2022	Modification
3	14/04/2023	Modification
4	22/02/2024	Modification
5	30/04/2024	Modification

Liste des documents de renvoi		
Code	Désignation	Type

Liste des rédacteurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		30/04/2024	10:27:49

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Ndoye Ndèye Sokhna	Responsable Opérationnel et Qualité		30/04/2024	16:19:38

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		30/04/2024	22:44:43

PM03-SI0006

V5

Date de révision : 29/04/2024

Participants : Responsable des opérations et de la qualité, Dire

ctrice des opérations et pilotes des processus concernés

ACTIVITE	RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION		
			Fréquence	Gravité	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 Mauvaise image auprès des partenaires performances	3	3	9
	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	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	Chef de Projet Business Development Validation en conseil d'administration Consultation d'experts	2	OUI		
DESCRIPTION ELABORATION D'UNE STRATEGIE MARKETING	Actions non alignées à la stratégie	Non atteinte des objectifs Perte financière	1	3	3	2	Chef de Projet Business Development Comité de direction trimestriel	2	OUI		
	Absence ou retard d'exécution	Non atteinte des objectifs Mauvaise image Perte financière	3	3	9	3	Chef de Projet Business Development Plan marketing	3	OUI		
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	3	Chef de Projet Business Development	3	OUI		
	Défaut de communication	Perte financière Non atteinte objectifs	2	3	6	2	Plan de communication interne Chef de Projet Business Development	3	OUI		
	Défaut de conception et mauvais pricing	Perte financière Non atteinte objectifs	1	3	3	3	Grille Tarifaire / Etude de marché	1	OUI		
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	Chef de Projet Business Development Outil CRM	5	NON	Faire le suivi des indicateurs	En continu
	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 Chef de Projet Business Development	5	NON	Faire le suivi du plan de communication interne	En continu
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	Gravité	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	4	4	16
	Répétition des incidents	Mauvaise image Morbidity/Mortalité	3	3	9
	Indisponibilité des fiches de non conformité	Pas de trace des non-conformités Répétition des incidents Pas d'actions correctives ou préventives	1	4	4
Gestion de crise	Mauvaise communication (non respect des délais...)	Mauvaise image Répétitions des événements	1	4	4
Maîtrise documentaire	Non référencement des documents	Pas de traçabilité Désorganisation Insatisfaction patient	2	3	6
	Utilisation de documents périmés	Mauvaise 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	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	3	2	6
	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, site)	Mauvaise image Confusion des patients et médecins	3	3	9
	Absence du médecin prévu ou retard du médecin	Mauvaise image Confusion et insatisfaction des patients Attente allongée Mauvaise image	2	3	6
	Patient non prévenu de l'annulation	Confusion et insatisfaction des patients Perte financière pour NEST	2	3	6
	Attente longue avant consultation	Mauvaise image Insatisfaction des patients Perte financière	3	2	6
	Les patients ayant un rdv prévu avec le médecin ne réserve pas leur RV avec le secrétariat	Mauvais image Confusion et insatisfaction des patients et médecins	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	3	3	9

ACTIVITE	RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION		
			Fréquence	Gravite	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	2	3	6
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	3	3	9
	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	3	3	9
	Matériel non fonctionnel	Incapacité à traiter le patient Difficulté de diagnostic Réaction agacée du patient	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	3	4	12
	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 Demandes répétitives des patients	1	2	2
	Manque d'explication sur l'exécution des prescriptions	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	
				Fréquence	Gravite	Risque Brut (RB)	Coef de maîtrise (M)	Description du moyen de maîtrise	Niveau Résiduel (RR)
Dossier patient incomplet ou erroné	Erreur administrative ou médicale Morbidity/Mortality Patient dissatisfaction	3	4	12	4	Dossier patient pre-printed to fill case by case Criteria for completion of files Control of files by MSF and IRN	3	OUI	
Default or bad information of the patient on financial conditions	Refusal of care Patient dissatisfaction	2	3	6	2	Clear and detailed information on financial conditions Tariff sheets Pro-forma available and signed	3	OUI	
Poor verification of the patient's solvability	Financial loss for NEST Patient dissatisfaction Poor reputation	2	3	6	2	Clear and detailed information on financial conditions Tariff sheets Pro-forma available and signed	3	OUI	
Poor communication internally to the bodies in charge	Financial loss for NEST Patient dissatisfaction Poor reputation	2	4	8	3	Transmission between staff Phone calls in case of doubt List of IPM/Insurances updated in Eyone	3	OUI	
Quote or admission form not signed	Financial loss for NEST Medical-legal risk Patient dissatisfaction Poor reputation	1	2	2	3	Signature of the admission form before hospitalization	1	OUI	
Poor transmission of protocols to paramedics	Error or incompleteness in the application of the care plan Risk to the health and safety of the patient	1	4	4	4	Detailed explanation of the protocol and verification of paramedics before starting treatment Operational mode of planning and monitoring of care	1	OUI	
Infectious risk	Mortality/Morbidity Patient dissatisfaction Poor reputation Financial loss for the patient	1	4	4	4	Asepsis Use of sterile material Antibiotic prophylaxis Process PS06	1	OUI	
Room not ready	Long waiting time Patient dissatisfaction	3	3	9	4	Warning of caregivers as soon as the decision to hospitalize Dedicated operating modes	2	OUI	
Therapeutic error	Mortality/Morbidity Patient dissatisfaction Poor reputation	1	4	4	4	Detailed explanation of the protocol and verification of paramedics before starting treatment Operational mode of planning and monitoring of care	1	OUI	
Non-realization of follow-ups	Complications and mortality Patient dissatisfaction	1	4	4	4	Realization of visits (frequency according to the pathology) Sensitization of patients on calls in case of particular sensation Operational mode of planning and monitoring of care	1	OUI	
Poor realization of care	Complications and mortality Patient dissatisfaction	1	4	4	4	Realization of rounds by doctors and paramedics Verification of the treatment file Satisfaction survey Operational mode of planning and monitoring of care	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	3	3	9	3	Recompte du linge avec le prestataire et signature du registre	3	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	3	4	12	4	Vérification hebdomadaire du nettoyage par l'infirmière responsable nursérie Mode opératoire du nettoyage par zone Formation du personnel de nettoyage	3	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	4	3	12	3	Fiches d'incident Programme de maintenance préventive du matériel	4	NON
Manque de réactivité suite aux demandes des patients	Insatisfaction du patient Mauvaise réputation Désorganisation du travail	2	3	6	3	Réponse aux appels des patients Appel malade	2	OUI
Mauvaise qualité de la restauration	Intoxication/Indigestion Insatisfaction du patient	3	4	12	2	Contrôle informel des repas Réclamation des patients / Satisfaction des patients	6	NON
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 Contrôle des dossiers par la MSF et IRN 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	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	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	GRC 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 Fiche de satisfaction patient	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	Enquet ed e 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	Carnets 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	1	2	2
	Erreur/écart d'inventaire	Mauvaise réputation Rupture de stock Perturbation et ralentissement des activités Perte financière pour NEST	4	3	12
Demande d'approvisionnement	Retard d'expression des besoins	Rupture de stock Perturbation et ralentissement des activités Perte financière pour NEST	3	3	9
	Erreur sur les quantités	Rupture de stock Perturbation et ralentissement des activités Perte financière pour NEST	2	2	4
	Erreur de saisie	Rupture de stock Perturbation et ralentissement des activités Perte financière pour NEST	3	2	6
	Absence de validation ou retard de transmission	Rupture de stock Perturbation et ralentissement des activités Perte financière pour NEST	2	2	4
Commande et livraison	Absence de consultation des fournisseurs et d'évaluation de leurs propositions	Perte financière pour NEST	2	3	6
	Pas de livraison ou non-conformité de la livraison	Rupture de stock Perturbation et ralentissement des activités Perte financière pour NEST Mauvaise réputation	3	2	6
	Pas de disponibilité de règlement pour honorer la commande	Rupture de stock Perturbation et ralentissement des activités Perte financière pour NEST Mauvaise réputation	2	3	6
Gestion des sous-stocks	Rupture dans les sous-stocks	Insatisfaction des utilisateurs Rupture des sous-stocks Impact sur la qualité des soins	3	3	9
Agrément et réévaluation	Mauvaise évaluation du fournisseur	Morbidité Produits de mauvaise qualité	1	4	4
		Morbidité Retard ou erreur de livraison			

ACTIVITE	RISQUE	CONSEQUENCE	EVALUATION		
			Fréquence	Gravité	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
	Défaut de procédure d'intégration	Insatisfaction du personnel Mauvais climat social	3	3	9
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	4	3	12
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
	Retard des évaluations	Mauvaise qualité de service Perte financière	4	3	12
	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	Gravité	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 conformes 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	3	2	6

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

ACTIVITE			EVALUATION		
			RISQUE	CONSEQUENCE	
			Fréquence	Gravite	Risque Brut (RB)
RECEPTION & TRAITEMENT DES DOCUMENTS COMPTABLES	Perte ou non comptabilisation de facture fournisseur	Pas de maitrise 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	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	1	3	3
	Liasse incomplète	Pas de maitrise 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 maitrisée Trop de suspens sur les	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 maitrisée	3	3	9
	Pas de maitrise de la trésorerie	Rupture de Stocks Perte de confiance des partenaires Démotivation du personnel	3	3	9
PRODUCTION DES RAPPORTS	Comptes Bancaires non rapprochés	Pas de maitrise de la trésorerie	2	3	6
	Indisponibilité d'un reporting mensuel et des Etats Financiers	Pas de maitrise 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	1	4	4
Entretien des locaux	Mauvaise qualité du ménage	Mauvais nettoyage Insatisfaction du patient Mauvaise image	3	4	12
	Mauvais dosage des produits d'entretien	Impact sur la santé des personnes Mortalité/Morbidité Mauvaise réputation	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	4	3	12
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 Matériel abîmé	2	4	8
	Matériel obsolète	Matériel inadapté pour les soins Perte financière pour NEST Matériel abîmé	2	4	8
	Mauvaise qualité des matériels	Matériel inadapté pour les soins Perte financière pour NEST	1	4	4
Soins	Non-respect des circuits propres et salles	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...)	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	2	4	8
	Mauvais conditionnement des déchets	Impact sur la santé des personnes Mortalité/Morbidité Mauvaise réputation	2	4	8
	Mauvais tri des déchets	Mauvaise méthode d'évacuation Non évacuation	4	4	16
	Déchets non évacués	Amoncellement des déchets Insatisfaction des patients et personnels Mauvaise réputation	2	2	4