



SÉCURITÉ & MAÎTRISE DES RISQUES UN INVESTISSEMENT STRATÉGIQUE !

Méthode du

RUBIK'CUBE DU MANAGEMENT DES RISQUES®

Méthode universelle de détermination du retour sur investissement de tout sujet de sécurité

Par Louis-Marie Chênais

LA SÉCURITÉ N'EST PAS UN CENTRE DE COÛT;
tordons le cou à cette assertion péremptoire erronée

Oui vous lisez bien. Contrairement aux dogmes erronés qui veut que la sécurité soit un centre de coût, elle est en réalité un centre d'investissement et donc, de retour sur investissement (R.O.I.). Ce dogme résulte d'un biais culturel d'analyse simpliste. Ce point de départ étant erroné, les biais cognitifs de cadrage, d'ancrage, de confirmation d'hypothèse aggravent la situation. Ces usages archaïques s'avèrent hautement nuisibles à la prise de décision stratégique.

Voyons comment établir le retour sur investissement de la sécurité dans votre devoir de conseil...

Version V3 2023 03 24 (V1 en date du 28 09 2020)

Sīmŭl-Actum acculturation

Par Louis-Marie Chênais
Cindynicien, expert en protection des
entreprises et intelligence économique

Copyright © S.A.S.U. Simul-Actum.fr,
cabinet de conseil et d'étude cindynique,
société à mission au capital de 3 000 €
Activités spécialisées, scientifiques et techniques, services
de conseil en sécurité, ingénierie et conseil technique.
07 87 87 89 51 / Simul-Actum.fr



CE FASCICULE CARROUSEL A4 VOUS ÊTES OFFERT PAR



SİMÜL-ACTUM

*Facilitateur en management de
prévention des risques et sécurité*

*Par Louis-Marie Chénais,
Cindynicien expert en protection des entreprises*

**Comment en finir avec les tracasseries administratives de sécurité rebutantes ?
Comment consacrer plus de temps au cœur de son métier ?**

la SAS SİMÜL-Actum.fr

**est là pour vous épauler à transformer cela
en valeur ajoutée et en retour sur investissement...**



PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

*Sur une idée originale, conception,
auteur, compositeur, tous droits réservés*



© : En application de l'article L111-1 du code de la propriété intellectuelle ; par défaut et sauf indication contraire, tous droits réservés par LM Chênais en sa qualité d'auteur, pour le bénéfice de ses travaux de recherche et développement et de son RETEX.

Licence Creative Commons,

La licence de référence est la suivante. Toutefois, le concédant de licence peut accorder une autre licence sur demande écrite du demandeur et autorisation expresse explicite du concédant.

CC BY-NC-SA

CC : Licence Creative Commons

BY : Attribution

Vous devez accorder le crédit approprié, fournir un lien vers la licence et indiquer si des modifications ont été apportées. Vous pouvez le faire d'une manière raisonnable, mais pas d'une manière qui suggère que le concédant de licence vous approuve ou approuve votre utilisation. L'œuvre peut être librement utilisée, à la condition de l'attribuer à l'auteur en citant son nom. Cela ne signifie pas que l'auteur est en accord avec l'utilisation qui est faite de ses œuvres.

NC : Pas d'Utilisation Commerciale

Vous ne pouvez pas utiliser le matériel à des fins commerciales.

Le concédant de licence autorise à reproduire, diffuser, et à modifier une œuvre, tant que l'utilisation n'est pas commerciale.

SA : Partage dans les Mêmes Conditions

Si vous remixez, transformez ou construisez sur le matériel, vous devez vos contributions sous la même licence que l'original.

le titulaire des droits peut autoriser à l'avance les modifications ; peu se superposer l'obligation (SA) pour les œuvres dites dérivées d'être proposées au public avec les mêmes libertés que l'œuvre originale (sous les mêmes options Creative Commons).

Il s'agit d'un résumé lisible par l'homme (et non d'un substitut) de la licence.

Clause de non-responsabilité. Vous êtes libre de :

Partager — copier et redistribuer le matériel sur n'importe quel support ou format

Le concédant ne peut pas révoquer ces libertés tant que vous respectez les termes de la licence.

This license lets others remix, adapt, and build upon your work non-commercially, as long as they credit you and license their new creations under the identical terms.

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode>

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>





**Quelle doit être l'attitude du bon chef
d'entreprise, du bon investisseur en matière
de sécurité et de maîtrise des risques ?**

SOMMAIRE

PRÉAMBULE,

Biais psychosociaux & analyse simpliste

INTRODUCTION,

Désapprendre pour apprendre.

QUELQUES MOTS SUR L'AUTEUR

PROLÉGOMÈNES

1. AVANT TOUT, QU'EST-CE QU'UN INVESTISSEMENT ?

QU'EST-CE QU'UN INVESTISSEMENT SELON LES CROYANCES ?

QU'EST-CE QU'UN INVESTISSEMENT ?

COMBATTRE LES CROYANCES ET BIAIS PSYCHOSOCIAUX

COMBATTRE LES MAUX PAR LES MOTS À LA SOURCE

2. COMMENT ÉTABLIR LE RETOUR SUR INVESTISSEMENT DE LA SÉCURITÉ ?

LES COMPOSANTS DE LA MÉTHODE

LES COLONNES D'ANALYSE DES ENJEUX

QUELS SONT LES 5 ENJEUX FONDAMENTAUX ?

LE RUBIK' CUBE DU MANAGEMENT DES RISQUES ©

3. MÉTHODE DE CALCUL DU RETOUR SUR INVESTISSEMENT DE LA SÉCURITÉ

LE RUBIK CUBE, CONSEILLER DU ROI

QUATRE CAS CONCRETS

4. PRÉSENTATION DES 5 ENJEUX FONDAMENTAUX DE TOUT ORGANISME

LES ENJEUX HUMAINS & INTERACTIONS ANTHROPIQUES

LES ENJEUX SOCIÉTAUX

LES ENJEUX SPATIO-TEMPORELS, TECHNIQUES & SCIENTIFIQUES

LES ENJEUX RÉGLEMENTAIRES

LES ENJEUX ÉCONOMIQUES

5. POUR ALLER PLUS LOIN.

PRÉAMBULE

Biais psychosociaux & analyse simpliste.

**Bien des personnes affirment qu'il y a ce qui rapport et
que le reste serait, par opposition, des centres coûts !**

Par conséquent, est-ce vrai que les fonctions supports telles que la sécurité et la maîtrise des risques seraient des centres de coût ?

Cette analyse simpliste est l'une des causes sources majeures d'une erreur aux conséquences terribles pour tous les organismes.

Cette assertion péremptoire est totalement fausse.

Voici l'analyse systémique, factuelle et méthodique qui explique cette infox.

INTRODUCTION

Désapprendre pour apprendre.

Cette méthode est un outil majeur du management stratégique qui résulte de 20 ans de capital RETEX, une méthode efficace qui satisfait même les plus pingres. Cette méthode de détermination du retour sur investissement des sujets de management des risques et de la sécurité que nous avons mise au point s'avère relativement simple de mise en œuvre et d'utilisation. Elle permet notamment :

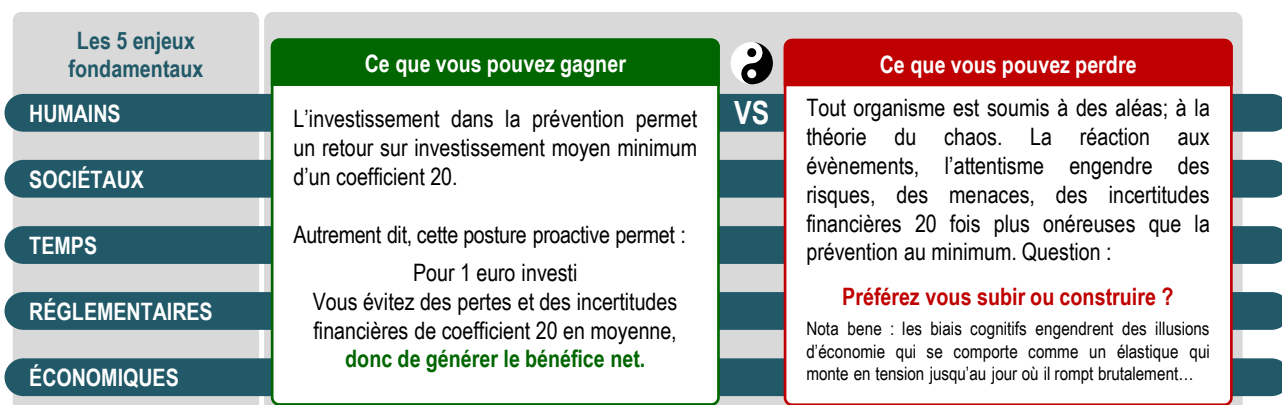
- Une aide à la prise de décision stratégique majeure très facilitante
- De générer une fiche de synthèse à destination de la direction générale
- De faciliter la conception du budget prévisionnel (un service, un projet, un plan d'action)

L'infographie et schéma ci-après en donne un aperçu.

Toutefois, pour pouvoir utiliser cette méthode convenablement, nous devons déconstruire les biais psychosociaux, cognitifs et culturels (fausses idées, croyances, etc.) dont nous souffrons tous; nous devons vous dépolluer de certaines pratiques toxiques. Par la même occasion de cette action de dépollution, nous vous fournirons des armes méthodologiques et rhétoriques extrêmement puissantes.

Ceci est notre capital RETEX que nous offrons à tous nos consœurs et confrères pour contribuer à tirer vers le haut nos métiers; car du droit de recevoir, le devoir de transmettre, de partager les bonnes pratiques de gouvernances et de sécurité, notamment de sécurité économique.

Louis-Marie Chénais.





QUELQUES MOTS SUR L'AUTEUR

Un cindynicien praticien pragmatique et nœud-rologue...



Louis-Marie Chênais

Expert en protection des entreprises et intelligence économique, cindynicien qualifié en management des risques, ERP, tertiaire et industrie

Président de la SAS Simul-Actum.fr, société à mission au capital de 3 000 €

Cabinet de conseils et d'études, activités spécialisées scientifiques et techniques.

Praticien nœud-rologue pragmatique facilitant le management de prévention des risques et sécurité des personnes et des biens,

- Auditeur INHESJ-IHEMI 2020-2021
- Qualicien et auditeur certifié qualité
- Préventeur IPRP N°28/2020,
- Préventionniste SSIAP3,
- Préventeur Sûreté contre-malveillance agréments CNAPS
- Agrément de dirigeant : AGD-051-2028-01-04-20230027768
- Agrément acteur de sécurité privée : CAR-051-2027-12-20-2022 0027768
- Personne-ressource de la Gendarmerie Nationale en qualité de Lieutenant-Colonel Ad Honores de Réserve Citoyenne.

Nota Bene : Ces autorisations d'exercice ne confèrent aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.

Issue de l'artisanat Français, ancien Parachutiste et Gendarme, il est avant tout un praticien pragmatique sanctionné par le titre d'expert en protection des entreprises et d'intelligence économique (Niv7, M2), d'un master qualité, sécurité environnement, qualifié auditeur qualité, disposant notamment du SSIAP3 (chef de service de sécurité incendie), diplômé de l'École Nationale Supérieure de la Police en matière de direction des activités privées de sécurité intérieure, de sûreté contre-malveillance; il est agréé pour toutes ces activités...

Aujourd'hui, il capitalise une expertise reconnue dans le management des risques de la sécurité globale des personnes et des biens, la maintenance et l'assistance à la maîtrise d'ouvrage. Une expertise très favorablement appréciée par toutes les autorités, les commissions de sécurité, Dreal, Drets, les CARSAT et CRAMIF notamment.

Une reconnaissance sanctionnée par le Premier Ministre par arrêté du 25 septembre 2020 le désignant comme auditeur de l'IHEMI (Institut des hautes études du ministère de l'Intérieur) au profit de la 24^e session nationale de protection des entreprises et intelligence économique; puis de ce titre, devenir personne-ressource de la Gendarmerie Nationale en qualité de Lieutenant Colonel Ad Honores de Réserve Citoyenne de sécurité économique.

Recourir à ses services constitue une véritable valeur ajoutée auprès des autorités et génère un retour sur investissement appréciable...



PROLÉGOMÈNES

Ayez pour dogme qu'il ne peut y avoir de dogme...

De nombreux pièges nous guettent et notre pire ennemie nous le voyons lorsque nous nous regardons dans un miroir. Outre la compréhension des biais cognitifs, psychosociaux et culturels, voici quelques notions préliminaires non exhaustives, mais de rappel nécessaire :



Figure 1 Guillaume D'Ockham

^[1] https://www.toupie.org/Dictionnaire/Rasoir_ockham.htm

LE RASOIR D'OCKHAM

« il est inutile d'accomplir par un plus grand nombre de moyens ce qu'un nombre moindre de moyens suffit à produire. [Ockham...] Quand des choses doivent rendre vraie une proposition, si deux choses suffisent à produire cet effet, il est superflu d'en mettre trois. »

^[1] Le rasoir d'Ockham est une méthode de discernement en esprit critique. Il est un des principes utilisés en science pour l'élaboration d'une théorie et pour le choix entre différentes solutions possibles. Face à un nombre infini de thèses pouvant expliquer un phénomène ou un ensemble de données, il donne une méthode indispensable pour construire un modèle théorique à partir de ce qui est connu et écarter toute construction métaphysique.

"Quand on dispose de plusieurs thèses en compétition qui permettent de prédire exactement les mêmes choses et qu'on ne peut les départager, la plus simple est la meilleure... jusqu'à preuve du contraire."



Figure 2 Renée Descartes

DISCOURS DE LA MÉTHODE – DESCARTES, RAPPELS ET EXTRAITS

Première partie

Car ce n'est pas assez d'avoir l'esprit bon, mais le principal est de l'appliquer bien.

Deuxième partie

Le premier était de ne recevoir jamais aucune chose pour vraie, que je ne la connaisse évidemment être telle.

Le second, de diviser chacune des difficultés que j'examinerais, en autant de parcelles qu'il se pourrait et qu'il serait requis pour les mieux résoudre.

Le troisième, de conduire par ordre mes pensées, en commençant par les objets les plus simples et les plus aisés à connaître, pour monter peu à peu, comme par degrés, jusques à la connaissance des plus composés

Et le dernier, de faire partout des dénombrements si entiers, et des revues si générales, que je fusse assuré de ne rien omettre.

Source et recommandation de lecture :

<https://www.integrersciencespo.fr/discours-methode-descartes>

<https://philosophie.cegeptr.qc.ca/wp-content/documents/Discours-de-la-m%C3%A9thode.pdf>

<https://gallica.bnf.fr/ark:/12148/btv1b86069594/f9.item>

LES 14 POINTS DU MANAGEMENT ET LES 7 MALADIES MORTELLES SELON W EDWARDS DEMING



Figure 3 W.E.Deming

Sources Association Française Edwards Deming <http://www.fr-deming.org/les14.html>

Dans son ouvrage de 1982 "Hors de la Crise", William Edwards DEMING listait les maux des entreprises et des recommandations. Hélas, cela demeure toujours d'actualité. Une des causes sources à cela est que les grands dirigeants sont soit issue d'un cursus business pour le privée, donc de considérer trop souvent la démarche qualité comme un élément marketing de plus sont issu de l'administration publique comme feu l'ENA et méconnaissent l'esprit de la lettre de ces sujets. Dans les deux cas, c'est nuisible aux bonnes pratiques de gouvernances...

Ouvrage :

<http://www.fr-deming.org/bibliotheque.html>

<http://www.fr-deming.org/Human.html>

<http://www.fr-deming.org/HdC.html>

<http://www.fr-deming.org/paradigm.html>

Les entreprises souffrent de sept maladies mortelles :

<https://www.mom21.org/performance-et-management-les-14-points-de-deming/>

<http://bazin-conseil.fr/les-5-maladies-de-Deming.html> (version avec commentaires concrets)

1. Manque de constance de cap pour prévoir les produits et services qui auront un marché et pérenniseront l'activité de la société, et offriront des emplois.
2. Accent sur les bénéfices à court terme: orientation à court terme (précisément l'opposé d'une constance de cap pour pérenniser l'activité), alimentée par la crainte d'une prise de contrôle inamicale, et par la poussée de banquiers et propriétaires avides de dividendes.
3. Évaluation à l'efficacité, au mérite, ou par des entretiens annuels.
4. Mobilité des cadres dirigeants.
5. Gestion d'une société par l'utilisation exclusive de chiffres visibles, avec peu ou pas de considération pour les chiffres qui sont inconnus ou inconnaisables.
6. Coûts médicaux excessifs.
7. Dépenses excessives liées aux garanties, gonflées par les honoraires d'avocats.

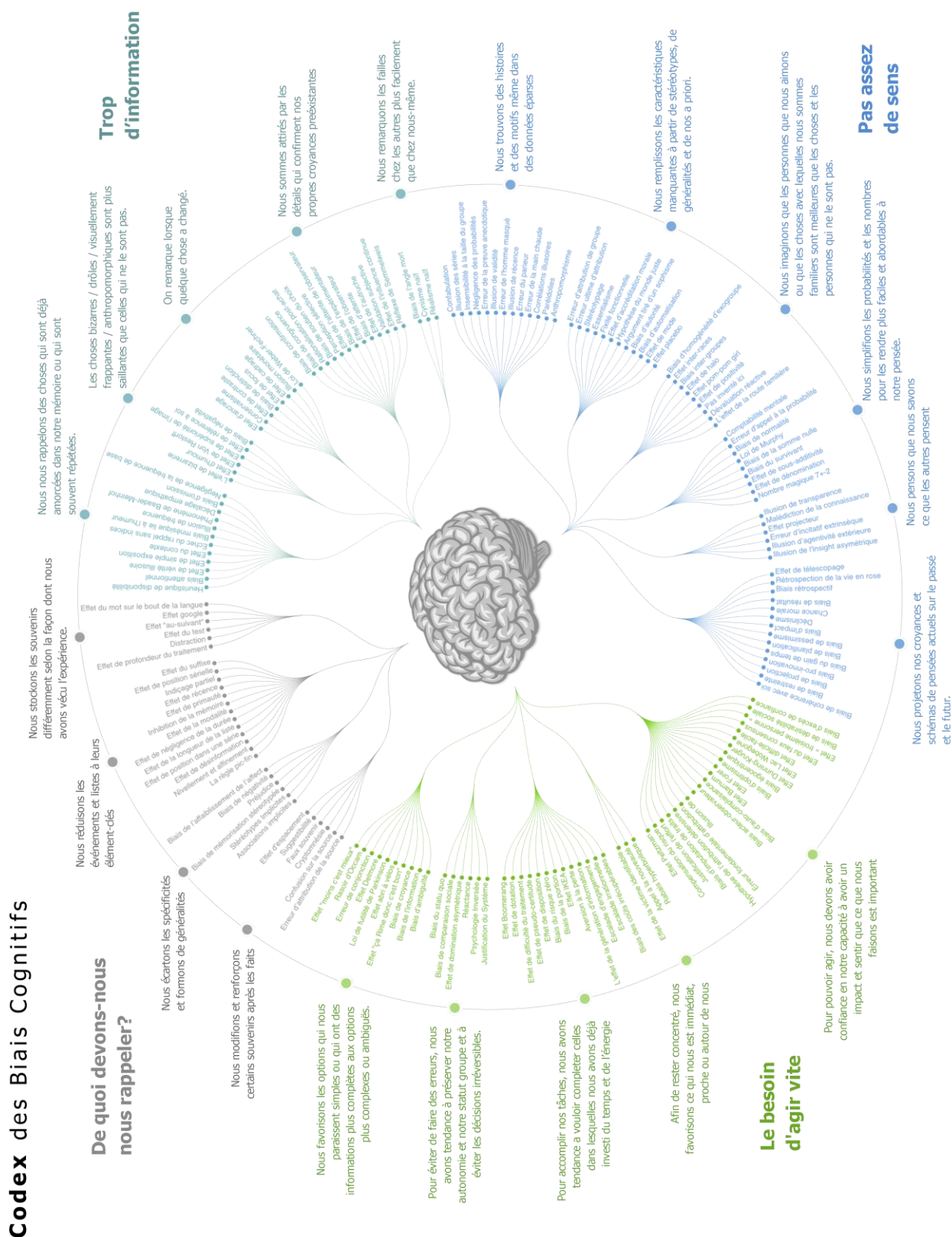
Les 14 points de management:

Les 14 points indispensables pour un système de management efficace et efficient, tourné vers la satisfaction du client, la performance économique et l'emploi. Ces recommandations s'adressent aux dirigeants, à l'encadrement.

1. Gardez le cap de votre mission en améliorant constamment les produits et les services. Le but d'une entreprise est d'être compétitive, d'attirer des clients et de donner du travail.
2. Adoptez la nouvelle philosophie. Nous sommes dans un nouvel âge économique. Les dirigeants occidentaux doivent s'informer de leurs nouvelles responsabilités et conduire le changement.
3. Faites en sorte que la qualité des produits ne demande qu'un minimum de contrôles et de vérifications. Intégrez la qualité au produit dès la conception.
4. Abandonnez la règle des achats au plus bas prix. Cherchez plutôt à réduire le coût total. Réduisez au minimum le nombre de fournisseurs par article, en établissant avec eux des relations à long terme de loyauté et de confiance.
5. Améliorez constamment tous les processus de planification, de production et de service, ce qui entraînera une réduction des coûts.
6. Instituez une formation professionnelle permanente.
7. Instituez le leadership, nouvelle manière pour chacun d'exercer son autorité. Le but du leadership est d'aider les hommes et les machines à mieux travailler. Révisez la façon de commander.
8. Chassez la crainte, afin que tout le monde puisse contribuer au succès de l'entreprise.
9. Détruisez les barrières entre les services. Le travail dans un esprit d'équipe évitera que des problèmes apparaissent au cours de l'élaboration et de l'utilisation des produits.
10. Supprimez les exhortations et les formules qui demandent aux employés d'atteindre le zéro défaut pour augmenter la productivité. Elles ne font que créer des situations conflictuelles.
11. Supprimez les quotas de production, ainsi que toutes les formes de management par objectifs. Ces méthodes seront remplacées par le leadership.
12. Supprimez les obstacles qui empêchent les employés, les ingénieurs et les cadres d'être fiers de leur travail, ce qui implique l'abolition du salaire au mérite et du management par objectifs.
13. Instituez un programme énergique d'éducation et d'amélioration personnelle
14. Mobilisez tout le personnel de l'entreprise pour accomplir la transformation.
Chaque salarié peut donner son avis sur le management de son entreprise

LES DANGERS DES BIAIS PSYCHOSOCIAUX (COGNITIFS ET CULTURELS)

La seule façon de combattre ce danger, c'est de recourir aux enseignements de nos pairs comme Ockham, Descartes ou Deming. La boîte à outils majeure, ce sont les MRP ou "méthodes de résolution de problème" comme le PDCA, le WV de Shiba, l'hexamètre de Quintilien, et cætera. Négliger cela entraîne des conséquences redoutables.





1

AVANT TOUT, QU'EST-CE QU'UN INVESTISSEMENT ?

À cette question, 9 personnes sur 10 ont une projection mentale dont l'idée relève peu ou prou d'un sujet d'ordre financier. C'est vrai, mais ce n'est pas la vérité, car votre cerveau vous joue des tours en raison des biais psychosociaux (cognitifs et culturels)...



QU'EST-CE QU'UN INVESTISSEMENT SELON LES CROYANCES ?

Approche populaire pour définir le ROI ?

**Selon les croyances populaires professionnelles, beaucoup affirment :
« il y a ce qui rapporte et le reste, ce sont des centres de coût ! »**

Approche conventionnelle de calcul du ROI

Le retour sur investissement (RSI) permet d'évaluer le rendement d'une somme investie. Cet indicateur est également popularisé par le fameux ROI anglo-saxon, l'acronyme de : Return On Investment. De quoi s'agit-il ? Comment le calculer ? Pourquoi l'utiliser ? Quelles en sont les limites ?

Le principe est de déterminer les gains apportés par l'opération.

Il se mesure généralement en pourcentage par le rapport gain net / montant de l'investissement. Cette approche n'est valable que pour des actions relevant d'une action de développement du chiffre d'affaires. Il est la conséquence et l'illustration de ce biais de cadrage et raccourci qu'il y a ce qui rapporte et que le reste ne serait que des centres de coûts par opposition inexacte ; grave erreur stratégique...

Conséquences de cette approche conventionnelle de calcul du ROI

Des conséquences sur le mode de calcul

Peu ou prou, le mode de calcul est le suivant :

$$\frac{\text{(gain de l'investissement – coût de l'investissement)}}{\text{coût de l'investissement}} \times 100 = \text{taux de ROI} \quad \text{Retour sur investissement}$$

Dans une entreprise, un organisme, ce mode de calcul est adapté pour des activités professionnelles qui génèrent le chiffre d'affaires directement. Elle est inadéquate et inutilisable pour les autres services; ce qui renforce l'illusion que ces services transversaux sont des centres de coûts.

Des conséquences comptables

Par RETEX, en posant la question aux DAF et aux comptables sur la classification des comptes dans le bilan...

Puisque c'est un centre de coût, dans plus de 90% des cas, ils placent la sécurité et autres activités transversales dans le **PASSIF**, et comme beaucoup ils ne trouvent pas la rubrique idoine, ils placent cela trop souvent dans les divers.

Des conséquences diverses, mais non négligeables

Il y a bien d'autres conséquences que nous aborderons par la suite, notamment les prises de décisions et les RPS.



QU'EST-CE QU'UN INVESTISSEMENT ?

Et par conséquent, comment définir le ROI ?

**En quoi les enjeux de qualité hygiène sécurité sûreté environnement
s'avèrent être d'excellent investissement et non des coûts ?**

Pour une raison simple :

TOUT EST INVESTISSEMENT...

Bannissez l'idée surannée qu'il y a ce qui rapporte et donc, par opposition inexacte, que le reste serait des coûts. Ce préjugé, ce raccourci, est un biais sociétal, de cadrage et d'aversion à la perte hautement nuisible à la prise de décision stratégique ; en voici les raisons.

Qu'est-ce qu'un investissement ?

Étymologie :

Du latin investire (« revêtir, garnir » d'où « entourer »), de in- (« dans, sur ») et vestis (« vêtement »).

- Mettre en possession d'un titre ou d'une dignité, avec certaines formalités, avec certaines cérémonies
- (En particulier) Cerner, entourer avec des troupes une citadelle, une place de guerre, etc.;
- (Finance) Utiliser des capitaux dans un but de profit.
- (Pronominal) Faire des efforts pour s'impliquer dans la réussite d'une activité, d'un projet.

Au sens moderne, l'investissement est l'action d'investir, c'est-à-dire d'acquérir de nouveaux moyens de production, d'améliorer leur rendement ou de placer des capitaux dans une activité, dans une entreprise, etc.

Le moteur de l'investissement réside dans la perspective d'en retirer un profit.

Profit, du latin profectus, 'qui a progressé'. Une progression sur le plan matériel, intellectuel, moral ; profit inespéré, inattendu...

**Un profit, c'est un avantage que l'on retire de quelque chose ;
Ce n'est donc pas forcément financier...**

Ceci implique la notion de risque et la notion d'enjeu, c'est-à-dire ce c'est que l'on peut perdre ou gagner à agir ou non !

Un investissement se réalise donc sur les enjeux et non sur le financier.

Persister à croire l'inverse est un biais de cadrage stratégique nuisible sévère !

Mais quels sont les enjeux des organismes ?

Ou plutôt, quels sont les enjeux fondamentaux communs à tous les organismes, quel que soit son activité, son but, sa taille ?

Ce questionnement est important pour éviter de se fourvoyer dans des cas spécifiques, se noyer dans les détails vous aveuglant par la masse, le biais de focalisation.

Un investissement se réalise sur les enjeux et non sur le sujet financier

C'est-à-dire, ce que l'on peut perdre ou gagner à agir ou non !

Ainsi, depuis la nuit des temps avant l'invention de la monnaie comme moyen universel, l'homme réalise des investissements. Ces investissements portent sur sa survie, l'amélioration de sa condition et de ses performances, donc de ses enjeux, c'est-à-dire ce qu'il peut perdre ou gagner. (CQFD)

Un investissement ne se réduit donc pas à la seule dimension financière. Non, tout est investissement et cela implique le R.O.I. Return On Investment ou retour sur investissement. Ainsi, un R.O.I. juste et bon s'apprécie sur son intelligence des enjeux de l'entreprise, de l'organisme.

Les enjeux universels fondamentaux sont les enjeux :

1. humains,
2. sociétaux
3. temporels.
4. réglementaires
5. financiers.

Un R.O.I. juste et bon
s'apprécie sur son intelligence
de la composition des enjeux
fondamentaux de l'entreprise



OBSERVATIONS MAJEURES

Ainsi donc, cela permet de

TRANSFORMEZ VOS RISQUES EN UNE OPPORTUNITÉ

En effet, un risque doit être une occasion de transformer une contrainte en une opportunité d'amélioration des conditions d'exploitations, donc des coûts...

Choisir de tourner à son profit ses contraintes et ses obligations c'est

SE PERMETTRE DE CONSTRUIRE PLUTÔT QUE DE SUBIR...

**Évaluer l'investissement et son ROI en plaçant
la logique financière au centre est nécessairement contre-productif**

C'est un biais de focalisation classique

Cette description, ces observations, ce ne sont rien de moins que les principes de base du management par les risques...

Approche de calcul du ROI en matière de management des risques

Comme démontrer

Un investissement se réalise sur les enjeux et non sur le financier !

Un investissement ne se réduit donc pas à la seule dimension financière. Non, tout est un investissement et cela implique le R.O.I. Return On Investment ou retour sur investissement. Ainsi,

un R.O.I. juste et bon s'apprécie sur son intelligence des enjeux de l'entreprise, de l'organisme ; le Rubik'cube du management des risques permet cela.

Car le management des risques par les risques vise à :

Transformez vos risques en une opportunité, se permettre de construire plutôt que de subir...

Évaluer l'investissement et son ROI en plaçant la logique financière au centre est nécessairement contre-productif. Les méthodes « simpliste » de calcul du ROI s'inscrivent dans cette logique malsaine.

Le ROI des activités transversales comme le management des risques se détermine ainsi

Coûts globaux des incertitudes financières

Coût global d'investissement dans la prévention

= coefficient de ROI

Nous verrons comment réaliser le calcul de ces coûts globaux. Concernant le coefficient, ce dernier est en moyenne de 20.

Conséquence pour la comptabilité

Voici une information qui choque beaucoup de comptable et de DAF, qui suscite du rejet, car cela heurte leurs croyances et les enseignements erronés, comme expliquer précédemment. Ce n'est pas une généralité, mais bien un fait très présent.

OBSERVATIONS MAJEURES

La majorité des investissements en matière de prévention relève des actifs de l'entreprise :

TITRE II. Actif

CHAPITRE I. Actifs non financiers

Section 2. Conditions d'inscription à l'actif

Sous-section 1. Conditions générales

212-4. Immobilisations corporelles acquises pour des raisons de sécurité ou liées à l'environnement

Les immobilisations corporelles acquises pour des raisons de sécurité ou liées à l'environnement, bien que n'augmentant pas directement les avantages économiques futurs se rattachant à un actif existant donné, sont comptabilisées à l'actif si elles sont nécessaires pour que l'entité puisse obtenir les avantages économiques futurs de ses autres actifs ou pour les entités qui appliquent le règlement ANC n° 2018-06, un potentiel lui permettant de fournir des biens ou services à des tiers conformément à sa mission ou à son objet. Ces actifs ainsi comptabilisés appliquent les règles de dépréciation prévues aux articles 214-15 à 214-18.

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000029583920



COMBATTRE LES CROYANCES ET BIAIS PSYCHOSOCIAUX

Recadrons les faits par une approche méthodique et factuelle

Quelle doit être l'attitude du bon chef d'entreprise, du bon investisseur en matière de sécurité et de maîtrise des risques ?

Le bon chef **d'entreprise** et les bons investisseurs au sens large et épiciène ou « businessmen et businesswomen » sont d'abord d'excellents investisseurs proactifs or, il s'avère que tout est investissement. Affirmer et prouver que tout est investissement implique la définition de ce mot et la notion de retour sur investissement ; et cela change tout, pour cause :

OBSERVATIONS MAJEURES

Voici mes armes rhétoriques et mon RETEX à l'égard de celles et ceux qui décrètent que la sécurité est un centre de coût, ou toute sémantique analogue de dénigrement.

Quel est l'intérêt de faire un chiffre d'affaires mirobolant si, derrière, il y a des trous énormes dans la raquette ?

Par usage, pour 1 euro sur la table, on vous demande de permettre un retour sur investissement de coef 3, voire 5 ; mais ça, c'est du chiffre d'affaires, donc du brut !!!

Nous les métiers transversaux, pour 1 euro sur la table, nous évitons des pertes et des incertitudes financières de coef 20 en moyenne minimum !!!

Ceci matérialise la forme adéquate du retour sur investissement pour ces métiers.

Oui, mais comment faire ? C'est l'objet même de ce fascicule.

**Si certains corps de métiers produisent du CA, (métiers de mêlés)
nous les métiers transversaux d'appui soutien,
nous générons le bénéfice net par nos actions polymorphes...**

Pas de sécurité, pas de business...



COMBATTRE LES MAUX PAR LES MOTS À LA SOURCE

Origine de cette assertion empirique et ses conséquences

Cette affirmation que la sécurité serait un centre de coût résulte d'une analyse simpliste de quelques personnes ou de cultures métier qui considère qu'il y a ce qui rapporte et que le reste serait, par opposition inexacte, un centre de coût ! Erreur méthodologique et stratégique majeure....

Ces personnes et cultures de métier arborent une argumentation méprisante pour 3 raisons majeures :

- a) Par méconnaissance des métiers et des fonctions transversales comme la sécurité, les ressources humaines, la comptabilité, etc. (compartimentage ou silotage des entreprises et formations)
- b) Pour des raisons primitives en ce que l'humain demeure un animal grégaire de la classe des super-prédateurs, donc il peine à maîtriser sa proportion à la domination et ses conséquences.
- c) Le biais d'aversion à la perte, donc de rejeter, voire de dénigrer, toute chose qui ne serait pas **un centre de profit évident**.

Les nuisances des biais psychosociaux

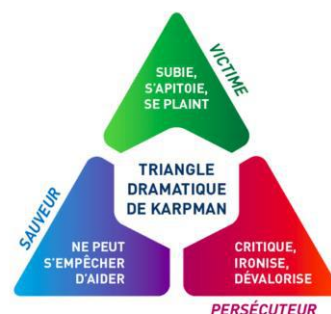
Ces biais psychosociaux (cognitifs et culturels) s'avèrent nuisibles à de nombreux niveaux :

Le dénigrement ordinaire et RPS

Primo, ces agissements et cette approche relèvent du « dénigrement ordinaire », donc des risques psychosociaux (RPS). Or, outre sa nature illégale, toute atteinte à la santé des collaborateurs porte atteinte à la santé de l'entreprise et donc à ses performances.

Pire, du fait de la nature grégaire de l'humain se manifeste le triangle de Karpman. Les servants de ces métiers transversaux étant victimes de ce « dénigrement ordinaire », leur culture métier verse dans le syndrome de Stockholm et celui de l'imposteur.

Cela génère les effets du théorème du singe*4 ; ou encore, à force de dire à une personne ou un groupe de personnes qu'il est nul, il finit par se comporter comme tel ; c'est du même ordre pour une culture métier. De facto, la culture métier s'aligne pour coller à cette assertion : c'est le biais*6 de conformisme et d'autocensure. Résultat, cela affecte sérieusement le niveau d'efficacité et d'innovation des personnes exerçant ces métiers transversaux ; ce qui est l'objet du deuxième point.



Les nuisances à la prise de décision stratégique

Deuxio, cela nuit à la prise de décision stratégique et conduit aux mésusages des compétences de ces métiers. Pour cause, cette croyance de centre de coût conduit à croire, en particulier :

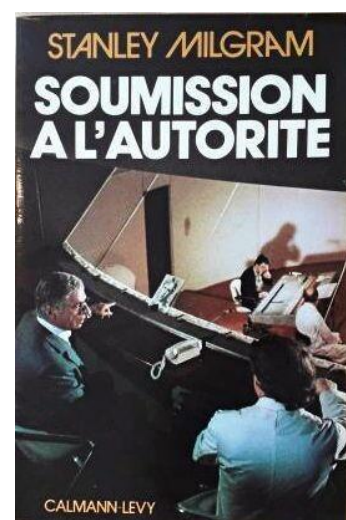
- a) Que l'efficacité consiste à dépenser le moins possible, donc à faire le minimum, car c'est une charge. Par exemple, de réaliser le moins de dépense possible en sécurité au lieu de considérer cela comme un investissement, acheter au moins disant versus mieux disant, ou encore de contraindre les recruteurs à bâcler le temps d'investissement nécessaire à apprécier humainement et méthodiquement les candidatures, donc l'acquisition stratégique de compétences !
- b) À réduire des services comme la qualité ou les RH à des gratte-papiers de conformisme réglementaire et normatif , à dévoyer la doctrine d'emploi de ces métiers selon leurs croyances.
- c) À conduire les pratiques comptables à devoir placer ces sujets dans le passif au titre des charges, alors que c'est une valeur de l'entreprise (Pyramide ou échelle de Maslow). Par exemple, les actifs non financiers, le compte 212-4.Immobilisations corporelles acquises pour des raisons de sécurité ou liées à l'environnement*5 permet cela.

Ces pratiques néfastes, peu ou prou involontaires, parées de normalité et de banalité entrent en conflit avec les règles de l'art éthiques et déontologiques de chacun. Peu d'humains auront le courage de s'y opposer, notamment par impréparation et insuffisance de la maîtrise du devoir de conseil*10 qui incombe à chacun ; ce sont les limites de l'obéissance (travaux de Milgram) et le biais de statu quo.

Les conséquences par effet domino

Tous ces biais de cadrage consécutif et pernicieux génèrent de la procrastination et du déni de réalité. Les problèmes s'accumulent insidieusement pour éclater plus tard. Ce mécanisme relève des travaux de Reason et de la classification de la pyramide de Bird-Heinrich. Ce mécanisme commence par la commission d'actes dangereux et de conditions dangereuses, facilement évitable. La charge des risques et menaces augmente. Elle peut aboutir jusqu'aux formes les plus sévères qui se traduisent par une situation de crise d'accident grave protéiforme. Une situation de crise est une situation néfaste dépassant les capacités de l'organisme et pouvant le déstabiliser durablement.

Insidieusement, cette erreur d'analyse conduit donc à des postures où l'organisme subit les événements, une posture réactive, voire attentiste. Lors des analyses, on retrouve souvent des termes comme « on a toujours fait comme cela » indicateur de négligence de remise en question et d'amélioration continue, ou encore le fatalisme avec « la faute à pas de chance ». Le cumul de ces expressions de justification est révélateur de la stratégie d'évitement, donc de résistance aux changements. La vie de l'organisme ressemble donc à des montagnes russes. Cette situation s'avère extrêmement fréquente.



Tout cadre des activités de sécurité doit avoir conscience de ces faits et de ces conséquences afin de pouvoir se comporter en baïonnette intelligente



2

COMMENT ÉTABLIR LE RETOUR SUR INVESTISSEMENT DE LA SÉCURITÉ ?

PHASE 1 :

Présentation du concept, de la méthodologie, des lignes directrices de travail.

De quelle manière, en mettant 1 euro sur la table, nous pouvons éviter des pertes et des incertitudes financières de coefficient 20 en moyenne ?



LES COMPOSANTS DE LA MÉTHODE

Cette méthode relève des MRP ou méthodes de résolution de problème

De quelle manière, en mettant 1 euro sur la table, nous pouvons éviter des pertes et des incertitudes financières de coefficient 20 en moyenne ? Première étape :

Une problématique bien poser, c'est résoudre 80% du problème. Ainsi, comme présenté sommairement en introduction, la méthode se traduit par cette trame d'analyse. Cette trame d'analyse se compose de deux grandes parties :

- Les colonnes d'analyse des enjeux, donc ce que l'on peut perdre ou gagner entre prévention et attentisme.
- Les lignes d'analyse des 5 enjeux fondamentaux

Ainsi fait, cellule par cellule, cela permet une véritable réflexion analytique d'évaluation des risques et des enjeux. La suite du fascicule vous aide dans cette démarche afin de rechercher l'information, l'exploiter; c'est une forme particulière du cycle du renseignement.

Attention : cette méthode doit intervenir à la fin de votre processus de diagnostic et d'évaluation des risques.

Nous recommandons l'usage des MRP (méthodes de résolutions de problème), notamment la méthode WV de Shiba.

Les 5 enjeux fondamentaux	Analyse des enjeux entre investir dans la prévention ou l'incertitude financière de l'attentisme	
	Ce que vous pouvez gagner	Ce que vous pouvez perdre
La maîtrise des 5 enjeux implique une solide culture pluridisciplinaire de prévention et une bonne équipe pluridisciplinaire. Ceci implique un travail de management transversal.	L'investissement dans la prévention permet un retour sur investissement moyen minimum d'un coefficient 20. Autrement dit, cette posture proactive permet : Pour 1 euro investi Vous évitez des pertes et des incertitudes financières de coefficient 20 en moyenne, donc de générer le bénéfice net.	Tout organisme est soumis à des aléas; à la théorie du chaos. La réaction aux événements, l'attentisme engendre des risques, des menaces, des incertitudes financières 20 fois plus onéreuses que la prévention au minimum. Question : Préférez vous subir ou construire ? Nota bene : les biais cognitifs engendrent des illusions d'économie qui se comporte comme un élastique qui monte en tension jusqu'au jour où il rompt brutalement...
HUMAINS		
SOCIÉTAUX		
TEMPS		
RÉGLEMENTAIRES		
ÉCONOMIQUES		



LES COLONNES D'ANALYSE DES ENJEUX

Méthodologie de base du calcul des coûts

Étape 1 : Comparer ce qui est comparable, au minimum ici le coût global sur une durée

Option 1 investissement dans une action de prévention

Ce que vous pouvez gagner

Après avoir évalué les risques, déterminer le cahier des charges, il reste à définir les options de combinaison de solutions la plus judicieuse au meilleur bénéfice risque (moyens techniques humains organisationnels économiques et stratégiques)

De là, évaluer l'investissement TCO ou coût global de possession, dit aussi principe des achats responsables du berceau à la tombe.

Cette technique permet de pouvoir réaliser une étude comparative entre deux offres et se prémunir des prix d'appels. (principe à adapter au cas par cas)

Du berceau => coûts d'achat

+coûts de mise en œuvre

+coûts d'utilisation ou d'exploitation

+coûts d'amortissement s'il y a

+coûts de maintenance et taux de disponibilité

+coûts de mise au rebut des consommables s'il y a

+coûts de mise au rebut final du produit, la tombe

=coût global comparable du produit ou d'une offre de service sur une durée



Option 2 ne rien faire, attentisme Option de l'incertitude financière & économique

Ce que vous pouvez perdre

Coût global de l'évènement indésirable (incident, accident, risque, menaces, dangers, etc.)

Coûts directs

- Employeur
- Assureur (Cramif/Carsat, assureur privé, etc.)

Coûts indirects

- Indemnisation salariale quotidienne
 - Frais médicaux
 - Réserve de capital pour invalidité et décès
 - Coûts liés au remplacement ou aux heures supplémentaires
 - Perte de temps pour les collègues de la victime
 - Perte de production
 - Dégâts matériels
 - Frais administratifs
 - Mise à l'arrêt des machines
- = coût indirect minimum

- Amendes
 - Frais de justice (responsabilités pénale et civile)
- = coût indirect maximum possible

Sur ces critères, définir le coût minimum certain et le coût maximum possible.

Étape 2 : établir le coefficient différentiel entre investir dans la prévention versus attentisme, ce qui permet :

Coûts globaux des incertitudes financières

Coût global d'investissement dans la prévention

= coefficient de ROI



QUELS SONT LES 5 ENJEUX FONDAMENTAUX ?

Quels sont les enjeux fondamentaux communs à toutes personnes morales ?

Quels sont les 5 enjeux fondamentaux d'investissement et de sécurité économique ?

Toute personne morale, entreprise, association, administration étatique, tout organisme quel qu'il soit comporte au moins 5 enjeux fondamentaux. Ces enjeux universels fondamentaux sont les enjeux humains, sociétaux et temporels. De ces enjeux découlent les enjeux réglementaires qui résultent de la capitalisation du RETEX par le législateur. Les enjeux financiers; résultent des conséquences directes et indirectes des 4 autres enjeux. Croire l'inverse représente un biais de cadrage.

Ces enjeux sont bien dans cet ordre :

1. LES ENJEUX HUMAINS & INTERACTIONS ANTHROPIQUES
2. LES ENJEUX SOCIÉTAUX
3. LES ENJEUX SPATIO-TEMPORELS, TECHNIQUES & SCIENTIFIQUES
4. LES ENJEUX RÉGLEMENTAIRES
5. LES ENJEUX ÉCONOMIQUES

PAS DE SÉCURITÉ, PAS BUSINESS

(infographie de synthèse de la méthode et son fonctionnement)

Ce que vous pouvez perdre ou gagner en termes de coût d'exploitation direct et indirect sur les 4 autres enjeux (CQFD). Exemple :

1) ENJEUX HUMAINS

Sécurité et bien-être de:

- ✓ Un client, un patient qui se sent en sécurité dépense plus
- ✓ Vos collaborateurs

Sécurité = performances

Le coût d'un accident est 20 fois plus important que la prévention.

2) ENJEUX SOCIÉTAUX

Image de marque et responsabilité sociétale génèrent de l'attraction ou de la répulsion tant pour les clients que pour les talents...

- ✓ Accessibilité pour tous et égalité des chances
- ✓ Développement durable
- ✓ Information omnicanal et société Numérique, média
- ✓ Différenciation concurrentielle, etc.

5) ENJEUX ÉCONOMIQUES

Ce que vous pouvez perdre ou gagner en termes de coût d'exploitation direct et indirect sur les 4 autres enjeux (CQFD).

Le Chiffre d'affaires, c'est du brut

Le budget aussi

Maîtriser ces enjeux permet de se donner les moyens d'**obtenir un maximum de bénéfice net par des investissements judicieux**

- ✓ En limitant au maximum les pertes d'exploitation
- ✓ En optimisant les performances, par exemple par des économies d'échelles
- ✓ En transformant une contrainte en une valeur ajoutée

L'ensemble des coûts directs et indirects s'avèrent 20 fois plus importants que la prévention en moyenne basse.

3) ENJEUX DE TEMPS

Le temps c'est de l'argent...

- ✓ La procrastination s'avère exponentiellement coûteuse,
 - ✓ Vous permettre de passer un maximum de temps sur le cœur de vos activités.
- Objectif : se rapprocher le plus possible de 80% de temps à votre cœur de métier, 20% aux activités connexes...

4) ENJEUX RÉGLEMENTAIRES

Le défaut de maîtrise du risque réglementaire augmente les coûts et la probabilité de survenance de :

- ✓ Coûts de responsabilité civile
- ✓ Coûts de responsabilité pénale
- ✓ Coûts divers de justice (contractuels, assurantiels, etc.)
- ✓ Coût de la non-qualité et obligations de maintenance



composition du schéma et méthode par Louis-marie Chénais

© Copyright 2021 05 01 Cindynique service, (diffusion et utilisation libre et gratuite, ne peut être vendu)





LE RUBIK' CUBE DU MANAGEMENT DES RISQUES ©

Ceci est un modèle, un schéma constituant une trame d'analyse puissante

Ce Rubik' cube matérialise les différentes dimensions fondamentales de tout organisme, donc Les différents domaines de management des risques !

Ainsi en plus des 5 enjeux fondamentaux :

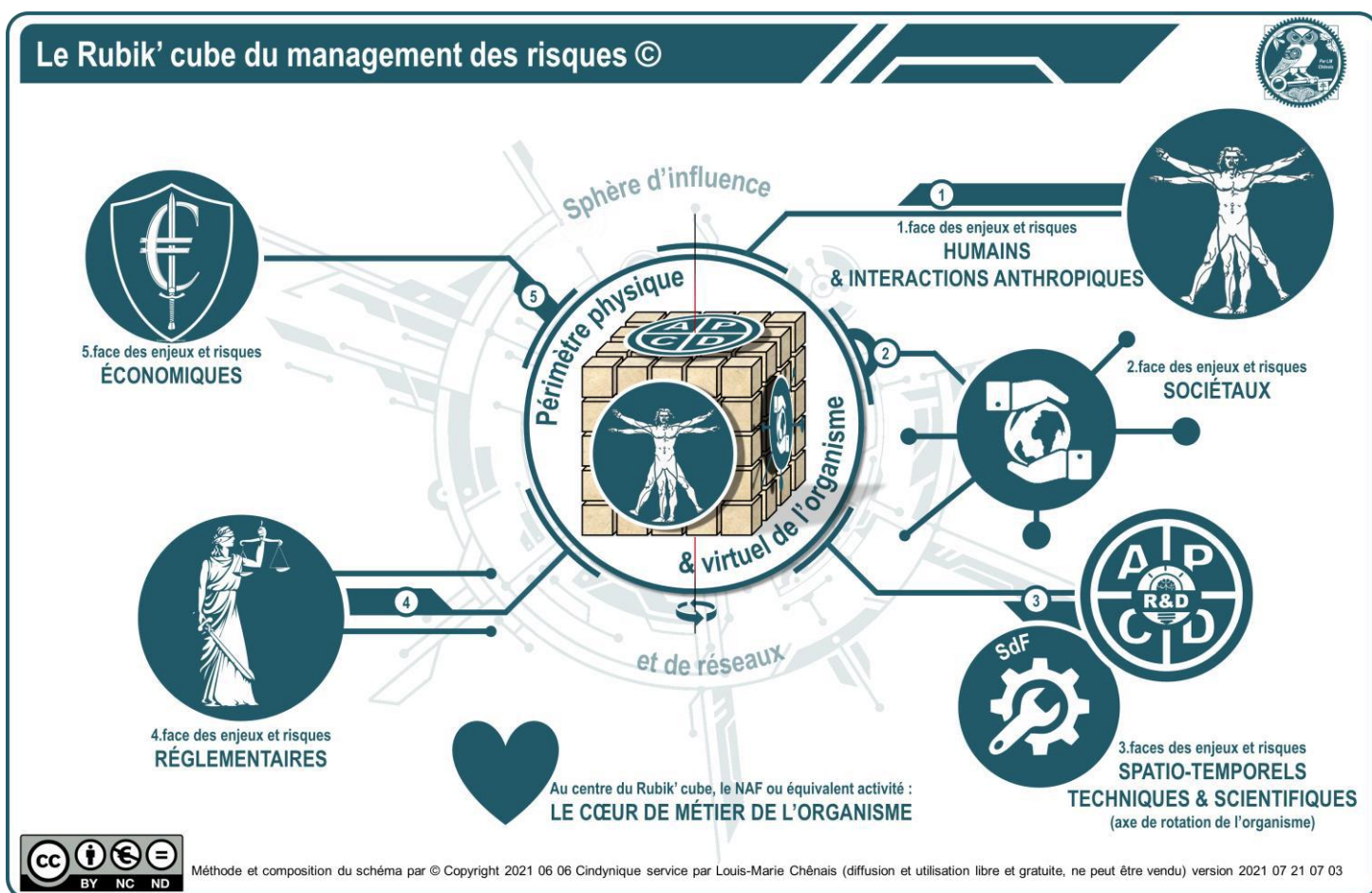
1. **LES ENJEUX HUMAINS & INTERACTIONS ANTHROPIQUES**
2. **LES ENJEUX SOCIÉTAUX**
3. **LES ENJEUX SPATIO-TEMPORELS, TECHNIQUES & SCIENTIFIQUES**
4. **LES ENJEUX RÉGLEMENTAIRES**
5. **LES ENJEUX ÉCONOMIQUES**

Ce modèle permet une trame visuelle du management des risques globaux.

Aux 5 enjeux fondamentaux s'ajoute la dimension de la poliorcétique :

6. **Les périmètres et patrimoines physiques** (périphérique, périmétrique, valeur)
7. **Le périmètre virtuel et numérique de l'organisme et patrimoine immatériel** (périphérique physique et interfacique, périmétrique, valeur)
8. **La sphère d'influence et de réseaux**

Tout au centre comme le soleil, il y a le cœur de l'activité de l'organisme, son objet social, sa raison d'être.





3

PHASE 2 :

MÉTHODE DE CALCUL DU RETOUR SUR INVESTISSEMENT DE LA SÉCURITÉ

Méthodes,
boîtes à outils,
et cas concrets issus du RETEX

Une méthode 3U

Utile

Utilisable

Donc Utiliser



LE RUBIK CUBE, CONSEILLER DU ROI

ROI pour retour sur investissement

Rappel :

Approche conventionnelle de calcul du ROI

Le retour sur investissement (RSI) permet d'évaluer le rendement d'une somme investie. Cet indicateur est également popularisé par le fameux ROI anglo-saxon, l'acronyme de : Return On Investment. De quoi s'agit-il ? Comment le calculer ? Pourquoi l'utiliser ? Quelles en sont les limites ?

Le principe est de déterminer quels sont les gains apportés par l'opération.

Il se mesure généralement en pourcentage par le rapport gain net / montant de l'investissement. Cette approche n'est valable que pour des actions relevant d'une action de développement du chiffre d'affaires. Il est la conséquence et l'illustration de ce biais de cadrage et raccourci qu'il y a ce qui rapporte et que le reste ne serait que des centres de coûts par opposition inexacte ; grave erreur stratégique...

$$\frac{(\text{gain de l'investissement} - \text{coût de l'investissement})}{\text{coût de l'investissement}} \times 100 = \text{taux de ROI} \text{ Retour sur investissement}$$

Approche de calcul du ROI en matière de management des risques

Comme démontrer

Un investissement se réalise sur les enjeux et non sur le financier !

Un investissement ne se réduit donc pas à la seule dimension financière. Non, tout est un investissement et cela implique le R.O.I. Return On Investment ou retour sur investissement. Ainsi,

Un R.O.I. juste et bon s'apprécie sur son intelligence des enjeux de l'entreprise, de l'organisme ; le Rubik'cube du management des risques permet cela.

Car le management des risques par les risques vise à :

Transformez vos risques en une opportunité, se permettre de construire plutôt que de subir...

Évaluer l'investissement et son ROI en plaçant la logique financière au centre est nécessairement contre-productif. Les méthodes « simpliste » de calcul du ROI s'inscrivent dans cette logique malsaine.

Le ROI des activités transversales comme le management des risques se détermine ainsi

$$\frac{\text{Coûts globaux des incertitudes financières}}{\text{Coût global d'investissement dans la prévention}} = \text{coefficient de ROI}$$

Méthode d'analyse, de calcul et d'évaluation du ROI avec le bénéfice risque

Le tableau ci-contre illustre la méthode avec deux colonnes, l'une pour les risques de gains, l'autre pour les risques de pertes. Ensuite, pour chacun des enjeux, déterminer de manière factuelle et objective l'analyse des risques. Faire cela implique un travail pluridisciplinaire en mode gestion de projet.

Un exercice redoutable en matière de devoir de conseil éclairé et d'aide à la prise de décision des décideurs (clients, PDG, etc.). Une méthode éprouvée auprès de personnages redoutables comme JC Bourrelier.

Les 5 enjeux fondamentaux	Analyse des enjeux entre investir dans la prévention ou l'incertitude financière de l'attentisme	
	Ce que vous pouvez gagner	VS Ce que vous pouvez perdre
La maîtrise des 5 enjeux implique une solide culture pluridisciplinaire de prévention et une bonne équipe pluridisciplinaire. Ceci implique un travail de management transversal.	L'investissement dans la prévention permet un retour sur investissement moyen minimum d'un coefficient 20. Autrement dit, cette posture proactive permet : Pour 1 euro investi Vous évitez des pertes et des incertitudes financières de coefficient 20 en moyenne, donc de générer le bénéfice net.	Tout organisme est soumis à des aléas; à la théorie du chaos. La réaction aux événements, l'attentisme engendre des risques, des menaces, des incertitudes financières 20 fois plus onéreuses que la prévention au minimum. Question : Préférez vous subir ou construire ? Nota bene : les biais cognitifs engendrent des illusions d'économie qui se comporte comme un élastique qui monte en tension jusqu'au jour où il rompt brutalement...
HUMAINS		
SOCIÉTAUX		
TEMPS		
RÉGLEMENTAIRES		
ÉCONOMIQUES		

Cas de figure simple N°1 : panneau feu flash, achat de prévention des risques

Pour une affaire de panneaux feux flash aux fins de sécurité des caristes versus poids-lourds dans les Ardennes (sol humide et brouillard) entre 2014 et 2016

Les arguments de synthèse d'aide à la prise de décision stratégique à fournir au PDG et DAF sont donc :
(bases source INRS, ÉPICÉA et Assurances dont CRAMIF et CARSAT)

Pour un investissement de 2,5 K€ d'achat et de mise en œuvre de panneau, nous réduisons très fortement le risque de l'incertitude financière évalué entre, au minimum 3,75 k€ d'amende à 612 000 d'euros de coût. Le retour sur investissement est de 609 500 euros, soit un coef 258 fois moins onéreux à faire de la prévention que de subir un sinistre. (coef moyen de 20 au minimum)

LIVRABLE : FICHE DE SYNTHÈSE D'ÉTABLISSEMENT DU R.O.I

Cas de figure simple N°1 : panneau feu flash

	Ce que nous pouvons gagner	versus	Ce que nous pouvons perdre
Enjeux humains :	Objectif final et concret de la sécurité : rendre indemnes clients et collaborateurs à leurs familles Coût de formation 500€ chauffeurs PL +50€ collaborateurs = performance au travail pour environ 550 euros Gain sur la QVT, paix sociale, limitation du turn-over, des risques		Domage potentiel très probable (INRS ÉPICÉA) : Des blessées, des morts, des arrêts de travail longs = 1 mort au travail = 645 000 euros source CRAMIF coûts directs moyens
Enjeux sociétaux :	Responsabilité sociétale 1 considérez donc les enjeux humains comme une valeur ajoutée de l'entreprise 2 différenciations concurrentielles d'une entreprise éthique tant pour les clients que pour le recrutement. = 1 Ouverture à des marchés publique ou de différenciation déterminante pour les clients de l'usine 2 Choix de recrutement plus larges, donc de collaborateur efficient 3 fidélisations des collaborateurs et clients		1 notre société n'admet plus les pertes humaines, plus encore d'une entreprise 2 en cas de sinistre, c'est aussi l'image de l'entreprise qui est sinistrée. (des années à gagner la confiance perdue en moins de 1 heure en général) = mauvaise publicité, fuite des clients acheteur des produits fuite des clients de type collaborateur. Les candidats les meilleurs vont vers un concurrent plus éthique.
Enjeux de temps :	Le temps c'est de l'argent Disposer de collaborateur efficient et fiable avec turn-over faible. 2,5 heures de mobilisation des collaborateurs		Versus gestion d'AT mortel Temps de gestion de l'AT estimer à 1607heures ETP Temps de remplacement et retour à la normale du poste Estimation à plus de 6 mois soit 800h de perturbations Dégâts matériels à plusieurs dizaines de K€
Enjeux légaux	Outre la conformité réglementaire, Être une entreprise de référence au titre du Benchmarking pour ses bonnes pratiques Être une entreprise contribuant à l'évolution de la réglementation ou de l'anticiper (ex : la loi Mathys) https://www.lemonde.fr/m-perso/article/2014/12/19/don-de-conges-derriere-la-loi-mathys-une-histoire-de-solidarite_4543843_4497916.html		Engagement de la responsabilité pénale, civile, contractuelle assurantielle (dont augmentation de la police d'assurance) Tribunaux civil, pénal, Prud'homme, tracasseries avec les administrations qui demanderont des comptes... article 121-3 du Code pénal, le salarié victime d'un accident ou d'une maladie peut saisir la juridiction pénale pour manquement de l'employeur à son obligation de sécurité, ce qui constitue un délit pouvant déboucher sur une amende (d'un montant minimum de 3 750 €) et une peine de prison (jusqu'à 10 ans) Frais d'avocat, de justice, de condamnation, de démarches diverses = 100 000 euros au minimum de coûts direct et indirect
Enjeux financiers	Il est égal à l'ensemble des coûts directs et indirects des enjeux précédents. Conclusions Que fait-on ? Devons-nous subir la réglementation et les risques de sinistre ? Où choisissons-nous de construire, d'être pragmatique et bon investisseur en s'avisant de maîtriser aux mieux les risques liés aux impacts de ces enjeux et de générer un maximum de bénéfice net, et pas que financier ? C'est-à-dire, ce que vous pouvez perdre ou gagner...		
	Forte maîtrise de la certitude financière		Très forte incertitude financière
	l'investissement initial maximum est de	2,5 K€	Estimation basse des coûts
	sur 10 ans, l'estimation est de	3,452 k€	Estimation haute des coûts probables
			3 750 € d'amende Très probable X 4 employés = 15 K€
			645 000 euros de coûts directs et indirects minimums

Cas de figure N°2 : RÉPARATION D'UNE IFEA DE TYPE SPRINKLER

Contexte, expression des besoins

Méthode ITAMaMi de l'INRS.

Critères	Observations factuelles
(I) Individu le qui ?	Grand magasin péri urbain
(T) La tâche : quoi faire ?	Établissement à risque incendie particulier de plus de 3000 m ² ayant besoin d'une détection et de moyens de combat de lutte incendie précoce
(A) L'activité : comment ? de quelle manière ?	Système de détection précoce automatique incendie et de combat de lutte incendie
(Ma)Le matériel : avec quoi ?	système d'installation fixe d'extinction automatique de type sprinkler Ce dernier présente un dysfonctionnement partiel. Il exprime le besoin de recouvrir sa pleine capacité opérationnelle.
(Mi) Le milieu : Où ? Quand ? Avec qui ?	Établissement à grand volume ouvert et disposant d'un très grand potentiel calorifique du fait des marchandises et de leurs natures ; peu de compartimentage sauf locaux à risque
La problématique	Le directeur du magasin relance depuis 2 ans la nécessité de réaliser les opérations de maintenance et de réparation. Le DG refuse pour des raisons de coût uniquement à 9k€, considérant, jusqu'à présent, que ce n'est qu'un centre de coût.

Cahier des charges THOES

Évaluation sommaire de l'ensemble de solutions techniques, humaines, organisationnelles, économiques et stratégiques ayant le meilleur bénéfice-risque pour répondre à la problématique. .

Sur le plan	Observations
Stratégique	Réaliser ces opérations de réparation avant que la panne partielle s'aggrave d'une part, au plus vite en raison du risque incendie et de recouvrir sa pleine capacité opérationnelle, réglementaire eu égard des exigences.
Technique	Procéder à la réparation
humains	Par un technicien compétent
organisationnel	Valider le devis d'une entreprise réellement compétente
Économique	Choix aux mieux-disants, opération sous contrat-cadre avec un mainteneur sprinkler

Livrable : synthèse de l'analyse

Les arguments de synthèse d'aide à la prise de décision stratégique à fournir au PDG et DAF sont donc :
(bases source INRS, ÉPICÉA et Assurances)

Pour un investissement de 10,5 K€ de réparation, on évite une incertitude financière de plus de 2 128 000 euros. Le retour sur investissement est de 2 117 500 euros, soit un coef 202 fois moins onéreux à faire de la prévention que de subir un sinistre. (coef moyen de 20 au minimum)

LIVRABLE : FICHE DE SYNTHÈSE D'ÉTABLISSEMENT DU R.D.I

Cas de figure simple N°2 : RÉPARATION D'UNE IFEA DE TYPE SPRINKLER

	Ce que nous pouvons gagner	versus		Ce que nous pouvons perdre
Enjeux humains :	Objectif final et concret de la sécurité : rendre indemnes clients et collaborateurs à leurs familles = performance au travail Gain sur la QVT, paix sociale, limitation du turn-over, maîtrise des risques		Dommage physique et psychologique humaine inadmissible	
Enjeux sociétaux :	Responsabilité sociétale 1 considérez donc les enjeux humains comme une valeur ajoutée de l'entreprise 2 différenciations concurrentielles d'une entreprise éthique tant pour les clients que pour le recrutement.		Insécurité des clients Insécurité des collaborateurs = perte de performance et d'affluence	
Enjeux de temps :	Réaliser l'opération demande 7 heures de travail par le mainteneur + 5 heures d'administratifs divers sur tout le processus		Un incendie, même modeste, représente 1607 heures ETP de temps de travail administratif divers sur plusieurs mois	
Enjeux légaux	Réaliser les réparations		Aux yeux des autorités publiques (commissions de sécurité) Juste la non-conformité	
	Objet	k€	Objet	k€
	Devis des travaux	9,00	Obligation de travaux	9,00
	Coûts indirects administratifs divers sur le processus	1,00	RVRMD rapport de vérification réglementaire après mise en demeure	1,00
	= 10,5 k€ au maximum		prescription de mesure compensatoire avec un poste d'agent SSIAP1 sur 6 mois	14,00
			Coûts indirects administratifs divers	3,50
			= 27,5 k€ au minimum	
			Si sinistre, estimation haute possible	
			Objet	k€
			Coût minimum d'un sinistre incendie	2 millions €
			Majoration police d'assurance	75,00
			Obligation de travaux	9,00
			RVRAT rapport de vérification réglementaire après travaux	1,00
			prescription de mesure compensatoire avec un poste d'agent SSIAP1 sur 1 an	28,00
			Coûts indirects administratifs divers	15,00
		= 2 128 000 € au minimum		
Enjeux financiers	Il est égal à l'ensemble des coûts directs et indirects des enjeux précédents. Conclusions, que fait-on ? Devons-nous subir la réglementation et les risques de sinistre ? Où choisissons-nous de construire, d'être pragmatique et bon investisseur en s'avisant de maîtriser aux mieux les risques liés aux impacts de ces enjeux et de générer un maximum de bénéfice net, et pas que financier ? C'est-à-dire, ce que vous pouvez perdre ou gagner...			
	Forte maîtrise de la certitude financière		Très forte incertitude financière	
	l'investissement initial maximum est de	10,5 k€	Estimation basse des coûts	Estimation haute des coûts probables
		27,5 k€	2 128 000 € Hors coûts blessures et poursuites pénales / civiles	

Cas de figure N°3 : L'OBLIGATION DE FORMATION DE SÉCURITÉ

Contexte, expression des besoins

Méthode ITAMaMi de l'INRS.

Critères	Observations factuelles
(I) Individu le qui ?	Grand groupe de restauration
(T) La tâche : quoi faire ?	Savoir intervenir en cas d'évènement indésirable, car 98% des sinistres sont maîtrisés par les collaborateurs dès les premières minutes
(A) L'activité : comment ? de quelle manière ?	formation de gestion des évènements indésirables dont sécurité de lutte incendie et d'évacuation, Vigipirate, etc.
(Ma)Le matériel : avec quoi ?	Sur l'ensemble des sites avec des unités de formation mobiles
(Mi) Le milieu : Où ? Quand ? Avec qui ?	10 sites, 300 employés par site, 990 euros la formation pour un groupe de 10 personnes
La problématique	Vous travaillez pour un grand groupe de restauration, vous constatez que la dernière véritable formation de sécurité de lutte incendie et d'évacuation a été réalisée le 11 septembre 2000, vous devez convaincre votre PDG dont la vision est restreinte à juste regarder le bas de la facture et de considérer la sécurité comme un centre de coût par opposition des centres de profit. Que proposez-vous ? et quels sont vos arguments ?

Cahier des charges THOES

Évaluation sommaire de l'ensemble de solutions techniques, humaines, organisationnelles, économiques et stratégiques ayant le meilleur bénéfice-risque pour répondre à la problématique. .

Sur le plan	Observations
Stratégique	Engagement de la direction générale sur sa politique qualité sécurité : Outre les compétences en matière de gestion des évènements indésirables, cela entre dans l'obligation de formation continue, la stratégie de qualité de l'action managériale, donc la QVT, donc la performance.
Technique	unités de formation mobile
humains	Équipe de formation Équipes des sites
organisationnel	-Un objectif de formation de 1/3 des personnes de chaque service dans l'année ce qui permet d'avoir 100% en 3 ans -Puisqu'un exercice de sécurité et d'évacuation est obligatoire, au premier semestre faire la formation théorique, au deuxième l'exercice
Économique	Voir détail ci-après

Livrable : synthèse de l'analyse

Les arguments de synthèse d'aide à la prise de décision stratégique à fournir au PDG et DAF sont donc :
(bases source INRS, ÉPICÉA et Assurances)

Pour un investissement de 10,5 K€ de réparation, on évite une incertitude financière de plus de 2 128 000 euros. Le retour sur investissement est de 2 117 500 euros, soit un coef 202 fois moins onéreux à faire de la prévention que de subir un sinistre. (coef moyen de 20 au minimum)

Estimations des investissements

Coûts directs et indirects à réaliser le plan de formation	Coût direct et indirect de l'incertitude financière
3000 employés /3 (1/3 des effectifs des services) = objectif de 1000 employés à former sur l'année (1000/10pers par groupe de formation) x 990 = 99 000 euros pour l'année de budget Coûts indirects de charge administrative, de gestion et enregistrement (traçabilité des formations, versement au document unique, registre de sécurité, dossier du personnel et du passeport formation) 10,9 k€ Coût global 109,5 k€	Risque de prescriptions majeures Commissions de sécurité, par exemple en imposant un agent SSIAP1 CRAMIF CARSAT, sur cotisation des prélèvements obligatoires Inspection du travail, non-respect des obligations de sécurité Gestion administrative de levée des prescriptions Estimation basse : 99k€ de formation + prestation SSIAP1 aux heures d'ouverture magasins 28k€ /an + autres incidences des autorités 5k€ + coûts indirects de gestion, notamment administratifs à 35k€ = 167 k€ Estimation haute : Risque de fermeture administrative 45k€ / jour Estimation de 15 jours de fermeture = 675 000 euros Risque d'incendie tout ou partie, coût minimum à 2 millions d'euros 99k€ de formation + équipe SSIAP compensatoire 36 k€ + impact incendie 2 millions d'euros + sur cotisation de la police d'assurance de 70k€ par an sur 10 ans +coûts indirect administratif à 80k€ 2 285 000 euros Hors mauvaise publicité et impact sur l'influence, et le capital confiance client
Temps de mobilisation 1 semestre 1/3 des effectifs sur une demi-journée soit 3000 heures/an 1 exercice d'évacuation par établissement dans l'année au moins	Contre la gestion d'un sinistre Dans le meilleur des cas, c'est 2 ans d'impact de perte de temps à gérer le sinistre, à restreindre la pleine capacité opérationnelle du site. 3 ets sur 4 ne se relèvent pas après un sinistre. Ex: équipe de 10 personnes 1607 X 10pers X2 ans = 32 140 heures de chômage technique Impact indirect de gestion coef 20 par RETEX = 642 800 Coûts directs + indirects = estimation minimum de 674 940 heures Donc le volume de perte de temps est d'environ 674 940 heures au minimum soit 700 000 heures de perdues

Livrable : synthèse de l'analyse

Les arguments de synthèse d'aide à la prise de décision stratégique à fournir au PDG et DAF sont donc :
(bases source INRS, ÉPICÉA et Assurances)

Pour un investissement de 109,5 K€ de formation, on évite une incertitude financière de plus de 2 285 000 euros. Le retour sur investissement est de 2 175 500 euros, soit un coef 20,86 fois moins onéreux à faire de la prévention que de subir un sinistre.
(coef moyen de 20 au minimum)

LIVRABLE : FICHE DE SYNTHÈSE D'ÉTABLISSEMENT DU R.O.I

Cas de figure simple N°3 : L'OBLIGATION DE FORMATION DE SÉCURITÉ

	Ce que nous pouvons gagner	versus		Ce que nous pouvons perdre
Enjeux humains :	Objectif final et concret de la sécurité : rendre indemnes clients et collaborateurs à leurs familles 3000 employés 5 000 000 de client/an = performance au travail Gain sur la QVT, paix sociale, limitation du turn-over, maîtrise des risques	Dommage physique et psychologique humaine Inadmissible Des blessées, des morts, des arrêts de travail longs (1 mort au travail = 645 000 euros source CRAMIF)		
Enjeux sociétaux :	Responsabilité sociétale 1 considérez donc les enjeux humains comme une valeur ajoutée de l'entreprise 2 différenciations concurrentielles d'une entreprise éthique tant pour les clients que pour le recrutement.	1 notre société n'admet plus les pertes humaines, plus encore d'une entreprise 2 en cas de sinistre, c'est aussi l'image de l'entreprise qui est sinistrée. (des années à gagner la confiance perdue en moins de 1 heure en général) Insécurité des clients <u>Insécurité des collaborateurs</u> = perte de performance et d'affluence		
Enjeux de temps :	3000 heures par an de formation de gestion des évènements indésirables 1 exercice d'évacuation par établissement dans l'année au moins Le temps c'est de l'argent Former prend moins de temps et d'énergie que la gestion d'un sinistre.	Versus 700 000 heures pour un sinistre sur un établissement de 10 personnes au minimum ... Soit une estimation minimum de 32 140 heures X 27€ coût horaire salarial chargé = 867 780 euros		
Enjeux légaux	Outre la conformité réglementaire, Être une entreprise de référence au titre du Benchmarking pour ses bonnes pratiques Être une entreprise contribuant à l'évolution de la réglementation ou de l'anticiper (ex : la loi Mathys) https://www.lemonde.fr/m-perso/article/2014/12/19/don-de-conges-derriere-la-loi-mathys-une-histoire-de-solidarite_4543843_4497916.html	Engagement de la responsabilité pénale, civile, contractuelle assurantielle (dont augmentation de la police d'assurance) Tribunaux civil, pénal, Prud'homme, tracasseries avec les administrations qui demanderont des comptes... Frais d'avocat, de justice, de condamnation, de démarches diverses = 100 000 euros au minimum de coûts direct et indirect		
Enjeux financiers	Il est égal à l'ensemble des coûts directs et indirects des enjeux précédents. Conclusions, que fait-on ? Devons-nous subir la réglementation et les risques de sinistre ? Où choisissons-nous de construire, d'être pragmatique et bon investisseur en s'avisant de maîtriser aux mieux les risques liés aux impacts de ces enjeux et de générer un maximum de bénéfice net, et pas que financier ? C'est-à-dire, ce que vous pouvez perdre ou gagner...			
	Forte maîtrise de la certitude financière		Très forte incertitude financière	
	l'investissement initial maximum est de 109,5 k€		Estimation basse des coûts	Estimation haute des coûts probables
			167 k€	2 285 000 € Hors coûts blessures et poursuites pénales / civiles et heures perdues

Sécurité de mise en rayon et de chargement des gondoles et racks

RETEX* : Nos collègues nous informent des conséquences de l'effondrement d'une gondole



*RETEX : ReTour d'EXpérience



Suite à une manœuvre de gerbage de poêles à plus de 4 mètres de hauteur en surface de vente et aux heures d'ouverture du public, un poêle se renverse et fait s'effondrer la gondole.

Commentaires :

Il existe des notices de sécurité, des règles de montage, d'utilisation et de limite de charge pour tous les matériels, Ce sont des outils de travail et de prévention ; être professionnel du commerce, c'est aussi connaître ces règles.

Pourquoi est-il survenu ?

Causes Organisationnelles

- absence d'analyse des risques au préalable
- défaut d'application des procédures de sécurité Bricorama et constructeur.

Causes Comportementales

- perception du risque et culture sécurité insuffisante.
- comportement humain
- routine

Causes Techniques

- absence d'haubanage de la gondole
- rupture de l'emballage en bois des poêles
- déplacement du centre de gravité vers le haut en installant des poêles en haut

Domages dus à l'accident.

Corporels

Aucun

Nota bene : **un accident de ce type s'avère potentiellement mortel ; à minima, il aurait pu occasionner des fractures multiples et autres dommages irréversibles !!!**

Matériels

- Une gondole et toute la marchandise au sol
- 69 heures de perte de temps pour remettre en ordre le rayon + environs 20 heures d'administratifs (déclaration, CHSCT, etc) alors que moins de 5 minutes de réflexion et d'analyse aurait permis d'éviter cela !

Actions correctives

A court terme

- rappel régulier des consignes de sécurité, notamment :
 - ↳ la fermeture du rayon à minima, de la zone si besoin est suivant l'analyse des risques de l'intervention
 - ↳ respect des limites de charge et des règles de stockage.
 - ↳ respect des règles de gerbages ; notamment la mise en place d'une zone de sécurité au moins égale à la hauteur de chargement.

A long terme

- mettre à niveau les consignes de sécurité et d'intervention de ce type.

Conclusion (s), observation (s) complémentaire

Ce genre d'incident peut gravement blesser une personne, un client comme un employé. Cela engage la responsabilité pénale et civile de toutes les personnes impliquées dans cette affaire. De même, les emplois du site se retrouvent en péril ; Qui a envie de venir faire des emplettes dans un magasin avec une réputation dangereuse !!!

L'art GN13 de l'arrêté du 25 juin 1980 interdit les travaux dangereux en présence du public, il faut donc toujours prendre le temps de s'assurer d'une zone de sécurité suffisante.

La sécurité est l'affaire de tous et à tous les niveaux.

LIVRABLE : FICHE DE SYNTHÈSE D'ÉTABLISSEMENT DU R.D.I

Cas de figure simple N°4 : l'accident de renversement des gondoles

	Ce que nous pouvons gagner	versus	Ce que nous pouvons perdre
Enjeux humains :	Objectif final et concret de la sécurité : rendre indemnes clients et collaborateurs à leurs familles Une dizaine d'employés présents Plusieurs centaines de clients à ce moment-là = performance au travail Gain sur la QVT, paix sociale, limitation du turn-over, maîtrise des risques		Dommage physique et psychologique humaine Inadmissible Des blessés, des morts, des arrêts de travail longs (1 mort au travail = 645 000 euros source CRAMIF)
Enjeux sociétaux :	Responsabilité sociétale 1 considérez donc les enjeux humains comme une valeur ajoutée de l'entreprise 2 différenciations concurrentielles d'une entreprise éthique tant pour les clients que pour le recrutement.		1 notre société n'admet plus les pertes humaines, plus encore d'une entreprise 2 en cas de sinistre, c'est aussi l'image de l'entreprise qui est sinistrée. (des années à gagner la confiance perdue en moins de 1 heure en général) Insécurité des clients <u>Insécurité des collaborateurs</u> = perte de performance et d'affluence
Enjeux de temps :	5 à 10 minutes de réflexion et de sécurisation de la zone pouvaient éviter cet accident. + au prorata temporis, le temps de formation et recyclage Soit environ 7 à 10 euros		Versus 69h de perte de temps de remise en état +20h d'administratif 89 X 27€ coût horaire salarial chargé = 2 403 euros de pertes sèches
Enjeux légaux	Outre la conformité réglementaire, Être une entreprise de référence au titre du Benchmarking pour ses bonnes pratiques Être une entreprise contribuant à l'évolution de la réglementation ou de l'anticiper (ex : la loi Mathys) https://www.lemonde.fr/m-perso/article/2014/12/19/don-de-conges-derriere-la-loi-mathys-une-histoire-de-solidarite_4543843_4497916.html		Engagement de la responsabilité pénale, civile, contractuelle assurantielle (dont augmentation de la police d'assurance) Tribunaux civil, pénal, Prud'homme, tracasseries avec les administrations qui demanderont des comptes... Frais d'avocat, de justice, de condamnation, de démarches diverses = 100 000 euros au minimum de coûts direct et indirect
Enjeux financiers	Achat de matériel et installation (haubanage, ancrage des rayons, etc.) Estimations à 1 500 euros Il est égal à l'ensemble des coûts directs et indirects des enjeux précédents. Conclusions, que fait-on ? Devons-nous subir la réglementation et les risques de sinistre ? Où choisissons-nous de construire, d'être pragmatique et bon investisseur en s'avisant de maîtriser aux mieux les risques liés aux impacts de ces enjeux et de générer un maximum de bénéfice net, et pas que financier ? C'est-à-dire, ce que vous pouvez perdre ou gagner...		
	Forte maîtrise de la certitude financière		Très forte incertitude financière
	l'estimation de l'investissement initial maximum est de 1 510 k€	Estimation basse des coûts	Estimation haute des coûts probables
		10 k€	Dépasse 3 millions d'euros



4

PRÉSENTATION DES 5 ENJEUX FONDAMENTAUX DE TOUT ORGANISME

Prenons de la hauteur pour se départir du biais de focalisation. Voici une évolution des travaux de mes pairs qualitiens qui retenaient 4 enjeux fondamentaux dans les systèmes de management QHSE. Le SM-SST (système de management santé-sécurité au travail) s'avère l'un des plus mature. Toutefois, nous avons ajouté un enjeu si évident qu'il est facile de l'oublier, c'est l'enjeu tempo-organisationnel.



LES ENJEUX HUMAINS & INTERACTIONS ANTHROPIQUES

Clientèle, patientèle, collaborateur, peu importe, c'est avant tout des humains

Peu importe le terme suivant la nature de l'exploitation, de l'activité, cela demeure toujours des humains. Un humain est avant tout un animal grégaire avec toutes les conséquences en lien .

Ainsi sur le plan humain, cela concerne, par exemple, la confiance avec le besoin de sécurité* comme la sécurité civile des populations, la santé publique, la sécurité du public et la santé-sécurité des travailleurs, la sécurité est un préambule à la motivation*. C'est aussi le besoin de reconnaissance* et la valorisation du capital humain avec la GPEC, car tout organisme est un pôle de compétence et d'expérience.



1) ENJEUX HUMAINS

Sécurité et bien-être de:

- ✓ Un client, un patient qui se sent en sécurité dépense plus
- ✓ Vos collaborateurs _____.

Sécurité = performances

Le coût d'un accident est 20 fois plus important que la prévention.

Enjeux exogènes à l'organisme

Enjeux universels liés à la nature humaine, psychosociale et d'animal grégaire

Par exemple le besoin de reconnaissance* et la valorisation du capital humain avec la GPEC, car tout organisme est un pôle de compétence et d'expérience

Enjeux généraux de sécurité des populations

- Sécurité civile
- Santé publique
- Accessibilité pour tous

Enjeux endogènes à l'organisme

Enjeux particuliers de sécurité des personnes dans votre organisation

- Sécurité du public
- Santé et sécurité au travail
- Accessibilité pour tous

Enjeux spécifiques de sécurité des personnes

- Sécurité individuelle
- Santé et sécurité individuelle

L'humain, un animal grégaire avant tout !

Exemple avec la trame d'analyse de la théorie de Maslow

La pyramide des besoins, ou pyramide de Maslow, est une représentation pyramidale de la hiérarchie des besoins, une théorie de la motivation élaborée à partir des observations réalisées dans les années 1940 par le psychologue Abraham Maslow.

L'article où Maslow expose pour la première fois sa théorie, A Theory of Human Motivation, est paru en 1943.

Le principe : derrière une motivation, il y a un besoin. À chaque fois qu'un individu a couvert les besoins d'un étage de la pyramide tout ou en grande partie, il aspire à atteindre le suivant, jusqu'à couvrir les besoins qui se situent au sommet de la pyramide.

Le besoin de sécurité est consubstantiel à l'humain

Les infographies à suivre sont transposables à une nation, à une région et son aptitude à assouvir les besoins implicites de sécurité, donc à attirer des intérêts divers comme le tourisme ou des activités industrielles.

Les risques liés aux enjeux humains

Il est possible de distinguer deux grandes catégories de risque à tout organisme,

- **les risques exogènes**

Un organisme comme une entreprise aura, pour risque endogène, les risques santé-sécurité au travail, soit environ 21 grandes catégories de risques (voir fiche ED 840 de l'INRS). Un organisme comme l'État français sera concerné par la santé-sécurité de ses collaborateurs, mais aussi par la santé publique. C'est aussi le capital humain, le niveau de compétences. Autre exemple, en entreprise comme les établissements recevant du public, on parle de sécurité du public, au niveau de la nation de sécurité des populations, mais tous les deux relèvent des moyens de la sécurité civile.

- **Les risques endogènes.**

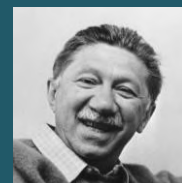
Les risques exogènes sont très souvent très mal pris en compte par les entreprises, particulièrement les risques majeurs. Au niveau de la nation, cette notion est un acquis régalien.

À chacun de les identifier méthodiquement de ce point général vers les cas spécifiques. Dans tous les cas, des besoins humains collectifs ou individuels, il y a essentiellement, d'une part, les interactions anthropiques liées aux activités humaines (risque industriel, Santé, pollution, etc.), d'autre part les interactions avec la nature, l'environnement, le développement durable ; car l'homme est loup pour lui-même...



HIÉRARCHIE DES MOTIVATIONS

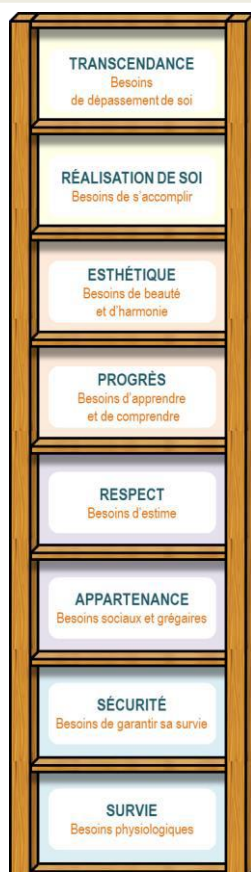
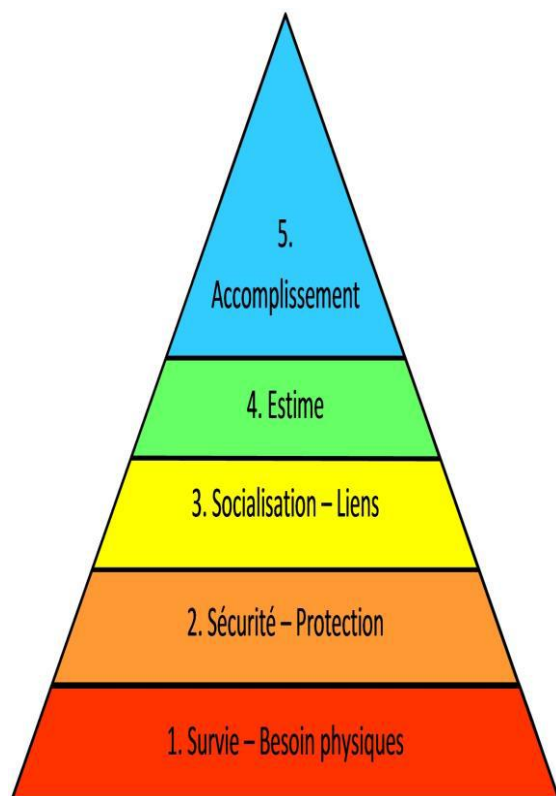
ÉCHELLE SELON MASLOW (CE N'EST PAS UNE PYRAMIDE)
Voir aussi modèle de McClelland et expérience de Ringelmann



99%

des pyramides de Maslow sont inexactes

- 1) Il n'y a jamais eu de pyramide dans la théorie de Maslow
- 2) La version à **5 niveaux** n'est qu'une représentation simpliste qui ne prend pas en compte les évolutions des travaux de Maslow



Dans la théorie de la hiérarchie des motivations de Maslow de 1969 :

**Il n'y a toujours pas de pyramide,
mais il y a**

8

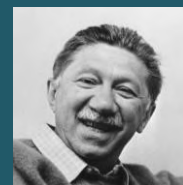
Niveaux et non cinq



HIÉRARCHIE DES MOTIVATIONS

ÉCHELLE SELON MASLOW (CE N'EST PAS UNE PYRAMIDE)

Voir aussi modèle de McClelland et expérience de Ringelmann



Les humains ne ressentent l'apparition d'un besoin supérieur que lorsque le besoin actuel est relativement satisfait. La rétrogradation peut se produire; elle peut être brutale. Par exemple, le COVID étant attentatoire aux besoins de sécurité, beaucoup de personnes ont adopté une posture restreinte aux besoins physiologiques de survie. Une personne peut donc passer brutalement du niveau de l'accomplissement ou encore du niveau du respect à celui du niveau de la survie. Par exemple, l'achat frénétique irrationnel de papier toilette l'illustre; s'amuser sur son smartphone en conduisant (niveau réalisation), puis passer au niveau des besoins de survies à cause de l'accident du fait de cette négligence du téléphone au volant.

BESOINS TRANSCENDANTAUX

TRANSCENDANCE

Besoins de dépassement de soi

RÉALISATION DE SOI

Besoins de s'accomplir



Recherche d'une meilleure version d'eux-mêmes sont motivés par des valeurs universelles et humanistes. Vérité, bonté, beauté, perfection, excellence, simplicité, élégance, etc. Des motivations qui transcendent les intérêts personnels de l'individu,

Besoin d'affirmer d'une manière personnelle son caractère unique, de réaliser ses potentialités, ses dons et aptitudes. Conscience de soi, s'épanouir, approfondir sa culture, s'émanciper par le développement personnel

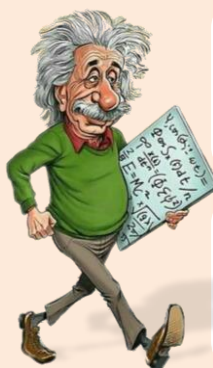
BESOINS PSYCHOLOGIQUES

ESTHÉTIQUE

Besoins de beauté et d'harmonie

PROGRÈS

Besoins d'apprendre et de comprendre



Le désir esthétique, par la recherche de beauté, de créativité, d'harmonie, etc. Du grec aisthētikos, 'relatif à la perception, Relatif au sentiment du beau. Conforme à une certaine beauté, à une certaine harmonie. Connexe donc à l'épicurisme et à l'hédonisme

Le désir d'apprendre et de comprendre, qui se caractérise par un besoin de liberté d'enquête et d'expression, d'exploration, de transmettre...

Il existe trois besoins psychologiques universels non hiérarchisés : l'autonomie, les relations et les compétences.

BESOINS PSYCHOSOCIOLOGIQUES

RESPECT

Besoins d'estime

APPARTENANCE

Besoins sociaux et grégaires

développement et conciliation travail-vie personnelle

Besoin de reconnaissance, selon son entourage, des signes de reconnaissance positifs ou négatifs.

Développer son autonomie, s'affranchir, indépendance, être reconnue, apprécié, cadre relationnel de reconnaissance mutuelle suivant le cercle d'interaction sociale

BESOINS PRIMAIRES

SÉCURITÉ

Besoins de garantir sa survie

SURVIE

Besoins physiologiques



Organiser sa vie de manière à passer de la survie à vivre dans un espace sécurisant comme :

Assurer une bonne santé

Privilégier une certaine stabilité

Améliorer ses conditions de survie, d'information

Répondre aux besoins primaires. Besoin d'air, de sommeil, de protection contre la nature, de reproduire l'espèce....

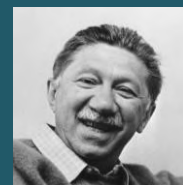
Respirer et dormir, homéostasie, excrétion, se nourrir, manger et boire, se chauffer, se vêtir (protéger), se reproduire.



HIÉRARCHIE DES MOTIVATIONS

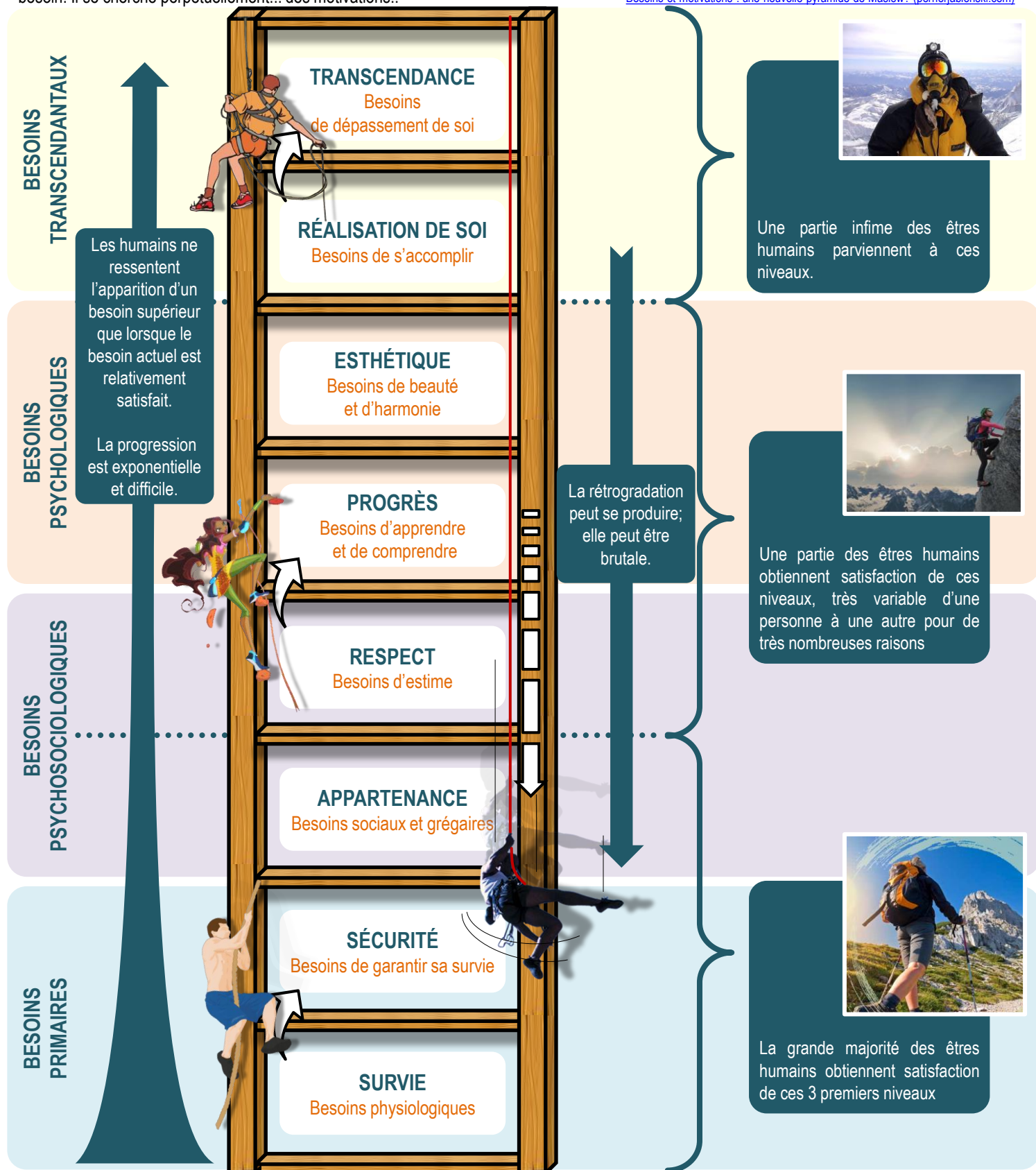
ÉCHELLE SELON MASLOW (CE N'EST PAS UNE PYRAMIDE)

Voir aussi modèle de McClelland et expérience de Ringelmann



Quand un être humain se retrouve dans un besoin vital — manger ou boire —, il n'a pas d'autre attente, pas d'autre rêve. Il ne peut pas penser à l'estime de soi ou rêver d'être la meilleure version de lui-même : le besoin dominant est de manger et boire. Quand ce besoin est assouvi, il peut passer à la quête suivante : celle de la sécurité — un environnement stable, prévisible, etc. Il ne rêve toujours pas d'estime. L'urgence, c'est la sécurité. Et il en va de même pour chaque étage. Quand un humain se retrouve dans une certaine catégorie de besoins, rien d'autre ne compte pour lui. Le besoin suivant est inimaginable, celui d'avant est déjà oublié. Mais l'humain en milieu de travail ne fonctionne pas uniquement en termes de besoin. Il se cherche perpétuellement... des motivations..

[Besoins et motivations : une nouvelle pyramide de Maslow? \(perrierjablonski.com\)](https://perrierjablonski.com)

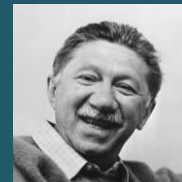




HIÉRARCHIE DES MOTIVATIONS

ÉCHELLE SELON MASLOW (CE N'EST PAS UNE PYRAMIDE)

Voir aussi modèle de McClelland et expérience de Ringelmann



PRINCIPE DE BASE
Variable selon les contextes

EN GÉNÉRAL
Vie privée, pro et extra pro

EN PARTICULIER
Par exemple au travail

BESOINS
TRANSCENDANTAUX

TRANSCENDANCE

Besoins
de dépassement de soi

Recherche d'une meilleure version d'eux-mêmes sont motivés par des valeurs universelles et humanistes. Vérité, bonté, beauté, perfection, excellence, simplicité, élégance, etc. Des motivations qui transcendent les intérêts personnels

Rare sont les activités professionnelles où la personne dispose d'un contexte favorable pour se transcender. C'est pourtant le cas avec, par exemple :

- Certains ordres religieux
- Certaines unités d'élite et les forces spéciales

RÉALISATION DE SOI

Besoins de s'accomplir

- Conscience de soi
- S'épanouir
- Approfondir sa culture
- S'émanciper par le développement personnel

- Se former et poursuivre son propre développement
- Être un référent de son domaine
- Traiter en commun des désaccords
- Décider ensemble
- Être novateur, force de proposition
- Autonomie professionnelle....

BESOINS
PSYCHOLOGIQUES

ESTHÉTIQUE

Besoins de beauté
et d'harmonie

Recherche
• de beauté,
• de créativité,
• d'harmonie,
Ensemble favorable à l'émulation, à donner du sens

Cette recherche se traduit par l'exigence et l'excellence, la qualité (au sens pro qualicien) VS perfectionnisme. Outre les métiers d'art, il y a des corps de métier comme les compagnons du devoir, les militaires, les scientifiques et universitaires.

PROGRÈS

Besoins d'apprendre
et de comprendre

Le désir
• d'apprendre et de comprendre,
• d'enquête, d'exploration,
• de transmettre et d'expression...
• Le besoin d'autonomie, de relationnel et de compétences.

Acquisition et développement des compétences conduisant à
• Une évolution horizontale nécessairement Développement vers l'expertise
• Une évolution verticale comme, par ex :
✓ encadrant (compétence spécifique)
✓ sachant, personne-ressource, mentor...

BESOINS
PSYCHOSOCIOLOGIQUES

RESPECT

Besoins d'estime

- Développer son autonomie
- Être reconnue, appréciée
- S'affranchir, indépendance
- Cadre relationnel de reconnaissance mutuel suivant le cercle d'interaction social

- Relations saines et cordiales
- Statut social pro gratifiant,
- Cohésion de groupe esprit de corps
- Réaliser un travail utile, visible, apprécié ...
- Être acteur du devenir de son travail

APPARTENANCE

Besoins sociaux et grégaires

- Ressentir un lien social
- Obtenir un statut social
- S'intégrer à un groupe
- Disposer d'interactions sociales, ex :
✓ Pouvoir s'exprimer
✓ Être informé, communiquer
✓ Partager

- Relations interpersonnelles saines
- Obtenir un statut social pro
- S'intégrer à un groupe, une équipe
- Disposer d'interactions sociales,
- De se sentir soutenu lorsque nécessaire

BESOINS
PRIMAIRE

SÉCURITÉ

Besoins de garantir sa survie

- Assurer une bonne santé
- Privilégier une certaine stabilité
- Améliorer ses conditions de survie en conditions de vivre, ex :
✓ Un abri comme une maison
✓ Des outils d'aide à la sécurité

- Travailler dans un milieu de menaces, de dangers maîtriser, premier degré de QVT, au premier la stabilité de l'emploi
- Recevoir rétribution permettant de satisfaire les besoins physiologiques et ceux de sécurité

SURVIE

Besoins physiologiques

- Respirer et dormir
- Homéostasie, excrétion
- Se nourrir, manger et boire
- Se chauffer, se vêtir (protéger)
- Se reproduire

- Travailler dans des conditions d'environnement acceptables
- Recevoir une juste rétribution pour au moins satisfaire les besoins physiologiques

Public, clientèle, patientèle, des enjeux humains avant tout !

Le cycle accueil client ou patient

Le cycle accueil client ou patient porte sur toutes les étapes précédant sa visite en établissement, le pendant puis l'après. Ce cycle se divise en deux catégories, le cycle actif et le cycle passif.

Le cycle accueil client passif

Ce cycle porte sur tous les aspects représentatifs de l'établissement. Par exemple

L'avant	c'est les vecteurs de communication omnicanal (affiche de pub, spot de pub, page internet vitrine virtuelle de l'établissement),
Le pendant	de l'entrée de l'établissement aux caisses
L'après	des caisses à la sortie avec le SAV.

L'inconscient influe très majoritairement sur nos décisions. Si l'établissement ou ce qui le présente est propre, offre un sentiment réel de sécurité, alors le client passe au stade supérieur. Chaque détail compte et concourt à faciliter l'acte d'achat, sa fidélisation et le ressenti de son expérience client. Cette remarque est transposable pour tous les types d'établissement recevant du public, y compris les hôpitaux.

Le cycle accueil client passif

Ce cycle porte sur les interactions humaines avant, pendant et après. De l'accueil téléphonique à, par exemple, l'accueil physique en magasin, le conseil de vente, l'encaissement, l'accueil du SAV.

Le personnel de sécurité s'avère souvent une des toutes dernières relations entre le client/patient et un personnel représentatif de l'établissement. En raison du biais d'heuristique de disponibilité, le client/patient aura une fâcheuse proportion à fonder son expérience client sur ces derniers instants.

OBSERVATIONS MAJEURES

Ainsi donc,

À ce stade, si le personnel ne sent pas en sécurité peu ou prou, cela influera sur leur comportement. Le client sera plus ou moins réceptif et, à son tour, cela influencera ses décisions.

L'enjeu est donc, notamment, pour ce sujet :

Un client satisfait = de 1 à 3 unités de monnaie psychologique positive

Un client insatisfait = de 10 à 20 unités de monnaie psychologique négative,

à cela s'ajoute l'amplificateur des médias et numérique pouvant être un coefficient 10 très facilement



ENJEUX HUMAINS CLIENTÈLE PATIENTÈLE

AU TRAVERS DU PRISME DE LA THÉORIE DE MASLOW
Voir aussi modèle de McClelland et expérience de Ringelmann



Subir ou construire, choisissez de maîtriser les 5 enjeux de la sécurité

En considération du
cycle accueil client / patient

- Accueil client actif
- Accueil client passif

LA SÉCURITÉ PARTICIPE À
L'ACCUEIL CLIENT PASSIF



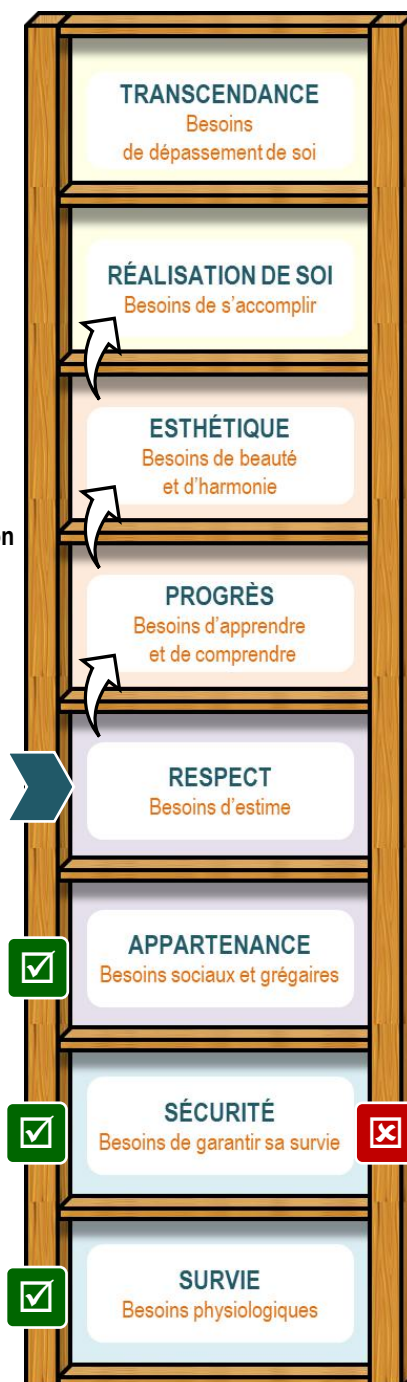
C'est-à-dire au bien-être du
client à réaliser ses
emplettes...

ou au bien-être du patient
à venir réaliser ses soins...

Un client satisfait
=
de 1 à 3 unités de monnaie
psychologique positive



Progression
graduelle



Toute atteinte à la
sécurité entraîne une
régression brutale



Si un client (ou un patient) ne
sent pas bien, consciemment ou
pas,

Il s'en tient au strict nécessaire !

Il retiendra une mauvaise
expérience client
(monnaies psychologiques négatives)

Un client insatisfait
=
de 10 à 20 unités de monnaie
psychologique négative

Nos collaborateurs, des enjeux humains et de sécurité des populations !

Les domaines de la santé-sécurité au travail avec celui de la sécurité routière sont des domaines très matures de maîtrise des risques, d'accidentologie et de victimologie. Ainsi en appréciant les enjeux pour nos collaborateurs, il est possible d'entrevoir ce que cela implique pour toutes les populations en présence sur un site dont on est responsable.

Une dimension psychologique importante, mais extrêmement sous-estimée

Il existe de très nombreux ouvrages sur ce sujet. La qualité managériale est absolument déterminante.

Un salarié heureux, c'est un salarié :

6 fois moins absent

2 fois moins malade

9 fois plus loyal

31% plus productif

55% plus créatif car bien dans ses baskets

Il y a donc une relation étroite entre des salariés disposant de conditions de travail saines et un ensemble d'avantages organisationnels : plus grand dévouement, moins de turnover, moins d'absentéisme et meilleure attraction des talents.

Une entreprise épanouissante a un avantage concurrentiel certain sur les organisations où le niveau de bonheur des employés est faible.

Une dimension physique assez sous-estimée

Suivant les statistiques nationales, pour information : ordre d'idées des coûts moyens liés aux accidents du travail (chiffres du réseau prévention) : une journée d'absence coûte environ 300 euros.

Ci-après, ce document indique quelques exemples chiffrés de coût direct mis à la charge des entreprises ou des professions lorsque la Sécurité Sociale verse des prestations à la victime d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle. Ces chiffres ne tiennent pas compte du coût "indirect", pour l'entreprise, induit par un accident ou une maladie professionnelle sur la production, la qualité, les délais, le cas échéant la formation du remplaçant, sans oublier d'autres répercussions par exemple sur le climat social ou l'image de marque. (Source CRAMIF, CARSAT, INRS et base épicea INRS)

Les coûts globaux (coûts directs et indirects) résultent d'une évaluation. Par RETEX, le coefficient entre les deux oscille de 3 à 5 selon le niveau de maturité de l'organisme en matière de management des risques.

AT avec arrêt	Coûts moyens directs	Coûts directs et indirects
AT + arrêt de 24H à 1 semaine	3 800€	10 000€
AT + arrêt de 1 semaine à 3 mois	25 000€	75 000€
AT + arrêt de 3 mois	93 000€	280 000€
Décès du salarié	612 000€	2 000 000€

P

- taux d'incapacité permanente : 14 %
correspondant à la perte de la phalange unguéale (main dominante)
- Coût répercuté dans les cotisations AT de l'entreprise ou de la profession sur 3 ans :

salaires minimum

52 904 €

dont 1 180 € au titre des indemnités journalières

salaires minimum x 1,5

79 356 €

dont 1 770 € au titre des indemnités journalières

S

SYNDROME DU CANAL CARPIEN

- taux d'incapacité permanente : 9 %
taux moyen des maladies désignées au tableau n° 57 des maladies professionnelles
- Coût répercuté dans les cotisations AT de l'entreprise ou de la profession* sur 3 ans :

salaires minimum

11 537 €

dont 5 798 € au titre des indemnités journalières

salaires minimum x 1,5

14 436 €

dont 8 698 € au titre des indemnités journalières



ENJEUX HUMAINS DES COLLABORATEURS

AU TRAVERS DU PRISME DE LA THÉORIE DE MASLOW
Voir aussi modèle de McClelland et expérience de Ringelmann

Subir ou construire, choisissez de maîtriser les 5 enjeux de la sécurité

**LA SÉCURITÉ ET LA MAINTENANCE DES COMPÉTENCES ,
un élément clef de la performance des collaborateurs...**



Le besoin de sécurité pour s'accomplir et donc se préoccuper du cœur de l'activité de l'entreprise...

L'humain est la première faille de sécurité, mais aussi sa force...

Quel est l'objectif final et concret de la sécurité ?

Ce n'est pas de suivre les consignes qui sont un moyen organisationnel pour...

**RENDRE INDEMNES NOS COLLABORATEURS
ET NOS CLIENTS À LEURS FAMILLES !!!**

Si vous devez retenir 2 choses :

**Ma plus belle raison
de respecter les règles
de sécurité c'est**



C'est ma famille



**Mon corps
est mon principal
outil de travail, je le
PRÉSERVE !**

Coûts globaux directs et indirects maintenance et sécurité

La prévention coûte 20 fois moins cher en moyenne

**Ou dit autrement,
Son retour sur investissement est d'un coefficient moyen de 20**

Le piège : croire ne rien faire génère une illusion d'économie, négliger la prévention vous coûtera 20 fois plus cher au moins





LES ENJEUX SOCIÉTAUX

Quid des impacts et influences mutuelles

Enjeux sociétaux

Les enjeux sociétaux peuvent se résumer par les conséquences des interactions (bénéfique ou délétère) de toute entreprise (à but lucratif ou non) sur les parties impliquées et inversement. Le point d'orgue est, assurément, l'image de marque.



2) ENJEUX SOCIÉTAUX

Image de marque et responsabilité sociétale génèrent de l'attraction ou de la répulsion tant pour les clients que pour les talents...

- ✓ Accessibilité pour tous et égalité des chances
- ✓ Développement durable
- ✓ Information omnicanale et société Numérique, média
- ✓ Différenciation concurrentielle, etc.



Enjeux liés aux relations sociales, aux réseaux et aux interactions

Aucun organisme ne peut vivre en pleine autarcie. Vous avez donc un réseau. Quid des maillons indispensables de votre réseau pour la continuité de vos activités par exemple ?



Enjeux d'économie durable et pérenne

Comment disposer d'un modèle économique durable et pérenne, équitable et viable ?



Enjeux de développement durable et environnemental

Comment limiter l'impact de mon organisme ?

Mieux, comment sincèrement permettre que mon organisme offre un impact positif ?



Enjeux de bonnes pratiques de gouvernance

Quelles sont les bonnes pratiques et les opportunités d'impact positif ?

Enjeux sociétaux

Les enjeux sociétaux peuvent se résumer par les conséquences des interactions (bénéfique ou délétère) de toute entreprise (à but lucratif ou non) sur les parties impliquées et inversement. Le point d'orgue est, assurément, l'image de marque.

Votre image de marque est importante et vous en avez conscience !

Quelle est sa valeur économique et financière ? Impossible à dire, mais l'impact est bien réel, l'affaire Cristiano Ronaldo VS Coca cola est un joli exemple ostensible .

Tout organisme interagit dans une dimension dite omnicanale,

Autrement dit, communique, échange par différents canaux de communication. La société numérique et les médias en sont l'exemple le plus frappant et emblématique.

Ces deux cas illustrent votre besoin de différenciation concurrentiel

Quelle que soit votre activité, le paradigme du processus « fournisseur entreprise client » ou « fournisseurs d'organisme public », ou « fournisseur hôpital patient » est obsolète. Vous devez prendre en compte toutes les parties intéressées. En cela, la RSE nous offre une méthode, une trame de travail permettant de prendre en compte la responsabilité sociétale. Combiner avec Pestel et Porter, vous pourrez disposer d'une cartographie pertinente des parties impliquées de votre organisme.

La responsabilité sociétale des organismes ou entreprises

RSE : la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement. Elle se traduit par un comportement éthique et transparent qui, si elle est sincère, contribue

- au développement durable
- à la santé et au bien-être de la société comme l'accessibilité pour tous
- prend en compte les attentes des parties prenantes
- respectent les lois en vigueur et qui sont en accord avec les normes internationales de comportement

La RSE est intégrée dans l'ensemble de l'organisation et est mise en œuvre dans ses relations.

La RSE illustre concrètement cet enjeu avec 7 piliers :

1. la gouvernance de l'organisation (et donc les bonnes pratiques de gouvernances).
2. les droits de l'homme.
3. les relations et conditions de travail.
4. l'environnement.
5. la loyauté des pratiques.
6. les questions relatives aux consommateurs.
7. les communautés et le développement local.

Le lien ci-après illustre très bien certaines limites et pratiques contre-productives. La parodie publicitaire Fullwashing en vidéo, cette publicité parodique dénonce avec génie les marques hypocrites : <https://creapills.com/babel-lessive-fullwashing-20210712>

Votre RSE est donc bien un capital déterminant.

Toutefois, si son évaluation financière est très difficile, son impact s'avère bien réel, surtout dans une société ultra connectée comme la nôtre...



ENJEUX SOCIÉTAUX

QUID DE VOS INTERACTIONS

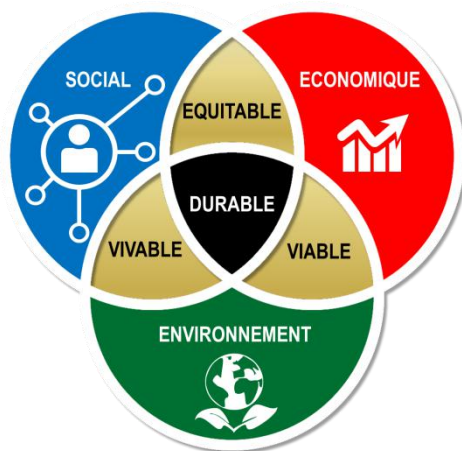
Subir ou construire, choisissez de maîtriser les 5 enjeux de la sécurité



LA SÉCURITÉ INFLUE SUR L'IMAGE DE MARQUE !

quid de votre valeur réputationnelle...?

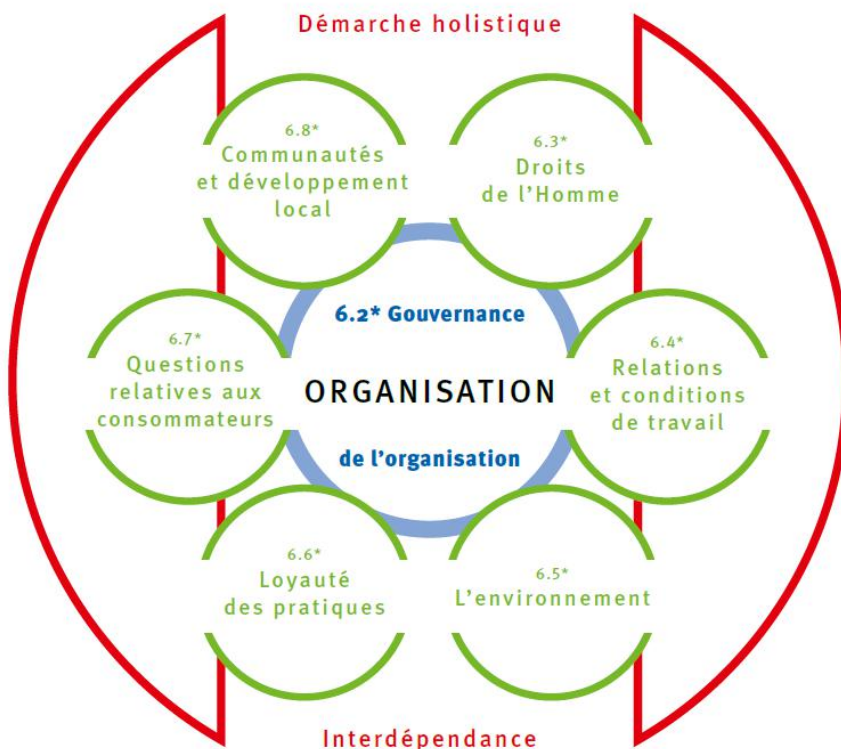
Sa maîtrise implique une entreprise responsable aux valeurs éthiques positives. On appelle cela la RSE ou responsabilité sociétale des entreprises . Une méthode : l'ISO 26000



3 piliers

Ou plutôt 3 rouages générateurs de valeurs ajoutées

Responsabilité sociétale: Les **7** questions centrales



BÉNÉFICES DE LA RSE

- Réaliser des économies (R.O.I.)
- Motiver ses collaborateurs (cohésion sociale, initiative, fidélisation, absentéisme...)
- Attirer des talents
- Favoriser l'innovation, l'adaptation, l'amélioration continue
- Anticiper et gagner de nouveaux marchés
- Attirer de nouveaux clients ou patients
- Accéder à des financements

Bref, une entreprise plus dynamique, plus vélocité

RSE : la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement , se traduisant par un comportement éthique et transparent qui – contribue au développement durable , y compris à la santé et au bien-être de la société ; - prend en compte les attentes des parties prenantes ; - respecte les lois en vigueur et qui sont en accord avec les normes internationales de comportement ; et qui est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations ».

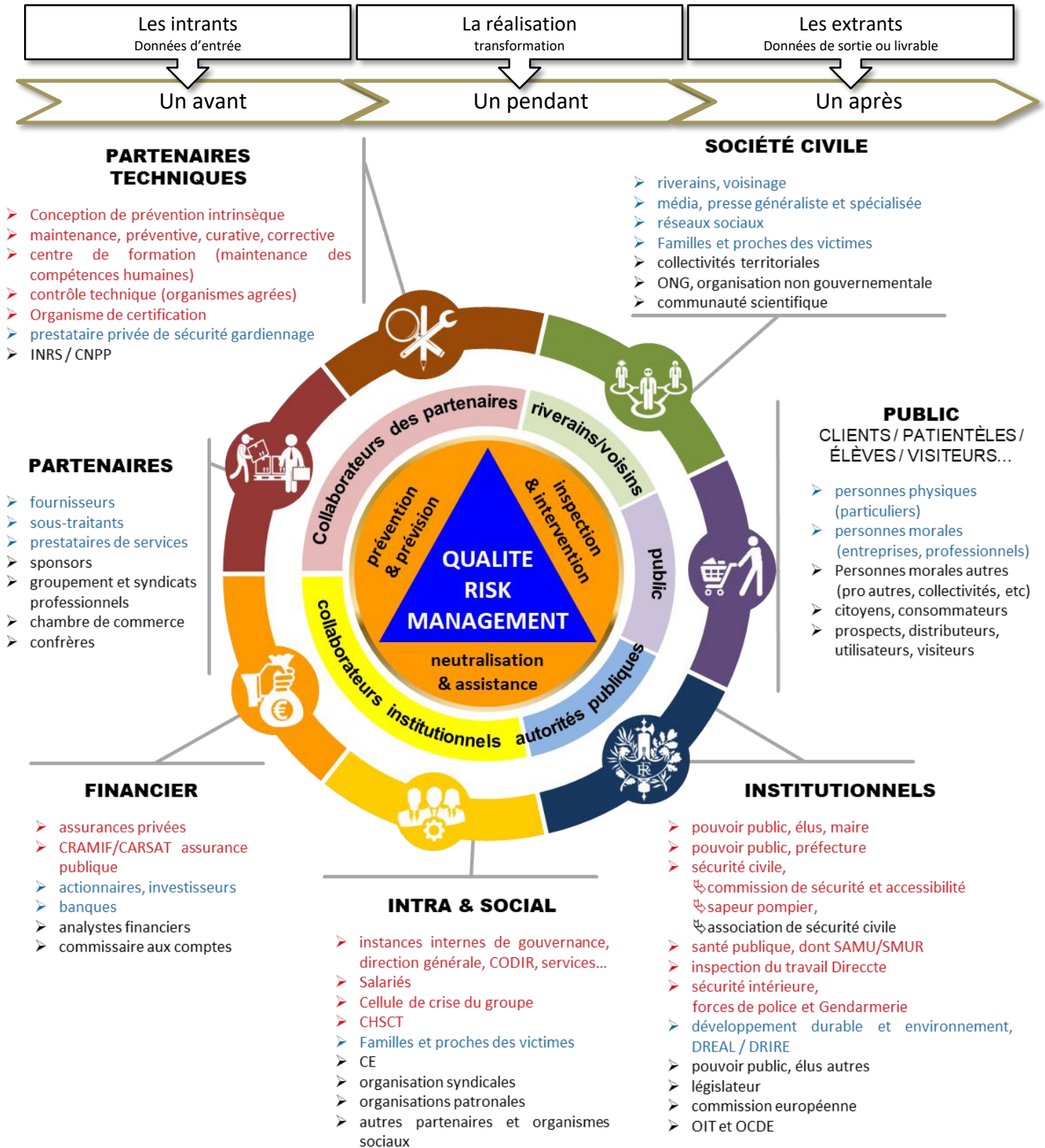


ENJEUX SOCIÉTAUX

CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES RSE AVEC LE PROCESSUS FOURNISSEUR AU CLIENT

Subir ou construire, choisissez de maîtriser les 5 enjeux de la sécurité

Ci-dessous, le cas de la cartographie des parties impliquées en matière de management des risques V1 en 2015, V2 de 2017 pour le SOS de Bricorama, mais pas seulement,





LES ENJEUX TEMPO-ORGANISATIONNELS

Mais aussi technique et scientifique

Enjeux de temps et d'organisation

Comment gagner du temps ? C'est physiquement impossible à notre niveau humain. Par contre, si le temps est une constante, alors, on peut impacter l'optimisation du temps en matière d'organisation.



3) ENJEUX DE TEMPS

Le temps c'est de l'argent...

- ✓ La procrastination s'avère exponentiellement coûteuse,
- ✓ Vous permettre de passer un maximum de temps sur le cœur de vos activités.
Objectif : se rapprocher le plus possible de 80% de temps à votre cœur de métier, 20% aux activités connexes...

Maîtrise des enjeux de temps de premier niveau :

- Connaître les lois du temps
- Premier niveau d'organisation élémentaire

Maîtrise des enjeux de temps de niveau professionnelle :

- Techniques et méthodes de démarche qualité
optimisation des conditions générales organisationnelles d'exploitation
Ce sont les systèmes de management comme le système de management intégré, le SM-SST pour système de management santé & sécurité, le SM-Q pour système de management de la qualité, etc.
- Techniques et méthodes de Sureté de Fonctionnement (SdF)
optimisation des conditions de production d'exploitation en termes de :
 - Fiabilité
 - Maintenabilité
 - Disponibilité
 - Sécurité

Enjeux de temps et d'organisation

Les enjeux temporels portent, en réalité, sur les enjeux d'optimisation du temps disponible, donc des moyens et progrès techniques, humains, organisationnels, économiques et stratégiques ad hoc, car dans notre monde, le temps est le même pour tous. Le temps, c'est de l'argent ; de fait, les obligations de résultat dépendent des obligations de moyens.

1. Intégrer les progrès scientifiques et techniques, cela concerne toutes les disciplines, la production en particulier, ce qui implique la R&D et la sûreté de fonctionnement, quelle que soit l'activité.
2. Amélioration continue, optimisation des conditions d'exploitation, réduction des coûts de non-qualité ; c'est le propre de la démarche qualité qui fera l'objet d'un chapitre d'initiation spécifique.

La démarche qualité et la sûreté de fonctionnement sont les deux faces d'une même pièce, les deux faces opposées du Rubik's cube des risques, mais « symétriquement » complémentaires. Ils constituent l'axe de rotation du Rubik's cube avec, en son centre, le cœur de l'activité incluant la recherche et développement. La R&D concerne tout organisme, du restaurant à la recherche de nouvelle recette et saveurs, aux grandes entreprises et civilisations.

L'histoire du chemin de fer illustre très bien cet enjeu

Trains : deux siècles d'innovation de Cyrille Massey et Sigrid Clément. Galaxie Presse avec la participation de RMC Découverte. 52 min. (2016)

Maîtriser l'organisation et les chronophages, c'est maîtrisé le temps

Premier niveau de maîtrise élémentaire de maîtrise du temps, exemples :

Loi de Douglas

« [Plus on a de place dans son bureau, plus on étale ses affaires](#) ».

Solution la méthode 5S

Loi de Carlson :

« [un travail réalisé en continu prend moins de temps et d'énergie que lorsqu'il est réalisé en plusieurs fois](#) ».

Loi de Parkinson :

« [Le travail s'étale de façon à occuper le temps disponible pour son achèvement](#) ».

Loi de Illich :

« [Au-delà d'un certain seuil, l'efficacité humaine décroît, voire devient négative](#) ».

Loi de Hofstadter :

« [Les choses prennent plus de temps que prévu, même en tenant compte de la Loi de Hofstadter.](#) »

Et cætera

**Le piège : croire ne rien faire génère une illusion d'économie,
négliger la prévention vous coûtera 20 fois plus cher au moins**



ENJEUX DE TEMPS

QUID DE VOTRE ORGANISATION ?



Subir ou construire, choisissez de maîtriser les 5 enjeux de la sécurité

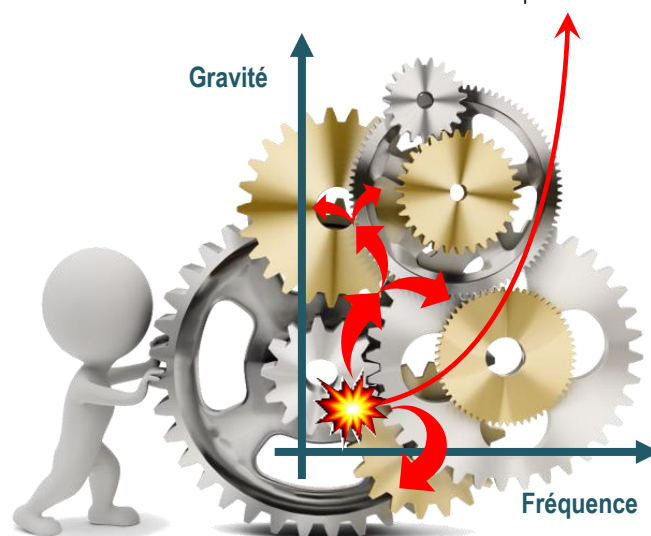
LE TEMPS C'EST DE L'ARGENT DIT ON !

la procrastination s'avère exponentiellement coûteuse

coûts et
défaillances
exponentielles

Que ce soit du matériel ou une organisation, tout système doit être maintenu. Une pièce défectueuse a des conséquences néfastes en cascade sur toutes les autres, les coûts et les défaillances s'envole de manière exponentielle.

C'est du même ordre que le principe de la vitre brisée.

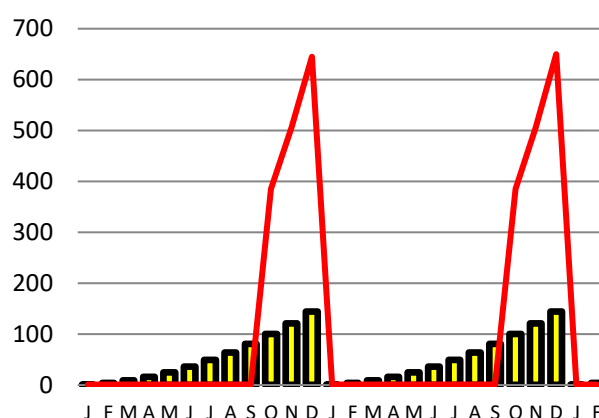


POSTURE 1 : SUBIR

La maintenance et la sécurité sont par à-coup ou dent de scie, la maîtrise des coûts est empirique.

Le piège : **croire ne rien faire génère une illusion d'économie**, négliger la prévention vous coûtera 20 fois plus cher au moins

Les risques financiers sont énormes.



évolutions des coûts
engagement des dépenses

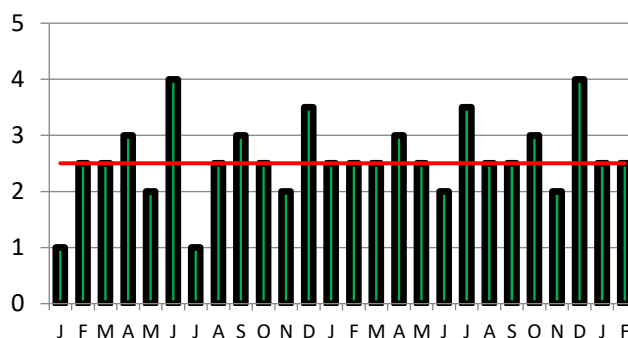
POSTURE 2 : CONSTRUIRE

La maintenance et la sécurité sont maîtrisées puisque programmer et anticiper en étant lissés. Cela permet un taux de disponibilité et de rendement maximum.

La prévention coûte 20 fois moins cher au moins

Ou dit autrement,

son retour sur investissement est d'un coefficient moyen de 20 au moins



évolutions des coûts
engagement des dépenses

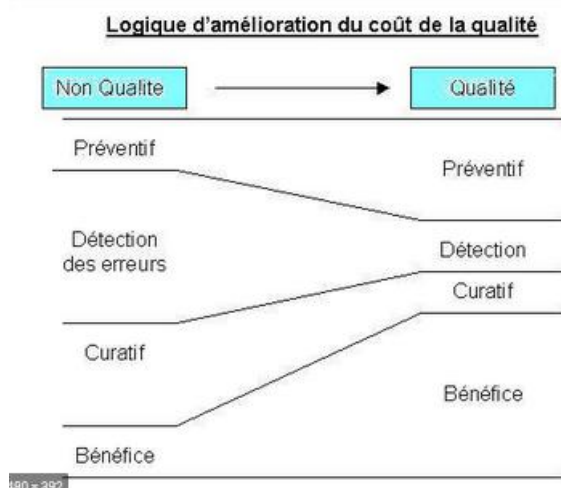
Enjeux de la démarche qualité, donc d'optimisation de l'organisation

Nous vous invitons à découvrir le fascicule « **LA QUALITÉ & LA SÉCURITÉ ÉCONOMIQUE** »

Quel que soit l'organisme, la démarche qualité est à l'organisation et au temps ce que sont les ressources humaines au capital humain, le DAF aux finances. Deux échantillons :

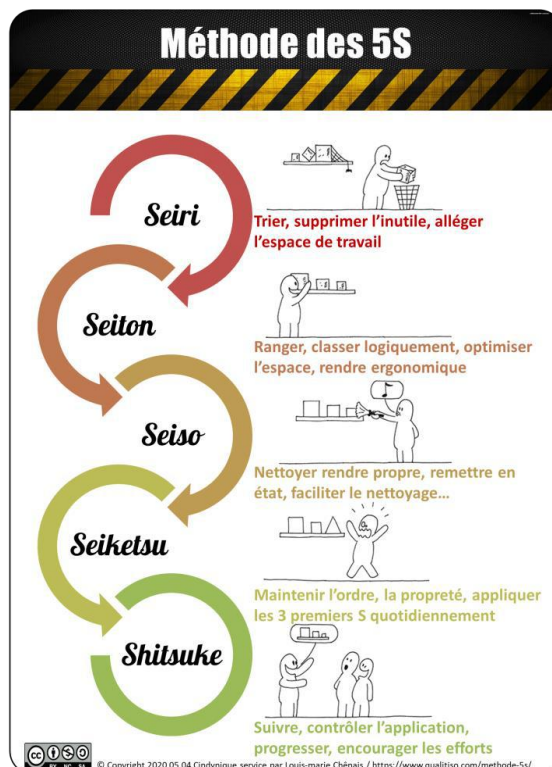
- La méthode 5S illustrant le rapport au temps et de performance.
- Le retour sur investissement de la qualité est en moyenne de plus de 25% du CA

Ce schéma illustre l'intérêt de base de cette démarche.



« quel est l'intérêt d'avoir un CA mirobolant si, derrière, il y a des trous dans la raquette ? »

Schéma de Mme Diaz, disponible à ce lien



Approche système de management des risques

Intrication QHSE, la sécurité économique, production, finance et assurance, etc...



FACE DES ENJEUX HUMAINS

- ✓ santé-sécurité : préventeur SST
- ✓ capital humain GPEC : re
- ✓ sécurité du public, civile, etc.

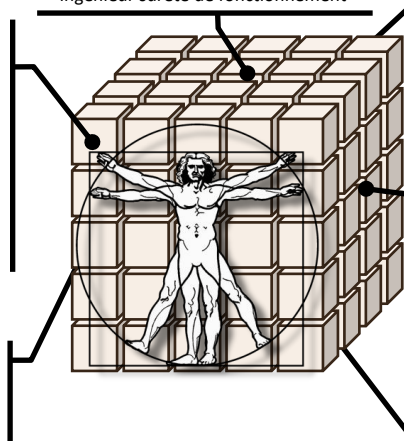
✓ Risques majeurs +/- 21 risques

- ↳ Anthropique
- ↳ Naturel

- ✓ Risques sûreté malveillance...

FACE DES ENJEUX SOCIÉTAUX

Approche production-exploitation avec la sûreté de fonctionnement
Ingénieur sûreté de fonctionnement



FACE DES ENJEUX ÉCONOMIQUES

Secteur de la finance (banque assurance)
Risk Management /Risk Manager

Secteur économie et renseignement

- ✓ Sécurité économique
- ✓ Intelligence économique
- ✓ Guerre économique

FACE DES ENJEUX RÉGLEMENTAIRES

Risque juridique
Juriste et expert juridique
Compliance officer

FACE DES ENJEUX TEMPORELS

Risques organisationnels et méthodologiques
Domaine QHSE essentiellement
Responsable et ingénieur QHSE
sûreté de fonctionnement
Ingénieur sûreté de fonctionnement



Méthode et composition du schéma par © Copyright 2021 06 06 Cindynique service par Louis-Marie Chénais
(diffusion et utilisation libre et gratuite, ne peut être vendu) version 2021 06 06 21 03

schéma 4/3

<http://nathalie.diaz.pagesperso-orange.fr/html/qualite/4controlerlaqualite/coq/indexcoq.html>



Enjeux de l'organisation liée à la sûreté de fonctionnement

La sûreté de fonctionnement est souvent appelée la science des défaillances; elle inclut leur connaissance, leur évaluation, leur prévision, leur mesure et leur maîtrise. Il s'agit d'un domaine transverse qui nécessite une connaissance globale du système comme les conditions d'utilisation, les risques extérieurs, les architectures fonctionnelles et matérielles, la structure et fatigue des matériaux. Beaucoup d'avancées sont le fruit du retour d'expérience et des rapports d'analyse d'accidents.

Définition 1 (SdF) : La sûreté de fonctionnement (dependability, SdF) consiste à évaluer les risques potentiels, prévoir l'occurrence des défaillances et tenter de minimiser les conséquences des situations catastrophiques lorsqu'elles se présentent.

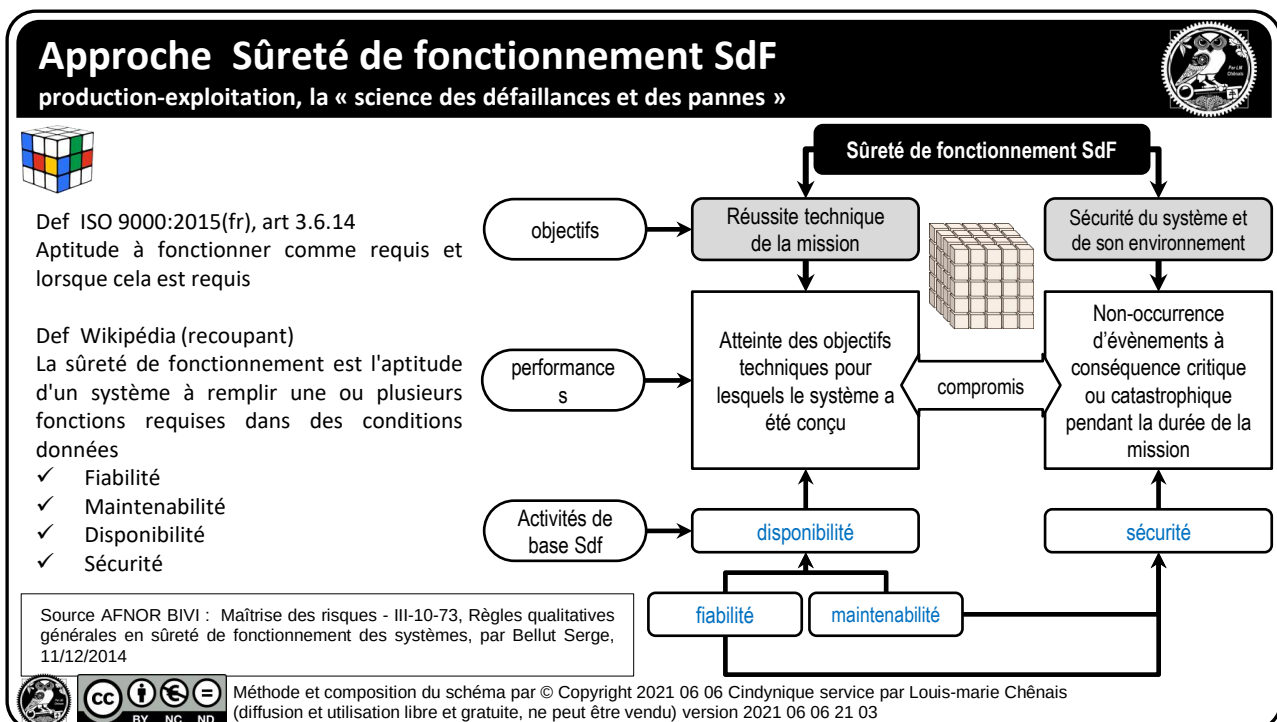
Le but de la sûreté de fonctionnement est de s'assurer du maintien des fonctions d'un système tout au long de son cycle de vie et à moindre coût (humain, financier, environnemental ...). La maintenabilité, la disponibilité, la fiabilité des produits et systèmes conditionnent la performance d'usage et influent sur la valeur de satisfaction du client. Maîtriser la qualité et la sûreté de fonctionnement, c'est aussi prendre en compte les dimensions humaines, techniques et organisationnelles de l'entreprise.

Un organisme, que ce soit une entreprise, une association ou autre est, un soit, un système complexe avec des sous-systèmes.

Des gisements de progrès

Selon Arnaud MEUNIER (90), directeur d'Argon Consulting

Les marges de progrès peuvent être significatives : réduction de 25 % à 50 % des temps d'arrêt des équipements pour motifs liés à la maintenance ; réduction de 10 à 30 % des besoins en ressources de main-d'œuvre directe de maintenance ; rationalisation des stocks de pièces de rechange de 25 % à 50 % ; amélioration des standards de conception des actifs.



Coût moyen d'indisponibilité

Secteur industriel	Production et distribution d'énergie	2,8	Millions d'Euros par heure perdue
	Production manufacturière	1,6	
	Institutions financières	1,4	
	Assurances	1,2	
	Commerce	1,1	
	Banques	1	

Coût annuel des défaillances informatiques

Estimation compagnies d'assurance (2002)	France (secteur privé)	USA	Royaume Uni
Fautes accidentelles	1,1 G€	4 G\$	
Malveillances	1,3 G€		1,25 G£
Estimation globale	USA : 80 G\$	EU : 60 G€	

Coûts de maintenance

Logiciel embarqué de la navette spatiale : 100 M \$ / an

Coût logiciels abandonnés (défaillance du processus de développement)

USA [Standish Group, 2002, 13522 projets]	Succès 34%	Remise en question 51%	Abandon 15%
~ 38 G\$ de pertes (sur total 225 G\$)			

FIGURE 1 – Quelques chiffres [Laprie07]

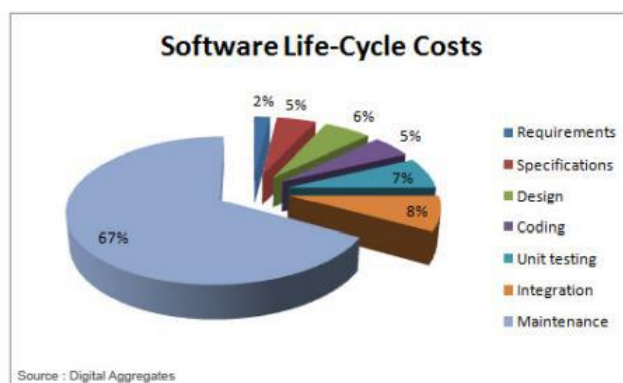


FIGURE 2 – Coût de la maintenance

Pour aller plus loin :

Indisponibilité de service informatique, combien ça coûte aux entreprises ?

<https://www.ivation.fr/indisponibilite-de-service-informatique-combien-ca-coute-aux-entreprises/>

et aussi

<https://docs.oracle.com/cd/E19957-01/821-0059/ghzpn/index.html>

<https://groupenetworks.fr/calcul-couts-indisponibilite/>



LES ENJEUX NORMATIFS ET RÉGLEMENTAIRES

Pyramide de Kelsen de la hiérarchie des normes

Les enjeux réglementaires portent aussi bien sur les lois, que les contrats ou le cadre normatif, les us et coutumes, c'est donc tous ces textes qui régissent la vie en société en ce que l'homme est d'abord un animal grégaire qui s'ignore. Les enjeux réglementaires résultent donc de la conséquence du RETEX séculaire des 3 premiers enjeux.

Enjeux réglementaires,



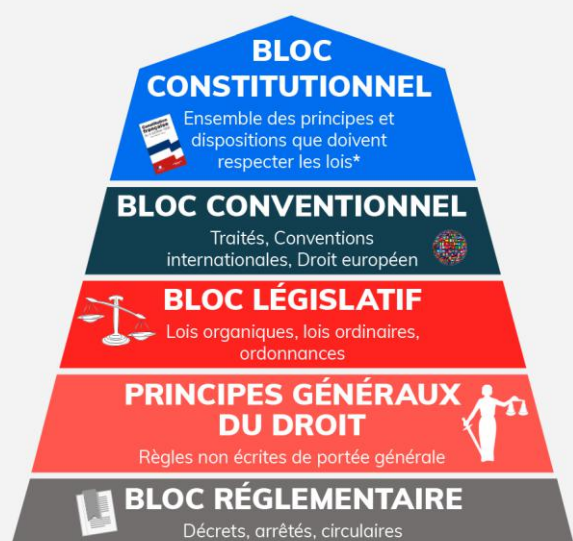
4) ENJEUX RÉGLEMENTAIRES

Le défaut de maîtrise du risque réglementaire augmente les coûts et la probabilité de survenance de

- ✓ Coûts de responsabilité civile
- ✓ Coûts de responsabilité pénale
- ✓ Coûts divers de justice (contractuels, assurantiels, etc.)
- ✓ Coût de la non-qualité et obligations de maintenance .

INSTITUTIONS FRANÇAISES

La hiérarchie des normes



*Le bloc de constitutionnalité comprend la Constitution de 1958, le Préambule de la Constitution de 1946, la Déclaration des droits de l'Homme de 1789, la charte de l'environnement



Direction de l'information légale et administrative
ladocumentationfrancaise.fr | Paris 2019



La grande erreur des organisations : restreindre les métiers de management des risques à de la conformité réglementaire dans son domaine de spécialisation, ce qui revient à en faire un collier de rustine pour chaque avarie au lieu de l'utiliser comme un radar proactif.

Enjeux de maîtrise du cadre réglementaire

Attention aux PGD (principes généraux du droit)
Au premier la hiérarchie des normes qu'illustre la pyramide de Kelsen

<https://www.vie-publique.fr/infographie/23806-infographie-la-hierarchie-des-normes>

Enjeux réglementaires et rappels des responsabilités

Qui est responsable de la sécurité ?

Le cindynicien utilise les MRP (méthode de résolution de problème) et, dans le cas présent, la technique de l'entonnoir ou Toyota. Le principe : aller du général, au particulier, vers le spécifique pour une réponse factuelle à la question de savoir qui est responsable de la sécurité...

SCIENCES HUMAINES

L'humain est d'abord un animal grégaire avec toutes ses conséquences

Travaux sur les limites de l'obéissance, notamment les travaux de Stanley Milgram.

RESPONSABILITÉ GÉNÉRALE JURIDIQUE EN TOUTES CIRCONSTANCES

PGD (principes généraux du droit)
Tout le monde doit assumer ses responsabilités en tous lieux et circonstances, donc au travail aussi par exemple

Responsabilité pénale Article 121-1 du Code Pénal
Nul n'est responsable pénalement que de son propre fait.

Responsabilité civile Article 1240 du Code Civil
Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer.

RESPONSABILITÉ PARTICULIÈRE PROFESSIONNELLE

Une responsabilité particulière à titre professionnel de prudence et de sécurité; PGD (principes généraux du droit)

Deux articles absolument indissociables disposant de la responsabilité professionnelle conjointe de l'employeur et de l'employé. Le cadre de la CSE et autres soulignent bien cette esprit d'exigence de travail d'équipe. Le propre d'une société consiste à travailler ensemble...

Responsabilité de l'employeur; Article L4121-1 du Code du Travail
L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs..

Responsabilité de l'employé; Article L4122-1 du Code du Travail
L'employé doit concourir à la sécurité générale pour lui-même et les autres personnes en présence

UNE RESPONSABILITÉ SPÉCIFIQUE DE PRUDENCE ET DE SÉCURITÉ

PGD (principes généraux du droit)
Selon les activités professionnelles, des précisions ou un cadre spécifique peuvent s'appliquer.

Par exemple
Réglementation des ERP, des IGH, des ICPE, zone militaire, etc. Dans certains cas, ces cadres peuvent se cumuler. Pour chaque item, prendre l'exigence la plus sévère,

En conclusion, il y a autant de responsables de sécurité qu'il y a d'employé.

Chacun est responsable dans la limite de ses compétences, de ses qualifications, de ses fonctions et donc de ses prérogatives. Le responsable sécurité n'est donc pas responsable de la sécurité, mais, par contre, il est le responsable de la coordination et de l'animation de la politique de sécurité de l'entreprise. (CQFD)

De fait, le terme de responsable sécurité conduit à une méprise ou les personnes se défont de leurs responsabilités. Cette analyse est transposable à tous les domaines de l'entreprise, ressource humaine, comptabilité et gestion, etc.



ENJEUX RÉGLEMENTAIRES

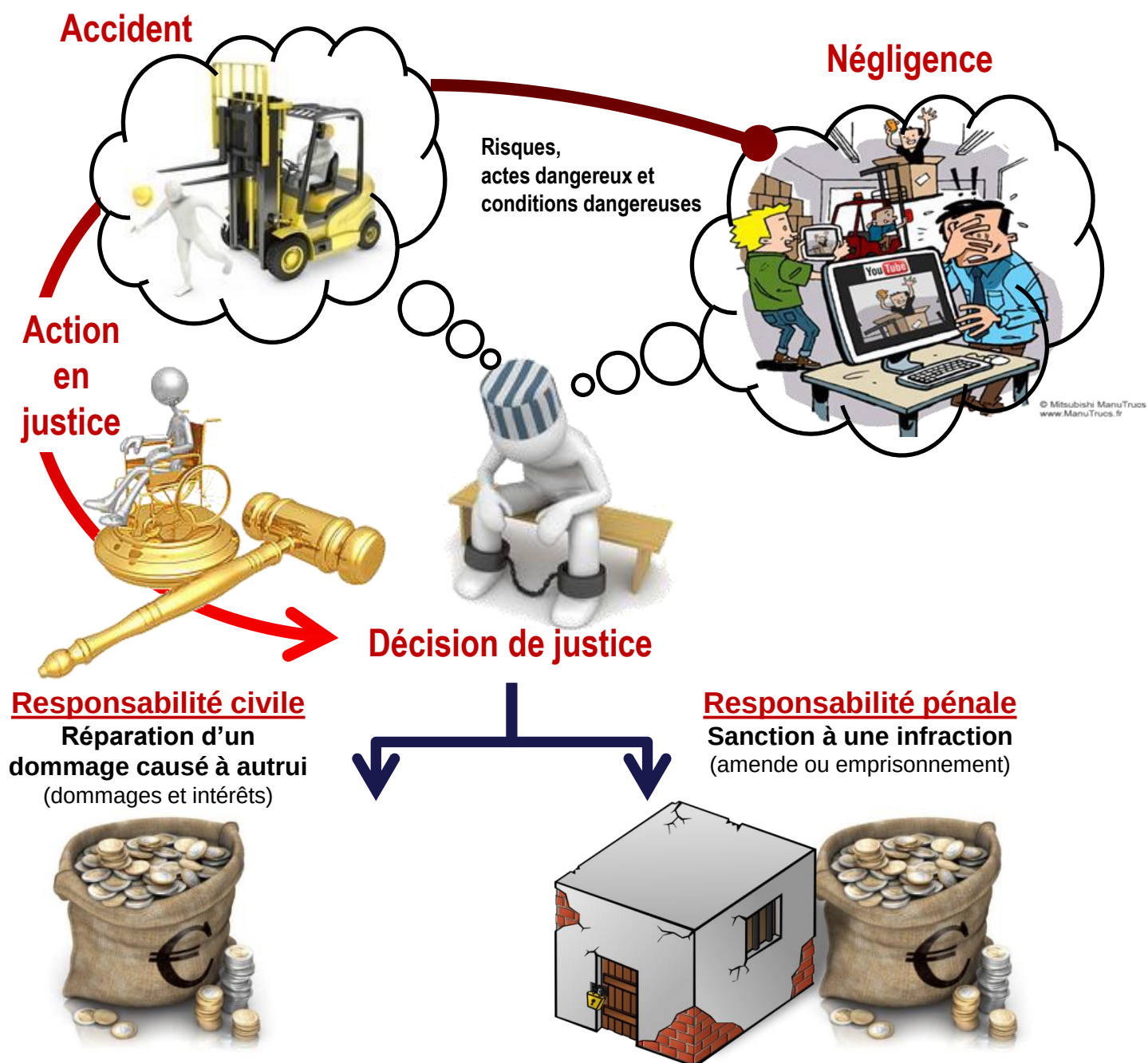
QUI EST RESPONSABLE ?



Subir ou construire, choisissez de maîtriser les 5 enjeux de la sécurité

RESPONSABILITÉS CIVILES, PÉNALES ET PROFESSIONNELLES

quid des enjeux réglementaires ?



Qu'elles soient légales, contractuelles (assurance, prestataires, franchise, etc.) vos obligations vous engage sur vos droits et devoirs !!!

Incidences des enjeux réglementaires

Puisque....

Nous sommes tous responsables de la sécurité

Pour tout employé, agent de maîtrise et cadre au cœur du métier, dans les grandes lignes c'est 80% du cœur de métier de l'entreprise et 20% de transversal dont sécurité, maintenance de 1er degré, ou/et ressources humaines, ou/et gestion comptabilité, etc.

Pas de sécurité, pas de business.(CQFD)

Chacun des 5 enjeux fondamentaux peut impacter la sécurité de manière directe ou indirecte. Par exemple des difficultés financières de l'entreprise, une atteinte à la RSE par un mauvais article ou événement indésirable grave, tout cela peut être générateur de RPS (risques psychosociaux). De fait, tout à chacun doit concourir, à son niveau, dans la limite de ses compétences et prérogatives de fonctions à garantir la sécurité des personnes, la sécurité des biens comme la qualité, la comptabilité, la sûreté de fonctionnement.

Frais de justice

En France, les frais de justice correspondent à l'ensemble des dépenses liées à un procès. Il y a les frais directement liés au déroulement de la procédure (frais d'huissier, frais d'expertise...), et les autres frais (honoraires d'avocat, frais de déplacement...). Il est impossible de calculer à l'avance le coût total d'un procès, car cela varie en fonction de plusieurs éléments : la juridiction saisie, la procédure utilisée, la complexité de l'affaire et le sens du verdict.

À cela s'ajoute tous les frais indirects de gestion et de traitement administratif très chronophage, donc de détournement des moyens et ressources de l'organisme au détriment de son cœur d'activité.

Une action de justice revêt un caractère hautement aléatoire

De plus, la responsabilité pénale et civile rappelle bien cet esprit de la lettre que la responsabilité individuelle et collective demeure en toute circonstance.

Enfin, de souligner aussi les actes de guerre économique dévoyant la justice.

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1816>

https://www.courdecassation.fr/IMG/File/pdf_2007/conf_de_consensus/bibliographie/consensus_amault_cout_expertises_2003.pdf



LES ENJEUX ÉCONOMIQUES

Des enjeux consécutifs et composites

Les enjeux économiques sont, quant à eux, la conséquence des coûts directs et indirects des quatre précédents enjeux et de lui-même (CQFD). Comprendre cela apparaît donc comme un préambule nécessaire au sujet de la sécurité économique.



5) ENJEUX ÉCONOMIQUES

Ce que vous pouvez perdre ou gagner en termes de coût d'exploitation direct et indirect sur les 4 autres enjeux (CQFD).

Le Chiffre d'affaires, c'est du brut
Le budget aussi

Maîtriser ces enjeux permet de se donner les moyens d'**obtenir un maximum de bénéfice net par des investissements judicieux**

- ✓ En limitant au maximum les pertes d'exploitation
- ✓ En optimisant les performances, par exemple par des économies d'échelles
- ✓ En transformant une contrainte en une valeur ajoutée

L'ensemble des coûts directs et indirects s'avèrent 20 fois plus importants que la prévention en moyenne basse.

Les 5 enjeux fondamentaux

HUMAINS

SOCIÉTAUX

TEMPS

RÉGLEMENTAIRES

ÉCONOMIQUES

Ce que vous pouvez gagner

L'investissement dans la prévention permet un retour sur investissement moyen minimum d'un coefficient 20.

Dis autrement, cette posture proactive permet :

Pour 1 euro investi
Vous évitez des pertes et des incertitudes financières de coefficient 20 en moyenne,
donc de générer le bénéfice net.



VS

Ce que vous pouvez perdre

Tout organisme est soumis à des aléas; à la théorie du chaos. La réaction aux événements, l'attentisme engendre des risques, des menaces, des incertitudes financières 20 fois plus onéreuses que la prévention au minimum. Question :

Préférez vous subir ou construire ?

Nota bene : les biais cognitifs engendrent des illusions d'économie qui se comporte comme un élastique qui monte en tension jusqu'au jour où il rompt brutalement...

Enjeux liés à la sécurité économique et les 5 enjeux fondamentaux

Les 5 enjeux fondamentaux sont un préambule nécessaire au sujet de la sécurité économique

Le point d'orgue de tout organisme consiste à fournir les produits ou les services adaptés aux besoins. Suivant le modèle économique de chacun, à but lucratif ou non, il y aura des approches différentes et des enjeux complémentaires. Par exemple, les enjeux commerciaux avec la conquête et la fidélisation des marchés. Les associations dont le modèle économique repose sur l'élément clef du bénévolat d'une part, sur des sources de financement divers (cotisations, dons, des subventions) d'autre part. Les administrations publiques fonctionnant essentiellement sur les impôts et taxes, donc elles dépendent de la richesse de la nation. Cette richesse dépend en grande partie de l'efficacité des administrations à contribuer à la compétitivité de la nation en divers domaines.

Pareto des pièges économiques

Ou comment ces 20% de pièges occasionnent environ 80% des effets néfastes

Piège N°1 : le piège de l'autruche fruit du biais de déni de réalité

Espérer qu'un événement ne surviendra pas revient à ne rien faire. Croire ne rien faire génère, dans tous les cas, une illusion d'économie. Négliger la prévention vous coûtera 20 fois plus cher au moins.

Considérer la sécurité comme un coût comme une charge conduit à la logique de dépenser le moins possible. Hélas, en faisant cela, les problèmes s'accumulent de manières pernicieuses et finissent par vous éclater à la figure. La ritournelle encore trop fréquente à ce type d'évènement indésirable « c'est la faute à pas de chance ». Ce genre d'attitude est inadmissible de la part des managers modernes en 2020.

Piège N°2 : les prix d'appels et coûts cachés fruit du biais de cadrage et de focalisation

Ou le piège de « L'APPEL SÉDUISANT DU PRIX POUR CRITÈRE DE COMPARAISON PRINCIPAL »

Partir du postulat que tout est comparable et donc de juste se contenter de consulter le prix au bas de la facture pour prendre sa décision. C'est un biais que le commerce exploite avec la technique des prix d'appel. Il en est de même des appels d'offres, qui accorde plus de 50% de valeur de cotation par rapport aux critères techniques.

Exemple classique : les cafetières à capsule ont un prix de vente dérisoire par rapport à leurs valeurs réelles. Par contre, le vendeur se rattrape sur le prix des capsules dont le prix au kilo est absolument exorbitant.



ENJEUX ÉCONOMIQUES

ÉCONOMIQUE N'EST FORCÉMENT FINANCIER,
MAIS LE FINANCIER, C'EST DE L'ÉCONOMIQUE



Subir ou construire, choisissez de maîtriser les 5 enjeux de la sécurité

PAS DE SÉCURITÉ, PAS DE BUSINESS quid des enjeux économiques ?

Ce que vous pouvez perdre ou gagner en termes de coût d'exploitation direct et indirect sur les 4 autres enjeux (CQFD).

1) ENJEUX HUMAINS

Sécurité et bien-être de:

- ✓ Un client, un patient qui se sent en sécurité dépense plus
- ✓ Vos collaborateurs

Sécurité = performances

Le coût d'un accident est 20 fois plus important que la prévention.

2) ENJEUX SOCIÉTAUX

Image de marque et responsabilité sociétale génèrent de l'attraction ou de la répulsion tant pour les clients que pour les talents...

- ✓ Accessibilité pour tous et égalité des chances
- ✓ Développement durable
- ✓ Information omnicanale et société Numérique, média
- ✓ Différenciation concurrentielle, etc.

5) ENJEUX ÉCONOMIQUES

Ce que vous pouvez perdre ou gagner en termes de coût d'exploitation direct et indirect sur les 4 autres enjeux (CQFD).

**Le Chiffre d'affaires, c'est du brut
Le budget aussi**

Maîtriser ces enjeux permet de se donner les moyens d'**obtenir un maximum de bénéfice net par des investissements judicieux**

- ✓ En limitant au maximum les pertes d'exploitation
- ✓ En optimisant les performances, par exemple par des économies d'échelles
- ✓ En transformant une contrainte en une valeur ajoutée

L'ensemble des coûts directs et indirects s'avèrent 20 fois plus importants que la prévention en moyenne basse.



3) ENJEUX DE TEMPS

Le temps c'est de l'argent...

- ✓ La procrastination s'avère exponentiellement coûteuse,
 - ✓ Vous permettre de passer un maximum de temps sur le cœur de vos activités.
- Objectif : se rapprocher le plus possible de 80% de temps à votre cœur de métier, 20% aux activités connexes...

4) ENJEUX RÉGLEMENTAIRES

Le défaut de maîtrise du risque réglementaire augmente les coûts et la probabilité de survenance de :

- ✓ Coûts de responsabilité civile
- ✓ Coûts de responsabilité pénale
- ✓ Coûts divers de justice (contractuels, assurantiels, etc.)
- ✓ Coût de la non-qualité et obligations de maintenance



composition du schéma et méthode par Louis-marie Chénais

© Copyright 2021 05 01 Cindynique service, (diffusion et utilisation libre et gratuite, ne peut être vendu)

Le Chiffre d'affaires c'est du brut.

Maîtriser ces enjeux permet de se donner les moyens

d'obtenir un maximum de bénéfice net par des investissements judicieux

En limitant au maximum les pertes d'exploitation...



composition du schéma par Louis-Marie Chénais, Simul-Actum.fr, version originale : 2023 08 08 © Copyright 2023 08 08, (diffusion et utilisation libre et gratuite, ne peut être vendu)

Enjeux liés à la sécurité économique

Les sources d'explorations de cette face sont très nombreuses. Elles se résument à des concepts comme :

- l'intelligence économique
- la sécurité économique
- la guerre économique

Le jeu des 8 familles d'atteintes à la sécurité économique réalisé par Lt Colonel Torrisi est un exemple. Ces travaux et la suite confirmeront que nous parlons bien de la même chose, mais sous des angles différents. La page de garde illustre ce même constat d'intrication proche du concept du « RUBIK'CUBE DES RISQUES »

Lien : <https://www.ihemi.fr/formations/ressources-pedagogiques/kit-de-sensibilisation>

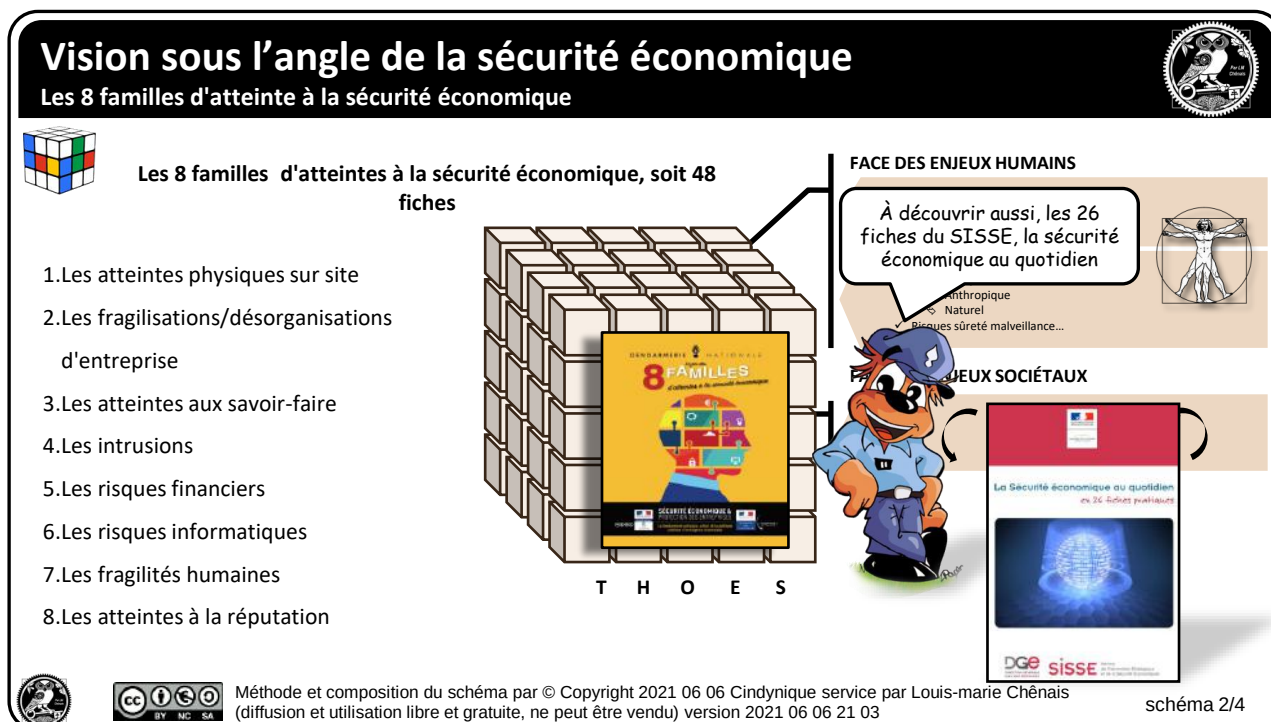
Il en est de même pour les 26 fiches du SISSE (Service de l'information stratégique et de la sécurité économiques) du Ministère des finances.

Lien : <https://sisse.entreprises.gouv.fr/fr/ressources/la-securite-economique-au-quotidien-26-fiches-thematiques>

Version 2019 : https://entreprises.maregionsud.fr/fileadmin/user_upload/la_securite_economique_au_quotidien-juin_2019.pdf

Version 2014 : https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/information-strategique-sisse/outils/fiches/22-fiches-rassemblees.pdf

Nous aurons l'occasion de revenir dessus dans les prochains chapitres au sujet du concept de la sécurité économique. Ces deux documents ont en commun les mêmes causes sources se traduisant par une composition des 5 enjeux fondamentaux du management des risques.





5

POUR ALLER
PLUS LOIN



CE QUE PERMET LE RUBIK CUBE DU MANAGEMENT DES RISQUES

Une trame d'analyse intéressante en matière d'intelligence économique

Ce Rubik' cube matérialise les différentes dimensions fondamentales de tout organisme, donc Les différents domaines de management des risques !

Ainsi en plus des 5 enjeux fondamentaux :

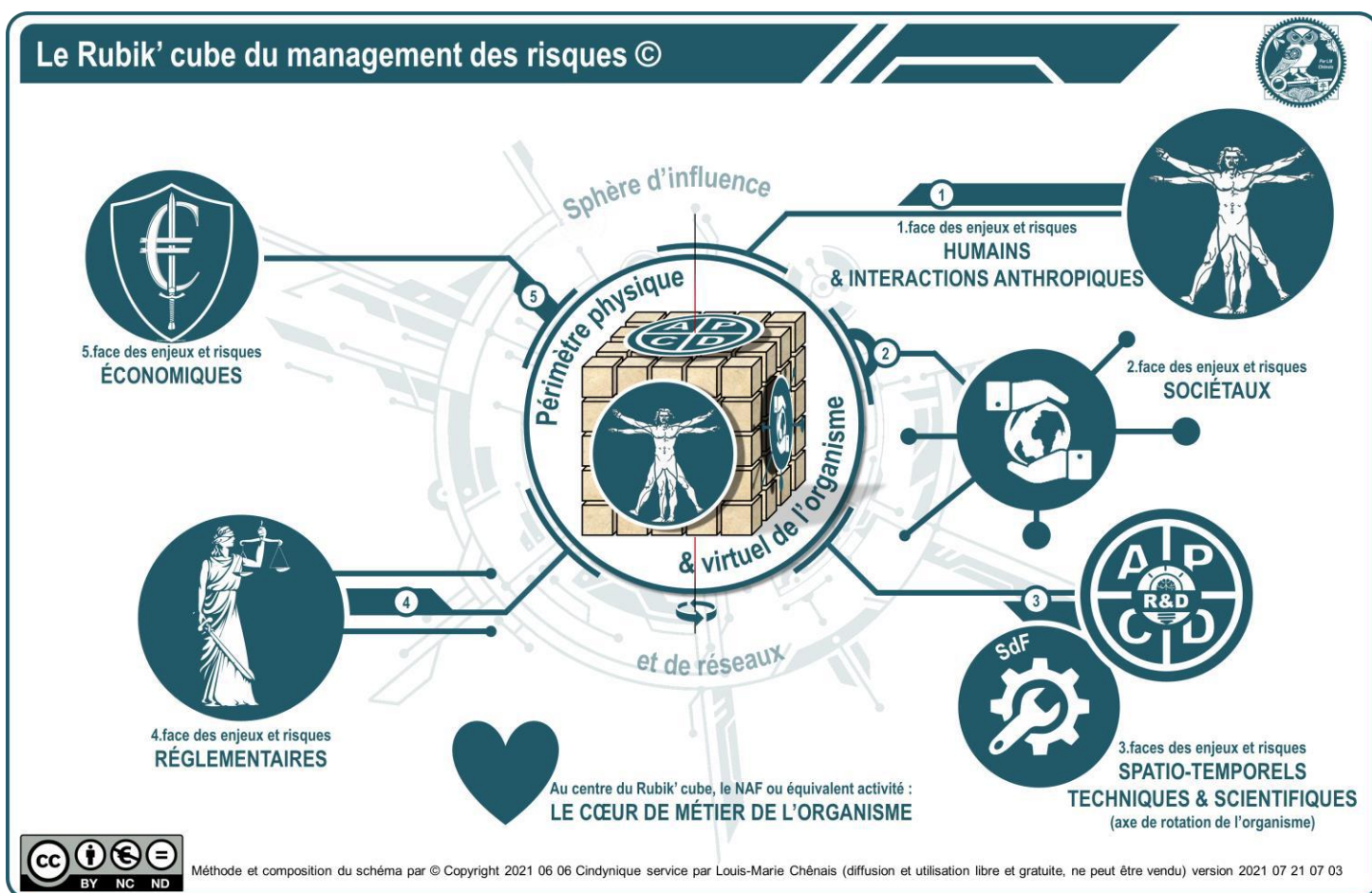
1. LES ENJEUX HUMAINS & INTERACTIONS ANTHROPIQUES
2. LES ENJEUX SOCIÉTAUX
3. LES ENJEUX SPATIO-TEMPORELS, TECHNIQUES & SCIENTIFIQUES
4. LES ENJEUX RÉGLEMENTAIRES
5. LES ENJEUX ÉCONOMIQUES

Ce modèle permet une trame visuelle du management des risques globaux.

Aux 5 enjeux fondamentaux s'ajoute la dimension de la poliorcétique :

6. Les **périmètres et patrimoines physiques** (périphérique, périmétrique, valeur)
7. Le **périmètre virtuel et numérique de l'organisme et patrimoine immatériel** (périphérique physique et interfacique, périmétrique, valeur)
8. La **sphère d'influence et de réseaux**

Tout au centre comme le soleil, il y a le cœur de l'activité de l'organisme, son objet social, sa raison d'être.





LE RUBIK' CUBE DU MANAGEMENT DES RISQUES

SCHÉMATISATION SIMPLISTE DU POLYÈDRE
DE L'APPROCHE GLOBALE DU MANAGEMENT DES RISQUES

Quelle que soit la face d'abordage, tous sont liés.

Le fondement étant l'évaluation des risques et la maîtrise des dangers dans tous les cas, il s'avère que les outils de base QHSE et cindyniques sont applicables et transposables à tous.

D'où l'importance du décompartimentage des disciplines, d'échanger sur les bonnes pratiques, d'avoir une vision globale et spécifique en même temps.

Exemples non exhaustifs

FACE DES ENJEUX HUMAINS

Risques liés aux interactions anthropiques

RISQUES ENDOGÈNES, ex
Famille de risques santé-sécurité +/- 21 risques
Fonction ou métier : **Préventeur, IPRP**
Risques liés au capital humain GPEC
Fonction ou métier : **métiers RH, Qualité Sécurité**
sécurité du public, civile, etc.
Fonction ou métier : **préventionniste (AP2, SSIAP3)**

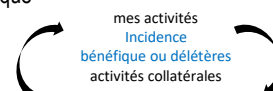
RISQUES EXOGÈNES, ex
Risques majeurs +/- 21 risques
Anthropique et naturel, origine de la cindynique
Fonction ou métier : **préventionniste (AP2, SSIAP3, QHSE, cindynicien)**
Risques sûreté malveillance...
Fonction ou métier : **préventeur, consultant, référent, chargé de sûreté malveillance...**

Approche fondamentale permettant, de manière fractale de s'appliquer au niveau de l'entreprise comme de l'État

FACE DES ENJEUX SOCIÉTAUX

Risques RSE dont image de marque

Un risque composite et consécutif inhérent à tous les autres risque



Domaine QHSE essentiellement, juridique, business dans une moindre mesure

Appellation d'usage : politique RSE
Fonction ou métier : **chargé de mission RSE, chef de projet RSE ou encore responsable du développement durable.**

FACE DES ENJEUX ÉCONOMIQUES

Risques économiques et financiers

Un risque composite et consécutif inhérent à tous les autres risques

SECTEUR DE LA FINANCE (banque assurance)
Risque financier
Appellation d'usage : Risk Management
Fonction ou métier : **Risk Manager**

SECTEUR ÉCONOMIE ET RENSEIGNEMENT

✓ Sécurité économique
✓ Intelligence économique
✓ Guerre économique
Fonction ou métier : **Consultant éponyme, Chargé de veille Stratégique/Analyse, Community manager**
Business Intelligence, Lobbyiste.

FACE DES ENJEUX SPATIO-TEMPORELS

Risques organisationnels et méthodologiques

Donc des moyens THOES :
Techniques, Humains, Organisationnels, Économiques et Stratégiques ad 'hoc

SYSTÈME DE MANAGEMENT
Domaine QHSE essentiellement
Fonction ou métier : **Responsable et ingénieur QHSE**

SYSTÈME ET INSTALLATION PHYSIQUE
Face opposée, ci-après

Fonction ou métier :

FACE APPROCHE PRODUCTION-EXPLOITATION

Risques sûreté de fonctionnement

Aptitude à fonctionner comme requis et lorsque cela est requis

- ✓ Fiabilité
- ✓ Maintenabilité
- ✓ Disponibilité
- ✓ Sécurité

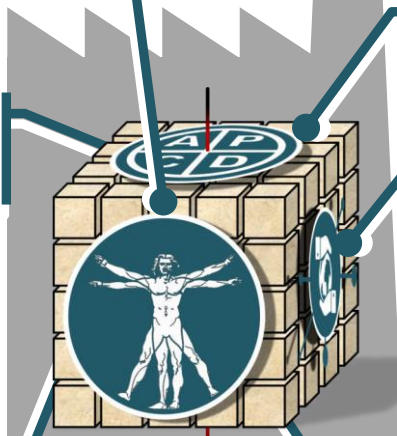
Fonction ou métier, ex :
Technicien et ingénieur sûreté de fonctionnement, QHSE

FACE DES ENJEUX RÉGLEMENTAIRES

Risques juridiques

Par exemple :
Risques Légaux
Risques Normatifs
Risques Contractuels

Fonction ou métier, ex :
Juriste et expert juridique
Compliance officer, avocat...



Personne morale

C'est un outil d'analyse des flux et des dimensions de tout organisme

Ces 5 enjeux fondamentaux alimentent l'organisme; ils sont en amont.

L'enjeu économique en est la conséquence directe et indirecte

C'est ce qui lui permet de naviguer sur l'hyperespace océanique de la mondialisation en aval.

Un sujet assez similaire au cycle de l'eau

Arbre des causes économique

Amont

Chaque enjeu influence les besoins de l'organisme. Ces enjeux font, eux-mêmes, l'objet d'influence divers et complexe, notamment le climat économique du moment.

Enjeux humains

Enjeux sociétaux

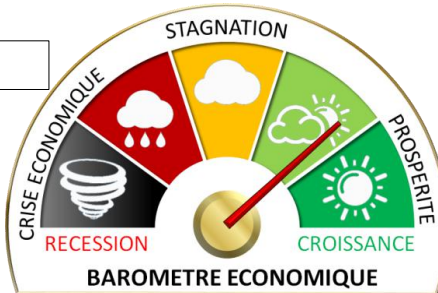
Enjeux temporels

Enjeux réglementaires

Personne morale

Enjeux économiques

Ces enjeux sont la conséquence des coûts directs et indirects des 4 autres enjeux et de lui même...



Arbre des conséquences

Océan de la mondialisation

Naviguer au sein de l'hyperespace océanique de la mondialisation exige des approches et des modes d'action complémentaires selon les cas de figure.

Pièges divers

Marchés sains prospects

Intelligence économique

Sécurité économique

Guerre économique

Fleur au bout du fusil

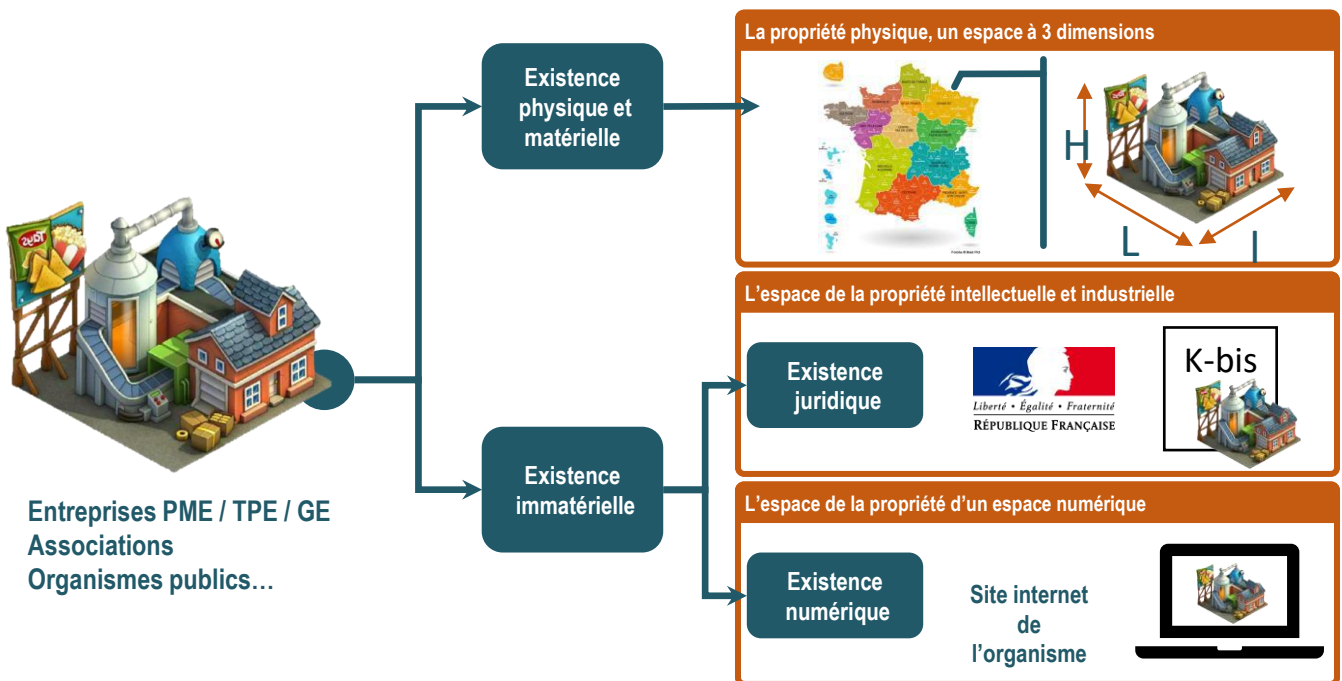
Prédation légale, ex : Requin de la finance

Startup / licornes

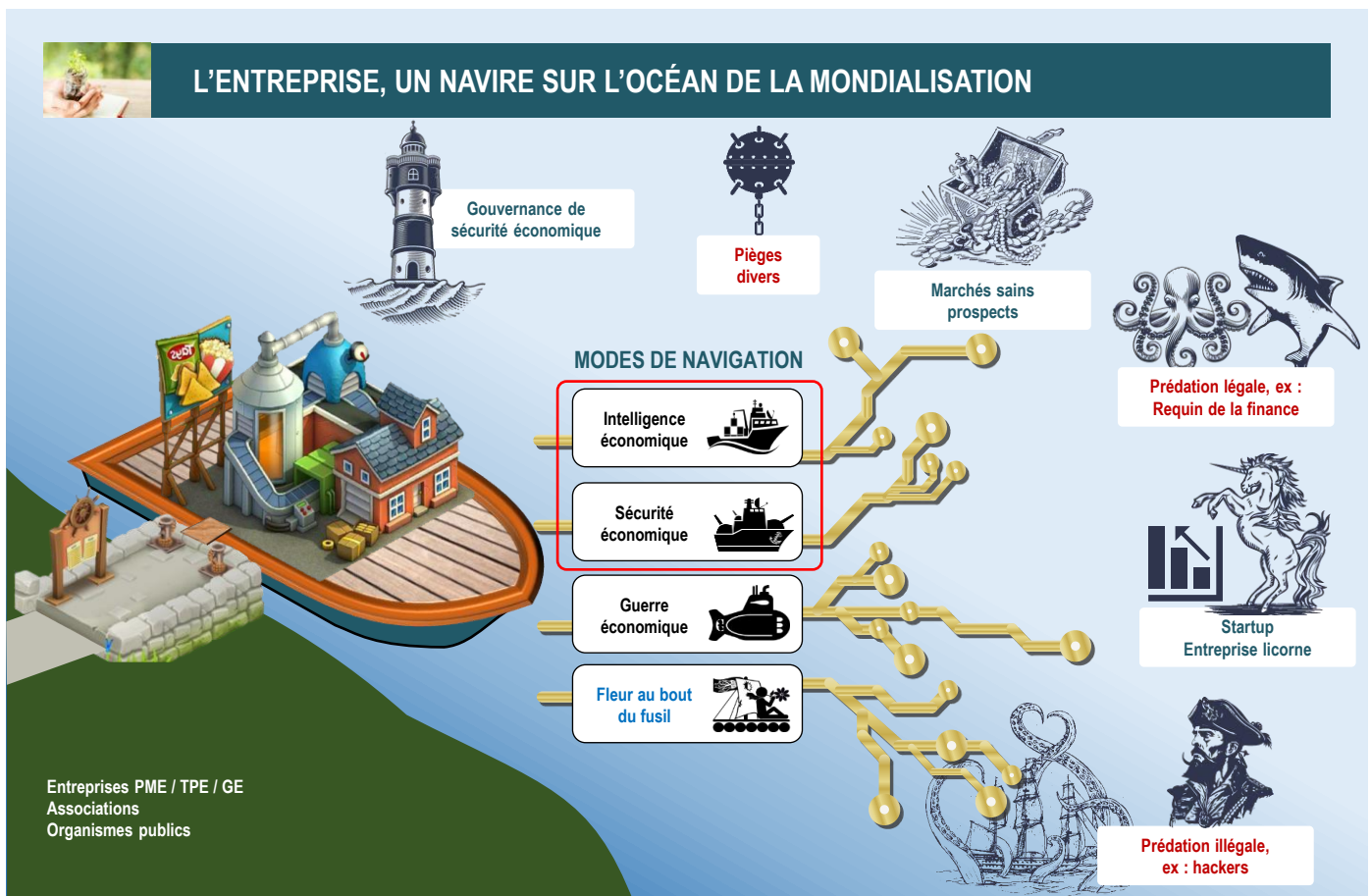
Prédation illégale, ex : hackers



C'est un outil d'analyse des flux et des dimensions de tout organisme



En toute chose, item par item, votre approche doit être omnicanale
y compris votre sécurité économique





COMMENT SE PRODUIT UN ACCIDENT ÉCONOMIQUE ?

VICTIMOLOGIE



UNE PERSONNE
MORALE OU PHYSIQUE

RISQUES MENACES DANGERS



ACTES DANGEREUX
OU
CONDITIONS DANGEREUSES

Étude du comportement des victimes dans les différentes phases d'un évènement indésirable à son encontre :

AVANT

les vulnérabilités et failles de sécurité THOES

PENDANT

cinétique entre ces vulnérabilités et les dangers, ce sont les défaillances patentes et latentes

APRÈS

Conséquences, dommages, impacts, physique, psychologique, matériel et immatériel.

Les risques, menaces et dangers sont de 2 types pouvant se combiner :

LES ACTES
DANGEREUX

Relatif au comportement volontaire ou involontaire d'une personne (négligence, omission, infraction)

LES
CONDITIONS
DANGEREUSES

Relatif à l'état d'un moyen technique ou organisationnel pouvant conduire à un accident (ex : un manche de marteau en mauvais état, un ordinateur sans mise à jour depuis 6 mois)



COMMENT SE PRODUIT UN ACCIDENT ÉCONOMIQUE ?

VICTIMOLOGIE



UNE PERSONNE
MORALE

Ici une association de formation d'enfants ayant un besoin de maintenance

SITUATION
DANGEREUSE :

SITUATION
DANGEREUSE :
Pratiques commerciales trompeuses

RISQUES MENACES DANGERS



UN PRÉDATEUR
ANTHROPIQUE

Qui s'autoproclame prestataire de maintenance défibrillateur, mais il crée volontairement une situation dangereuse

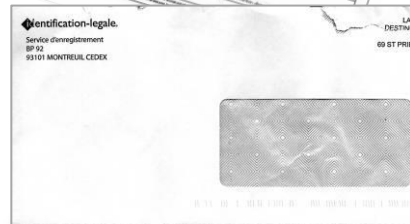
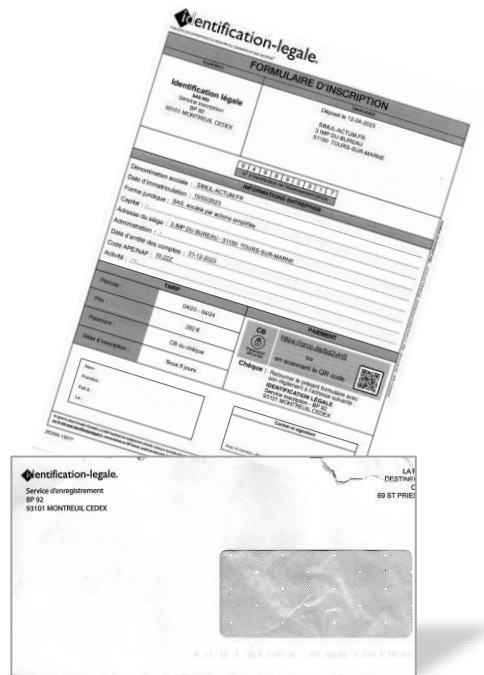
Événement dangereux

Payer la facture pour une prestation non conforme aux règles de l'art

Dommage

Préjudices sur la réalité de la prestation, financier, mauvais rapport qualité prix technique, désinformation sur la réalité organisationnelle, perturbations diverses

ACCIDENT



The diagram illustrates the concept of 'Accident' in French law, showing the intersection of legal obligations, dangerous situations, and anthropomorphic predators leading to damage and accidents.

UNE PERSONNE MORALE
Les obligations légales diverses comme l'obligation de la publicité de sa création d'entreprise

SITUATION DANGEREUSE :
Pratiques commerciales trompeuses

UN PRÉDATEUR ANTHROPIQUE
Qui s'autoproclame identification-légale, un terme sujet à confusion avec les services publics et certaines obligations

Événement dangereux

Dommege

ACCIDENT

Payer la facture pour une prestation dont on ignore totalement son intérêt

Préjudices sur la réalité de la prestation, financier, mauvais rapport qualité prix technique, désinformation sur la réalité organisationnelle, perturbations diverses

28



PYRAMIDE DES RISQUES ET DES DOMMAGES



CULTURE FRANÇAISE

Une culture attentiste
et donc une posture de la réaction
(mais il est top tard)

Trop peu préventive
donc d'une posture proactive

SIGNAUX FORTS

ACCIDENT

Défaillances
patentes

SIGNAUX FAIBLES

Défaillances
latentes

29/08/2023

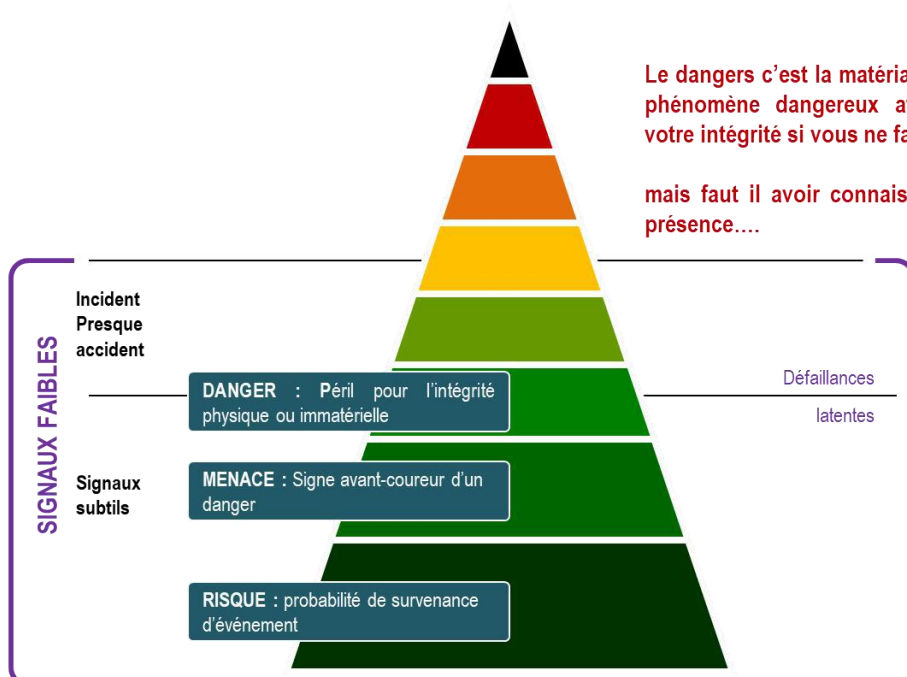
© Simul-Actum.fr Im.chenais sensibilisation à la sécurité économique

13



PYRAMIDE DES RISQUES ET DES DOMMAGES

ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE, PYRAMIDE DES RISQUES ET DES DOMMAGES
ÉCHELLES DES ATTEINTES À L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE



Le dangers c'est la matérialisation d'un
phénomène dangereux attentatoire à
votre intégrité si vous ne faite rien...

mais faut il avoir connaissance de sa
présence....



ACTES DANGEREUX
OU
CONDITIONS DANGEREUSES



UNE PERSONNE
MORALE OU PHYSIQUE

Attention : cette pyramide constitue une représentation symbolique d'adaptation et de mise à niveau des travaux de Bird-Heinrich

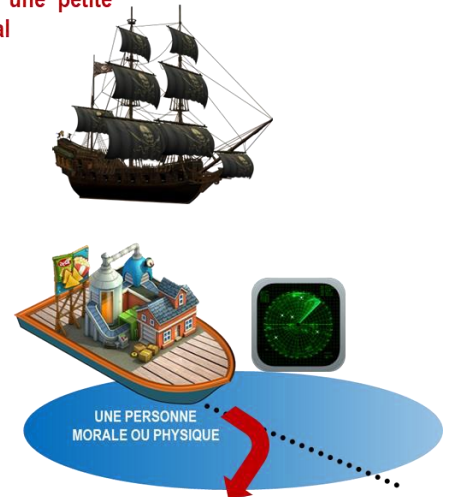
29/08/2023

© Simul-Actum.fr Im.chenais sensibilisation à la sécurité économique

16



ACTES DANGEREUX
OU
CONDITIONS DANGEREUSES



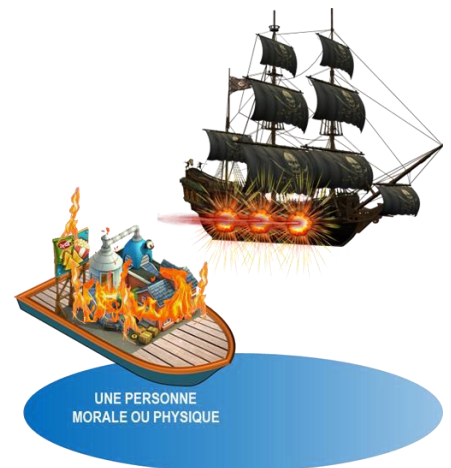
29/08/2023

© Simul-Actum,fr Im.chenais sensibilisation à la sécurité économique

17



ACTES DANGEREUX
OU
CONDITIONS DANGEREUSES



29/08/2023

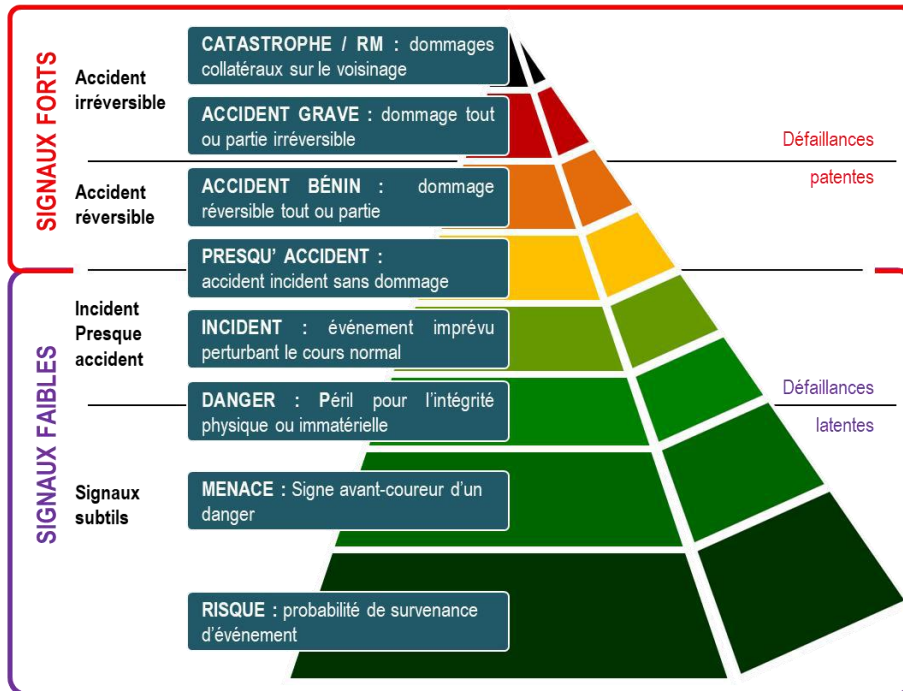
© Simul-Actum,fr Im.chenais sensibilisation à la sécurité économique

18



PYRAMIDE DES RISQUES ET DES DOMMAGES

ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE, PYRAMIDE DES RISQUES ET DES DOMMAGES
ÉCHELLES DES ATTEINTES À L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE



Face des biais psychosociaux cognitifs et culturels

Nuisances à la prise de décision génératrices de défaillances (modèle de Reason)...



UNE PERSONNE MORALE OU PHYSIQUE

Attention : cette pyramide constitue une représentation symbolique d'adaptation et de mise à niveau des travaux de Bird-Heinrich

29/08/2023

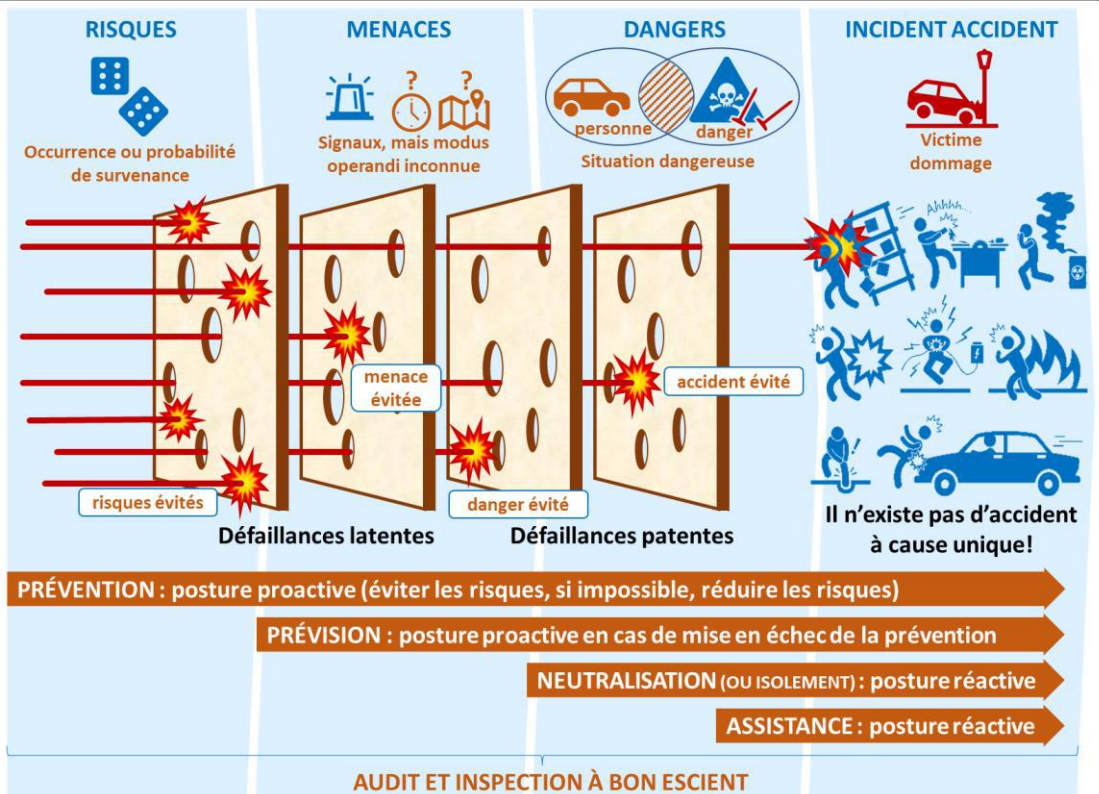
© Simul-Actum, fr Im.chenais sensibilisation à la sécurité économique

20

Chaque panneau est un ensemble de mesure de protection technique, humaine, organisationnelle, économique et stratégique.

Chaque défaillance, négligence, omission représente un trou dans le dispositif.

L'alignement de ces trous permet, par effet domino, la survenance de condition dangereuse
D'actes dangereux, de presqu'accident
D'incident
Jusqu'à l'accident

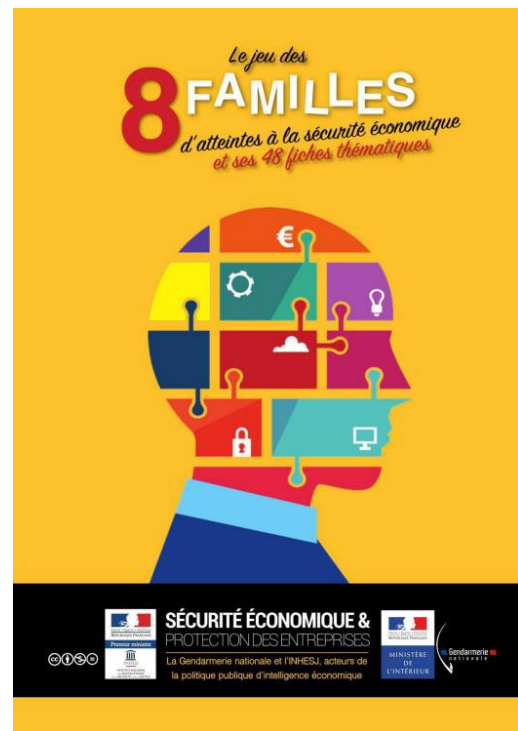
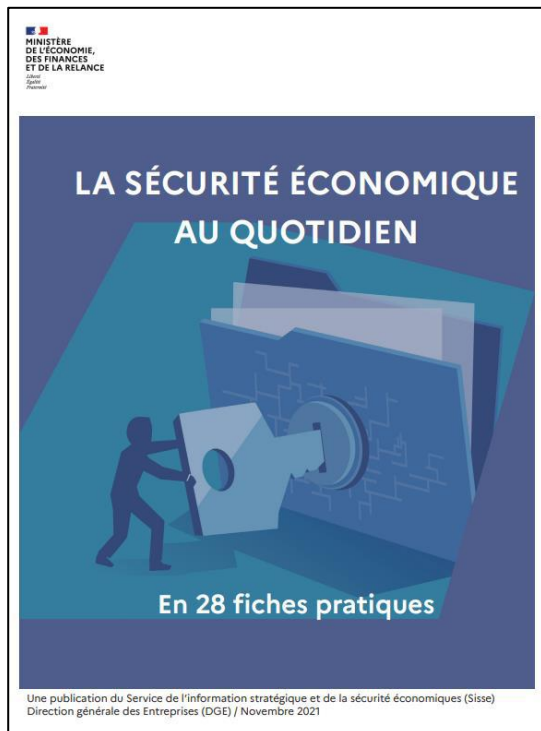


composition du schéma par Louis-marie Chénais

© Copyright 2022 01 10 Cindynique service, (diffusion et utilisation libre et gratuite, ne peut être vendu)



Sources d'intérêts





ANNEXE & CONNEXE



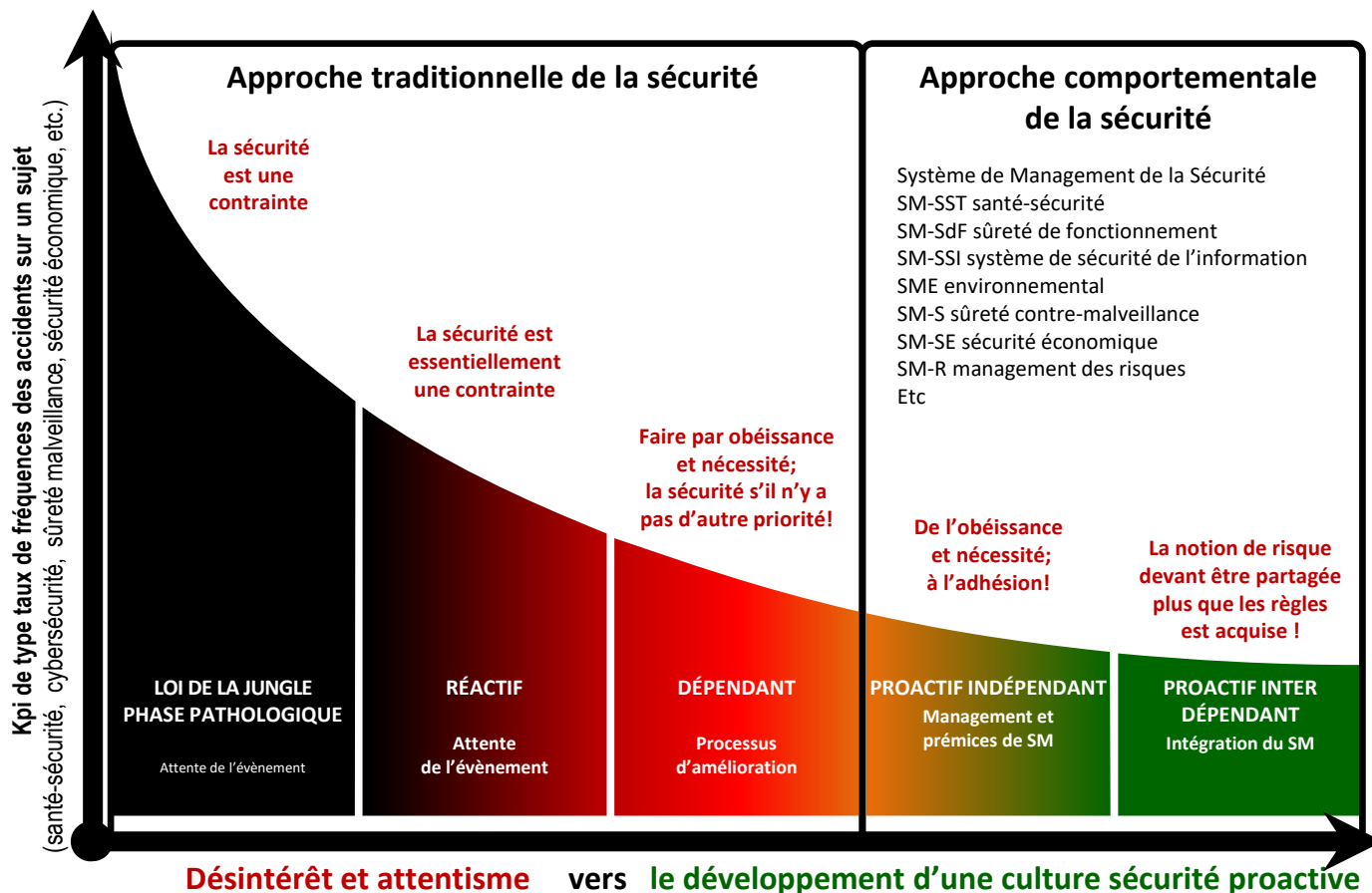


MATURITÉ DE LA SÉCURITÉ, OÙ SE SITUE VOTRE ORGANISATION ?

DIMENSION PSYCHOSOCIALE DE MATURITÉ DE LA SÉCURITÉ DANS UN GROUPE HUMAIN

Suivant adaptation de la courbe de Bradley et Dupont transposable au-delà de la santé-sécurité au travail

La courbe de Bradley Dupont illustre très schématiquement cette évolution de la culture sécurité/risque d'une entreprise. Si cette courbe concerne la santé-sécurité, ce principe se retrouve sur tous les systèmes de management de la QHSE en ce que cela relève de la dimension psychosociale humaine et son comportement. Cette représentation très schématique s'avère donc transposable à toutes les disciplines de maîtrise des risques (sûreté malveillance, sécurité économique, sécurité informatique ou cybersécurité, etc)



	LOI DE LA JUNGLE	REACTIF	DÉPENDANT	PROACTIF INDÉPENDANT	PROACTIF INTERDEPENDANT
	Phase Pathologique	Attente de l'évènement	Processus d'amélioration	Management et prémices de SM*	Intégration du SM*
descripteur	Selon ses dirigeants, la sécurité est un problème causé par les victimes et ses semblables Un accident, c'est la faute à pas de chance C'est la faute des autres	L'organisme gère la sécurité en réaction à un évènement ou de l'observation d'une situation anormale -Gestion de la sécurité par à coup -Délégation au responsable sécurité -Manque d'implication de la direction	La sécurité est guidée par des systèmes types avec beaucoup de collecte de donnée. La sécurité est principalement motivée par la direction et est imposée. -Gestion de la sécurité par réglementation -Engagement de la direction -Règles et discipline, peur -Contrôle supervision -Condition d'emploi	Les performances sont améliorées par les comportement et initiatives venant du terrain et une approche participative. -Engagement, et compréhension -Valeur personnelle, attention à soi -Exemplarité, procédures et standards -Initiatives et sens donné par l'organisation	La participation est active à tous les niveaux. La sécurité est complètement intégrée au fonctionnement de l'organisme et génère de la performance. -Esprit d'équipe et équipe autogérées -Reconnaissance et réalisation -Responsabilité collective -Fierté organisationnelle
	Objectif : Ne pas se faire prendre	-Zéro accident : une hérésie	-Zéro accident : un rêve	-Zéro accident: un objectif	-Zéro accident: un choix



PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

9 PRINCIPES INTERNATIONAUX (OIT & EU), ART L4121-2 DU CODE DU TRAVAIL



1° EVITER LES RISQUES ; OUI MAIS COMMENT ?

Notions de victimologie et d'accidentologie

Comprendre le mécanisme de survenance d'un accident;
c'est comprendre la manière d'éviter sa survenance

RECETTE POUR OBTENIR UN ACCIDENT

1) Il vous faut :

-1 victime au moins, donc des vulnérabilités

-1 danger, donc des défaillances

2) L'exposition de l'un à l'autre conduit à une situation dangereuse.

3) Cette situation dangereuse peut conduire à un événement dangereux comme une chute de hauteur par exemple; l'accident se matérialise.

4) Tout ceci entraîne des dommages, dans le cas présent une atteinte à l'intégrité physique et psychologique

COMMENT ÉVITER LE DANGER

Pour supprimer le danger, la menace, le risque, vous devez agir soit :

-sur la victime est ses vulnérabilités

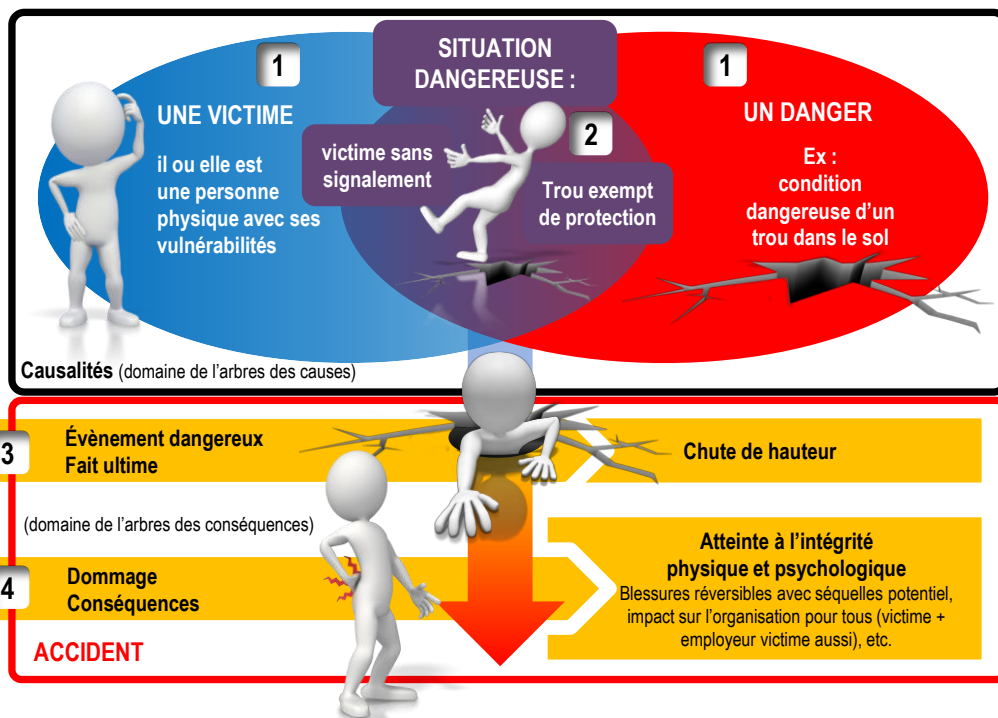
-soit sur le danger est ses défaillances

-soit les deux simultanément

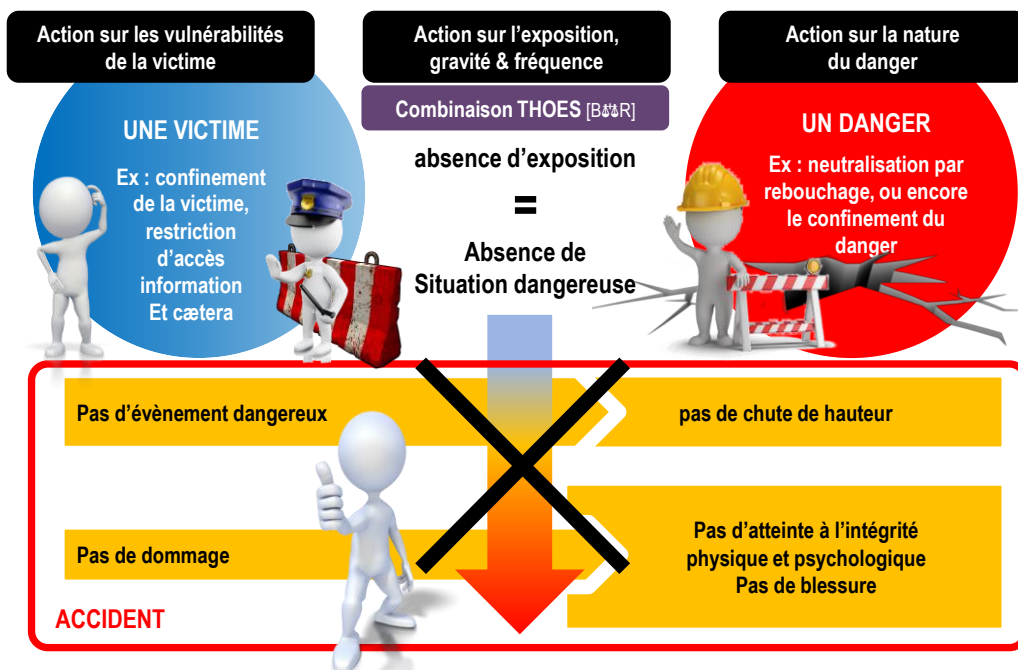
Toutefois, ce n'est pas toujours possible; c'est la raison d'être de l'alinéa 2, si vous ne pouvez le supprimer, vous devez le réduire :

Soit supprimant la victime ou le danger, mais en réduisant l'occurrence de gravité et de fréquence pour l'autre.

Soit en réduisant l'occurrence de gravité et de fréquence pour les deux



Pour éviter l'accident (obligation de résultat) Il est possible d'agir sur les causes sources des vulnérabilités de la victime, l'exposition au danger, sur le danger ou les trois. Concernant le danger, on peut l'annihiler ou, à défaut, le réduire. Vous devez donc identifier les obligations de moyens THOES [B&R] (combinaison de moyens technique humain organisationnel économique et stratégique au meilleur bénéfice/risque)





PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION

9 PRINCIPES INTERNATIONAUX (OIT & EU), ART L4121-2 DU CODE DU TRAVAIL



SYSTÈME DE MANAGEMENT SANTÉ-SÉCURITÉ AU TRAVAIL (SM-SST)

L'ARTICLE L4121-2 §7 DU CODE DU TRAVAIL

Planifier la prévention, comment ? À l'aide de l'ISO 45001

5 enjeux :

- ✓ Humain
- ✓ Sociétaux
- ✓ Réglementaire
- ✓ Temporel
- ✓ Économique et financier

Point N°1

Analyse initiale

Premier diagnostic de la situation

Point N°2, 3

Politique de Prévention

Engagements
Référentiel
Moyens
Objectifs



Point N°4

Organisation

Structure responsabilité

Point N°5

Planification

Veille réglementaire
Veille accidentologie
Veille technique
Prévision des ressources

Points
N°6 et 7

Act

Agir, corriger, prendre les décisions qui s'imposent. Identifier les causes des dérives entre le réalisé et l'attendu. Identifier les nouveaux points d'intervention, redéfinir les processus si nécessaire.

Revue de direction.

Présentation au CHSCT CSE, nouveau Bilan HSCT et PAPRIACT

Check : Contrôles

actions correctives et ajustement

Vérifier les résultats. Mesurer et comparer avec les prévisions.

Veille réglementaire
Prévision des ressources

3. Evaluer la pertinence des actions. Cette évaluation porte sur 5 critères au minimum. Ces critères sont :
- le bénéfice / risque ou l'efficacité de la mesure pour prévenir le risque correctement.
- la pérennité des mesures prises
- la faisabilité
- le non-déplacement du risque ou le risque de créer un autre risque.
- la reproductibilité des mesures découlant de l'action.

Do : Mise en œuvre et fonctionnement

Faire, réaliser, exécuter les tâches prévues. Il peut être intéressant de limiter l'ampleur et la portée des tâches à exécuter afin de disposer d'un meilleur contrôle (processus répétitif)

Combinaison des mesures sur des moyens :

- ✓ Techniques
- ✓ Humains
dont formation, information et dialogue social
- ✓ Organisationnels
- ✓ Économiques
- ✓ stratégiques

Schéma de synthèse des recommandations
INRS et ISO 45 001

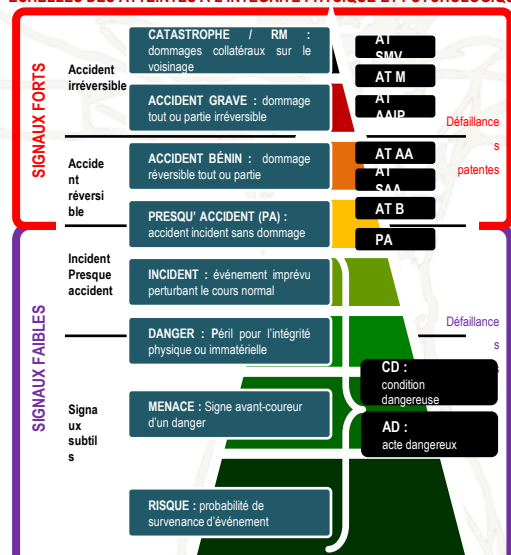
Tout système ISO à un sujet centrale
autour duquel tourne le PDCA ou roue de Deming

L'humain est au centre du système

Son corps est son principal outil de travail,

Sa famille est sa plus belle raison de travailler en sécurité !

ÉVÈNEMENT INDESIRABLE, PYRAMIDE DES RISQUES ET DES DOMMAGES
ÉCHELLES DES ATTEINTES À L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE

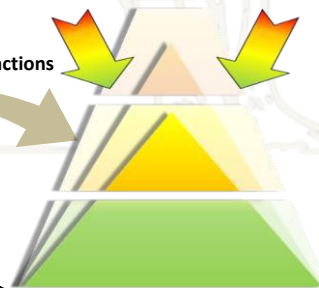


Attention : cette pyramide constitue une représentation symbolique d'adaptation et de mise à niveau des travaux de Bird-Heinrich

Objectif:

Prévenir les accidents et réduire le triangle aux signaux faibles !
En agissant sur les signaux faibles précurseurs aux accidents, on élimine la probabilité de survenance des accidents, donc plus performant et productif (CQFD)

Effets des actions



Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels
Évaluation des Risques Professionnels

Les 2 faces d'une même pièce, le cœur du système

Le DUERP un outil vivant qui trace par écrit et permet le traitement des informations résultant de l'évaluation des Risques Professionnels.

Captation du renseignement factuel

Captation des signaux forts
(signaux évidents)

- Déclaration des accidents de travail
- Registre des accidents de travail bénins

Captation des signaux faibles
(signaux subtils)

- Visite d'évaluation sécurité
- Audit et inspection sécurité
- Fiche de signalement de presque accident, conditions dangereuses, actes dangereux

Traitement des données

Phase 1: enregistrement et caractérisation

Phase 2: analyses, cotation, détermination de la criticité et priorisation

- Analyses des accidents de travail et des maladies professionnelles
- Analyses croisées dynamiques des données, dégager les tendances (Pareto)

Phase 3: élaboration brute des plans d'action et des indicateurs

Détermination du plan d'action final

Priorisation et arbitrage

Présentation au CHSCT CSE, ajustement, validation

=> Bilan HSCT et PAPRIACT, les qualités du plan d'action :

- Il doit être S.M.A.R.T. en s'articulant ainsi
 - ⌘ Prévention et prévision avant tout
 - ⌘ Audit et inspection à bon escient
 - ⌘ Assistance, neutralisation en derniers recours

Point N°8



composition du schéma par Louis-marie Chénais, version originale : 2019 01 17
© Copyright 2023 04 28, (diffusion et utilisation libre et gratuite, ne peut être vendu)



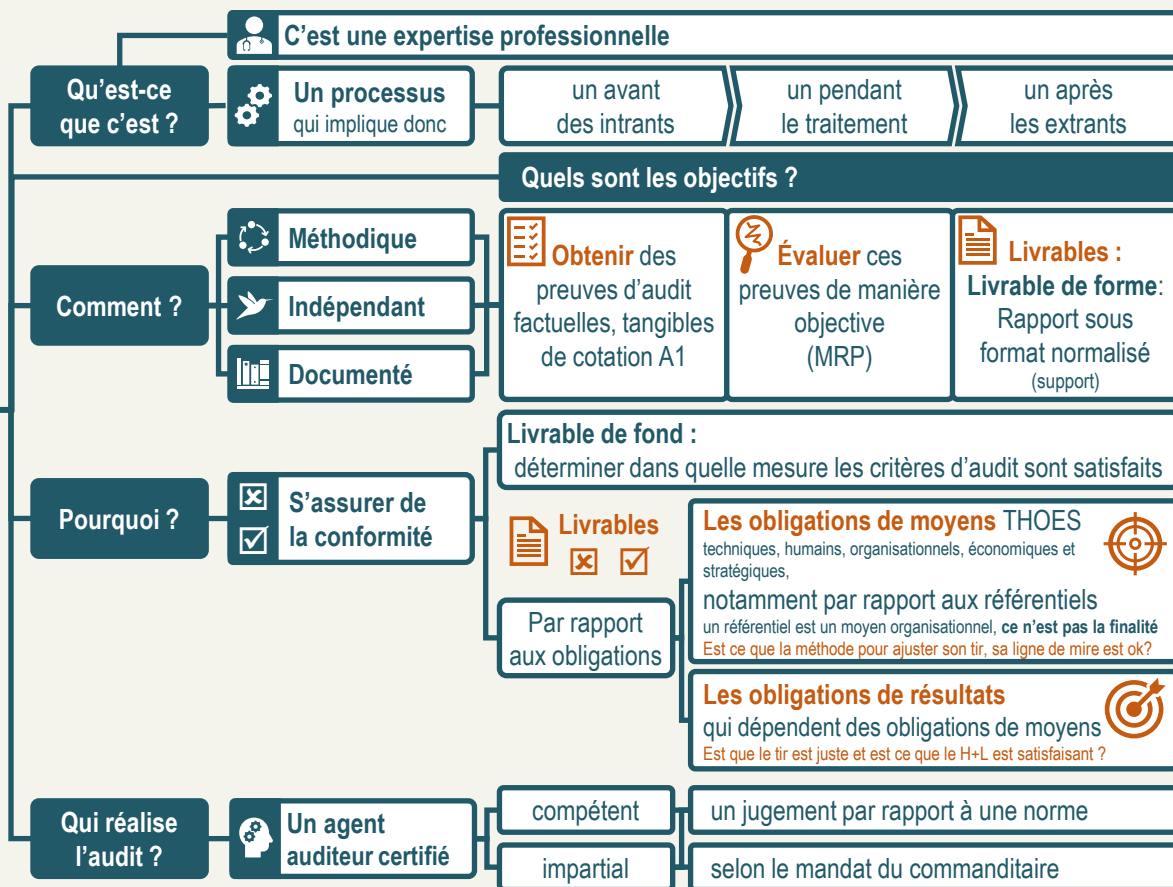
AUDIT & DIAGNOSTIC

QU'EST-CE QU'UN AUDIT PROFESSIONNEL ?
INFOGRAPHIE DE LA DÉFINITION



AUDIT Quésaco?

Préambule aux
prises de
décision
stratégique
objective



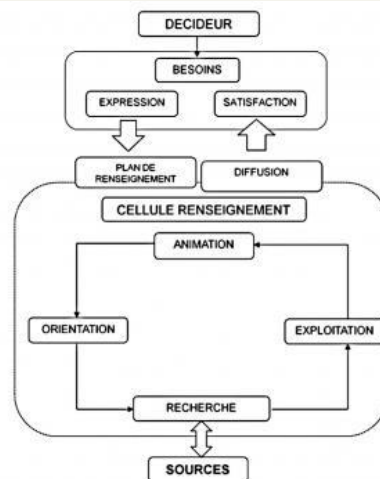
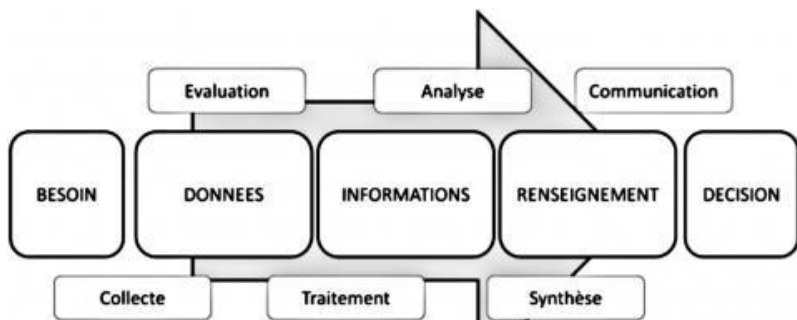
DÉFINITION ET CADRE DE L'AUDIT

Rapport sous format normalisé suivant la définition de l'ISO 9000, articles 3.13, comme étant un processus méthodologique, indépendant, documenté, permettant d'obtenir des preuves objectives et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

Ce rapport s'inscrit comme étant une expertise professionnelle effectuée par un agent compétent et impartial aboutissant à un jugement par rapport à une norme sur les états Technique, Humain, Organisationnel, Économique, Stratégique, ou une opération quelconque d'une entité selon le mandat du commanditaire.

L'AUDIT, UN COUSINAGE SPÉCIFIQUE DU CYCLE DU RENSEIGNEMENT

Schémas de Franck Bulinge et Éric Boutin



<https://journals.openedition.org/communicationorganisation/4951>



composition du schéma par Louis-marie Chênaïs

© Copyright 2022 09 13 Cindynique service, (diffusion et utilisation libre et gratuite, ne peut être vendu)



PROCESSUS D'ÉVALUATION DES RISQUES & DES DANGERS

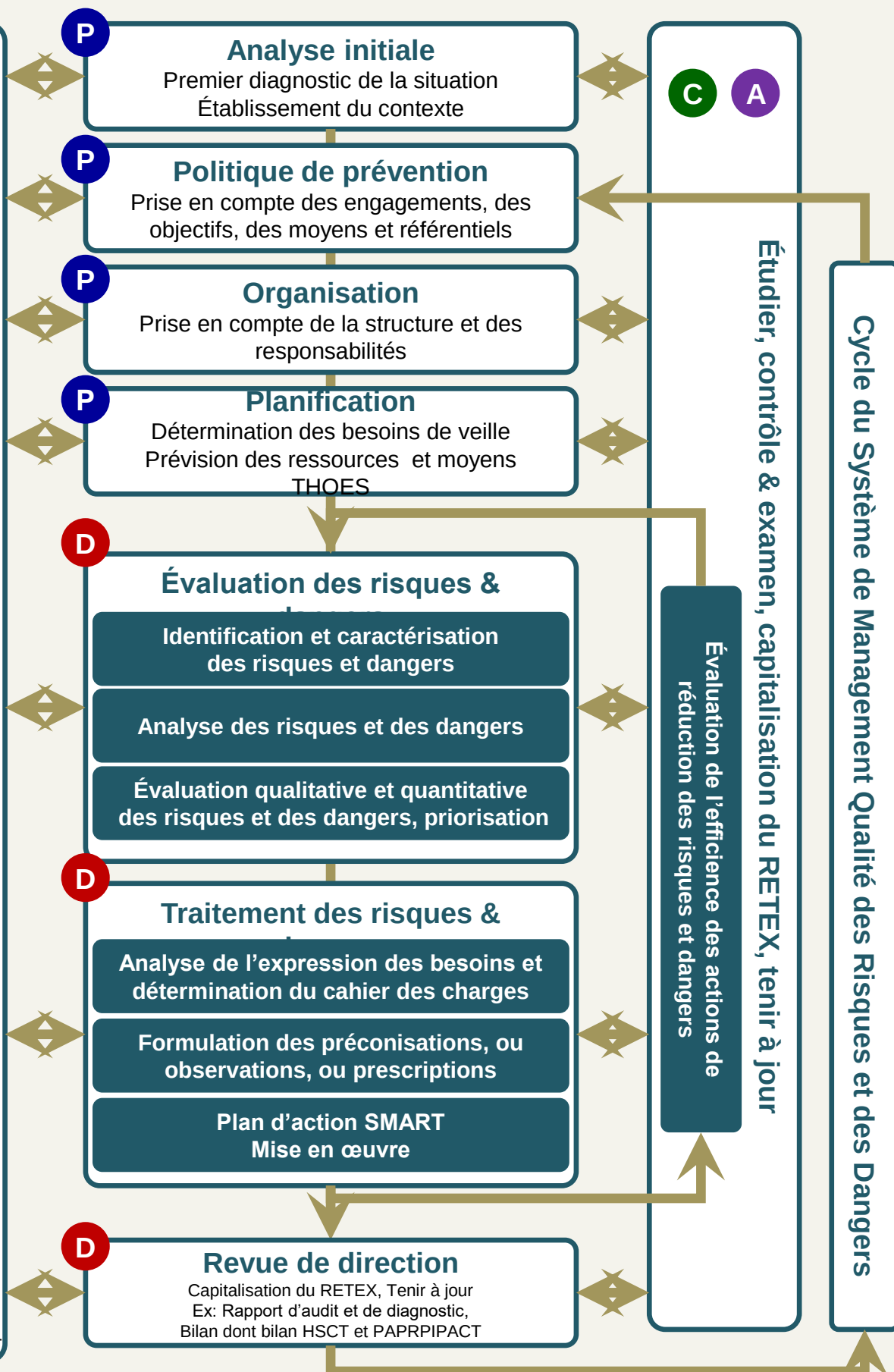
TRAVAUX DE SYNTHÈSE DES BONNES PRATIQUES COMMUNES
DE L'ISO 31010 ; 27005 ; ED 936 DE L'INRS EVRP ET SM-SST...



Communication et traitement

Échanges entre auditeurs et audités en mode management transversal ou de gestion de projet

Suivant un processus méthodologique, indépendant, documenté, permettant d'obtenir des preuves objectives et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits. Ce rapport s'inscrit comme étant une expertise professionnelle effectuée par un agent compétent et impartial aboutissant à un jugement par rapport à une norme sur les états Technique, Humain, Organisationnel, Économique, Stratégique, ou une opération quelconque d'une entité selon le mandat du commanditaire. De fait, l'auditeur place une expertise à la disposition des audités exposés aux risques et dangers. Cette approche est puissante et efficiente.





AUDIT & DIAGNOSTIC

QU'EST-CE QU'UN AUDIT PROFESSIONNEL ?
INFOGRAPHIE DE LA DÉFINITION

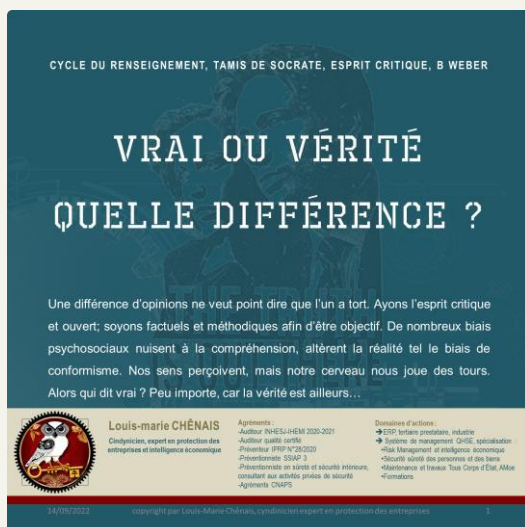


OUTILS CONNEXES UTILES POUR LA CONDUITE D'UN AUDIT

En accès libre et téléchargement à ce lien :

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_2022-07-23-vrai-ou-verite-activity-6970456255710535680-nxNK?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_20210708laqualiteetla-securiteeconomie-activity-6858855777491275776-OiLz?utm_source=share&utm_medium=member_desktop



https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_20210721techniquesd'auditdevaluationdesrisques-activity-6752953691034148864-bQbS?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_lasecuriteuntresboninvestissement-activity-6718577061402816512-b4Uf?utm_source=share&utm_medium=member_desktop



composition du schéma par Louis-Marie Chénais

© Copyright 2022 09 13 Cindynique service, (diffusion et utilisation libre et gratuite, ne peut être vendu)



LE DIAGNOSTIC EN LUI-MÊME

LE DIAGNOSTIC SE RÉALISE À PARTIR DE L'AUDIT EN
UTILISANT DES TRAMES D'ANALYSE

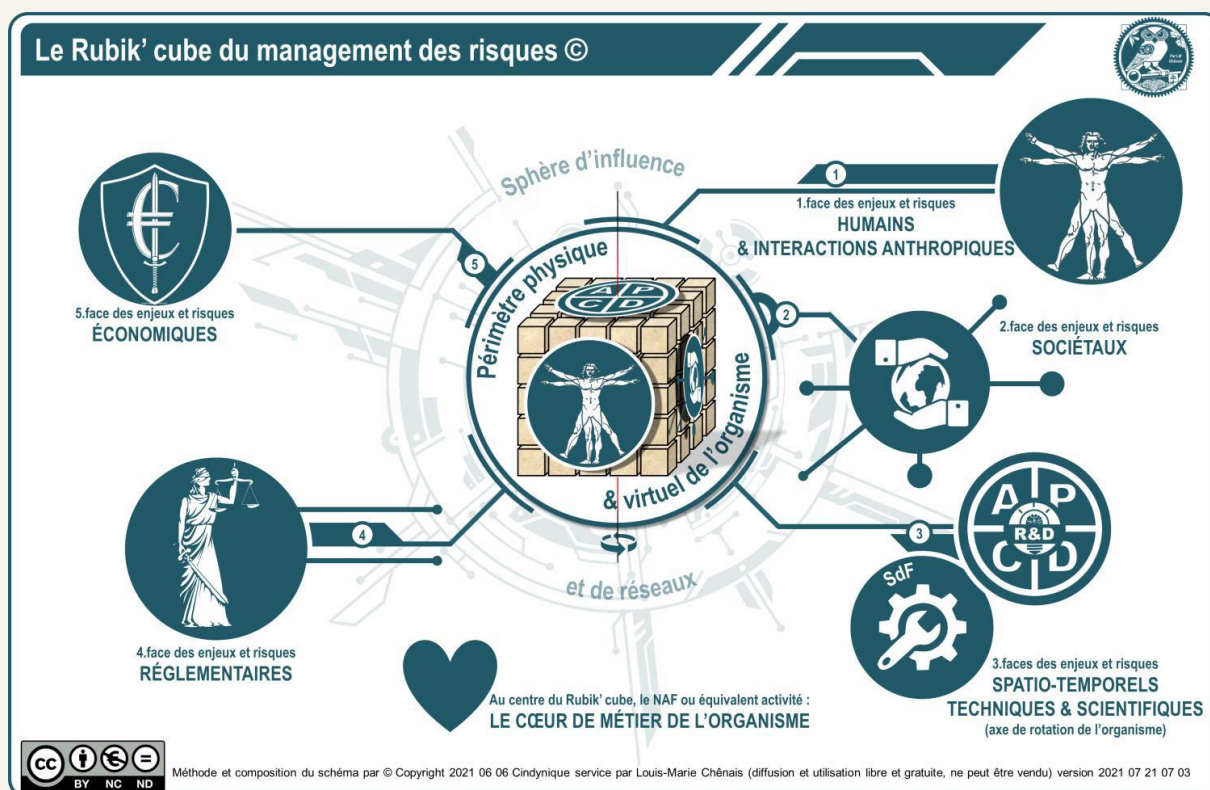


LE RUBIK 'CUBE DU MANAGEMENT DES RISQUES ET DE DÉTERMINATION DU R.O.I.

Tout organisme, quel qu'il soit (à but lucratif ou non, privé ou public) comporte

- Un cœur d'activité principale et, de manière connexe
- 5 enjeux fondamentaux.
- un périmètre physique et son patrimoine
- un périmètre virtuel immatériel et son patrimoine, numérique, de pôle de compétences, historique, etc
- une sphère d'influence

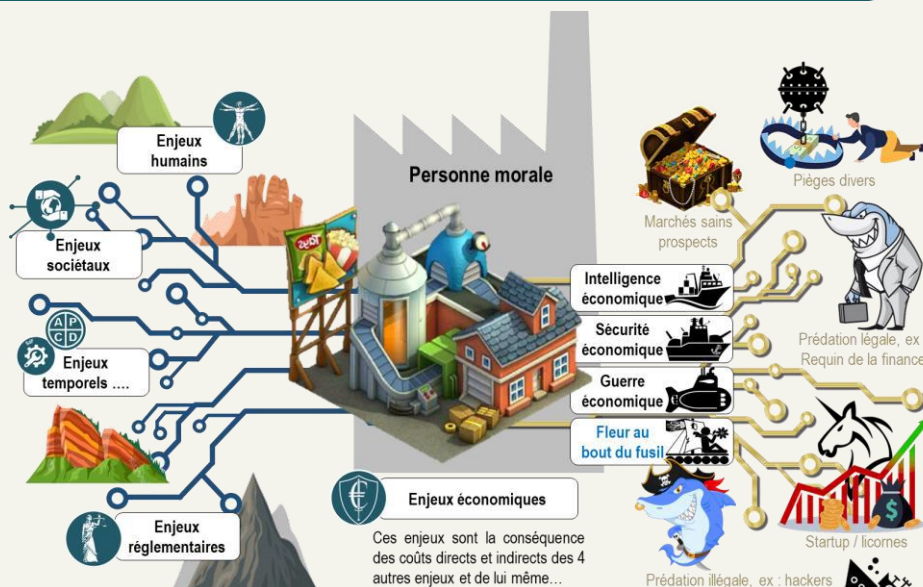
À partir de l'audit, analyser les enjeux, c'est-à-dire ce que l'on peut perdre ou gagner selon ces 5 enjeux fondamentaux. Cette trame d'analyse permet d'établir le R.O.I. ou retour sur investissement.



Ces 5 enjeux fondamentaux alimentent l'organisme; ils sont en amont.

L'enjeu économique en est la conséquence directe et indirecte

C'est ce qui lui permet de naviguer sur l'hyperespace océanique de la mondialisation en aval.



composition du schéma par Louis-Marie Chênais
© Copyright 2022 09 13 Cindynique service, (diffusion et utilisation libre et gratuite, ne peut être vendu)



LE DIAGNOSTIC EN LUI-MÊME

LE DIAGNOSTIC SE RÉALISE À PARTIR DE L'AUDIT EN
UTILISANT DES TRAMES D'ANALYSE



LE RUBIK 'CUBE DU MANAGEMENT DES RISQUES ET DE DÉTERMINATION DU R.O.I.

Pourquoi se préoccuper de la sécurité et des risques ?

**subir ou construire,
choisissez de maîtriser les 5 enjeux de la sécurité et des risques**

Ce que vous pouvez perdre ou gagner en termes de coût d'exploitation direct et indirect sur les 4 autres enjeux et de lui-même (CQFD).

Pas de sécurité, pas de business !



1) ENJEUX HUMAINS

Un organisme est un pôle de compétences à entretenir et à valoriser
Sécurité et bien-être :

- ✓ Un client qui se sent en sécurité consomme plus
ou pour une population de favoriser le développement
- ✓ vos collaborateurs sont plus performant

Sécurité = performances

Le coût d'un accident est 20 fois plus important que la prévention.
(coûts directs + coûts indirects)

2) ENJEUX SOCIÉTAUX

Image de marque et responsabilité sociétale génèrent de
l'attraction ou de la répulsion tant pour les clients que pour
les talents...

- ✓ Accessibilité pour tous
- ✓ Développement durable
- ✓ Information omnicanale et société Numérique, média
- ✓ Différenciation concurrentielle etc.

5) ENJEUX ÉCONOMIQUES

Ce que vous pouvez perdre ou gagner
en termes de coût d'exploitation direct
et indirect sur les 4 autres enjeux
(CQFD).

**Le Chiffre d'affaires
c'est du brut**

Maîtriser ces enjeux permet de se
donner les moyens

**d'obtenir un maximum de
bénéfice net par des
investissements judicieux**

- ✓ En limitant au maximum les pertes
d'exploitation
- ✓ En optimisant les performances, par
exemple par des économies
d'échelles
- ✓ En transformant une contrainte en
une valeur ajoutée
- ✓ En dégageant des opportunités...



3) ENJEUX DE « TEMPS »

Le temps c'est de l'argent...

- ✓ La procrastination s'avère
exponentiellement coûteuse,
- ✓ Vous permettre de passer un
maximum de temps sur le cœur de
votre métier. Objectif : se rapprocher
le plus possible de 80% de temps à
votre cœur de métier, 20% aux
activités connexes...

Pour ce faire : 2 disciplines puissantes

- la démarche qualité
- la sûreté de fonctionnement
- ✓ **Coût de la non-qualité et
négligences de maintenance
coûtent 20 fois plus que la
prévention**

4) ENJEUX RÉGLEMENTAIRES

Le défaut de maîtrise du risque réglementaire augmente les coûts et la probabilité de
survenance de :

- ✓ **Coûts de responsabilité civile**
- ✓ **Coûts de responsabilité pénale**
- ✓ **Coûts des pénalités contractuelles diverses**
- ✓ **etc.**



LE DIAGNOSTIC EN LUI-MÊME

LE DIAGNOSTIC SE RÉALISE À PARTIR DE L'AUDIT EN
UTILISANT DES TRAMES D'ANALYSE



LES 9 PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION, DES PRINCIPES UNIVERSELS INTERNATIONAUX

Nous le trouvons à l'art 4121-2 du code du travail, mais sa nature est transposable à tous les sujets de gestion des risques. Ainsi, à partir de l'audit et de tout l'écosystème de l'organisme :

THOES
Technique
Humain
Organisationnel
Économique
Stratégique



Éviter les risques ;



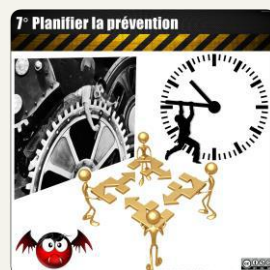
2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;



6° Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
THOES



3° Combattre les risques à la source ;



7° Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants...



4° Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;



8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
THOES



5° Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
THOES



9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs.



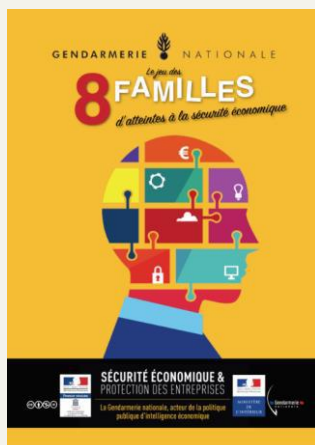
LE DIAGNOSTIC EN LUI-MÊME

LE DIAGNOSTIC SE RÉALISE À PARTIR DE L'AUDIT EN
UTILISANT DES TRAMES D'ANALYSE



TRAMES D'ANALYSE DE SÉCURITÉ ÉCONOMIQUE ET RÉFÉRENTIELS D'AUDIT.

Autre trames d'analyse, celles liées à la sécurité économique, des trames pouvant être une base de référentiel d'audit :



<https://www.ihemi.fr/formations/ressources-pedagogiques/kit-de-sensibilisation>



[La sécurité économique au quotidien en 28 fiches thématiques | Information stratégique et sécurité économiques \(entreprises.gouv.fr\)](#)

Consulter les fiches thématiques

Les atteintes physiques sur site

- [Fiche 1 : les intrusions](#)
- [Fiche 2 : les destructions](#)
- [Fiche 3 : les vols de documents sensibles](#)
- [Fiche 4 : le responsable sécurité](#)
- [Fiche 5 : les vols de matériels ou de matériaux](#)
- [Fiche 6 : la zone à régime restrictif \(ZRR\)](#)

Les fragilisations/désorganisations d'entreprise

- [Fiche 7 : le parasitisme](#)
- [Fiche 8 : le débauchage de personnel](#)
- [Fiche 9 : le détournement de clientèle](#)
- [Fiche 10 : la confusion](#)
- [Fiche 11 : le dénigrement](#)
- [Fiche 12 : la divulgation de savoir-faire](#)

Les atteintes aux savoir-faire

- [Fiche 13 : la perte de compétence-clé](#)
- [Fiche 14 : la captation de brevet](#)
- [Fiche 15 : l'article 145 du code de procédure civile](#)
- [Fiche 16 : la contrefaçon de produits](#)
- [Fiche 17 : l'espionnage industriel](#)
- [Fiche 18 : la clause de non-concurrence](#)

Les intrusions

- [Fiche 19 : les conférences, salons et séminaires](#)
- [Fiche 20 : les visites de délégations étrangères](#)
- [Fiche 21 : l'entrisme](#)
- [Fiche 22 : les stagiaires, intérimaires...](#)
- [Fiche 23 : la mise à nu par transparence légale](#)
- [Fiche 24 : le parcours de notoriété](#)

Les risques financiers

- [Fiche 25 : le client prédominant](#)
- [Fiche 26 : le fournisseur prédominant](#)
- [Fiche 27 : l'injection de capitaux](#)
- [Fiche 28 : les escroqueries financières](#)
- [Fiche 29 : le manque de trésorerie](#)
- [Fiche 30 : la cessation d'activité](#)

Les risques informatiques

- [Fiche 31 : la destruction de données](#)
- [Fiche 32 : vols d'ordinateurs et de supports de stockage](#)
- [Fiche 33 : les intrusions dans les STAD](#)
- [Fiche 34 : les attaques DDoS](#)
- [Fiche 35 : la défiguration de site](#)
- [Fiche 36 : les risques liés au BYOD](#)

Les fragilités humaines

- [Fiche 37 : l'ingénierie sociale](#)
- [Fiche 38 : la pression ou menace sur client](#)
- [Fiche 39 : la pression ou menace sur fournisseur](#)
- [Fiche 40 : les dérives personnelles](#)
- [Fiche 41 : l'absentéisme](#)
- [Fiche 42 : la clause de confidentialité](#)

Les atteintes à la réputation

- [Fiche 43 : les attaques informationnelles](#)
- [Fiche 44 : les attaques sur l'identité de l'entreprise](#)
- [Fiche 45 : l'usurpation d'identité](#)
- [Fiche 46 : le respect de l'environnement](#)
- [Fiche 47 : la protection des données personnelles](#)
- [Fiche 48 : la responsabilité sociétale de l'entreprise](#)



MÉTHODE PDCA

DITE AUSSI ROUE DE DEMING,
ELLE EST UN DES CONCEPTS DE BASE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ



Cette méthode présente les 4 phases à enchaîner successivement afin de s'inscrire assurément dans une logique d'amélioration continue..



PLAN

- Perception du problème, le poser,
- Collecte des données, diagnostic, état des lieux
- Choix d'une action précise d'amélioration
- Collecte de données sur l'objet précis de dysfonctionnement
- Analyser les causes
- Proposer des combinaisons de solutions THOES bénéfice/risques
- Fixer des objectifs SMART
- Engagement de tous, la direction en particulier



DO

- Mise en œuvre du plan d'action
- Réaliser les actions étape par étape
- Limites gauche et droite, objectif en avant (DPIF)



CHECK/STUDIE

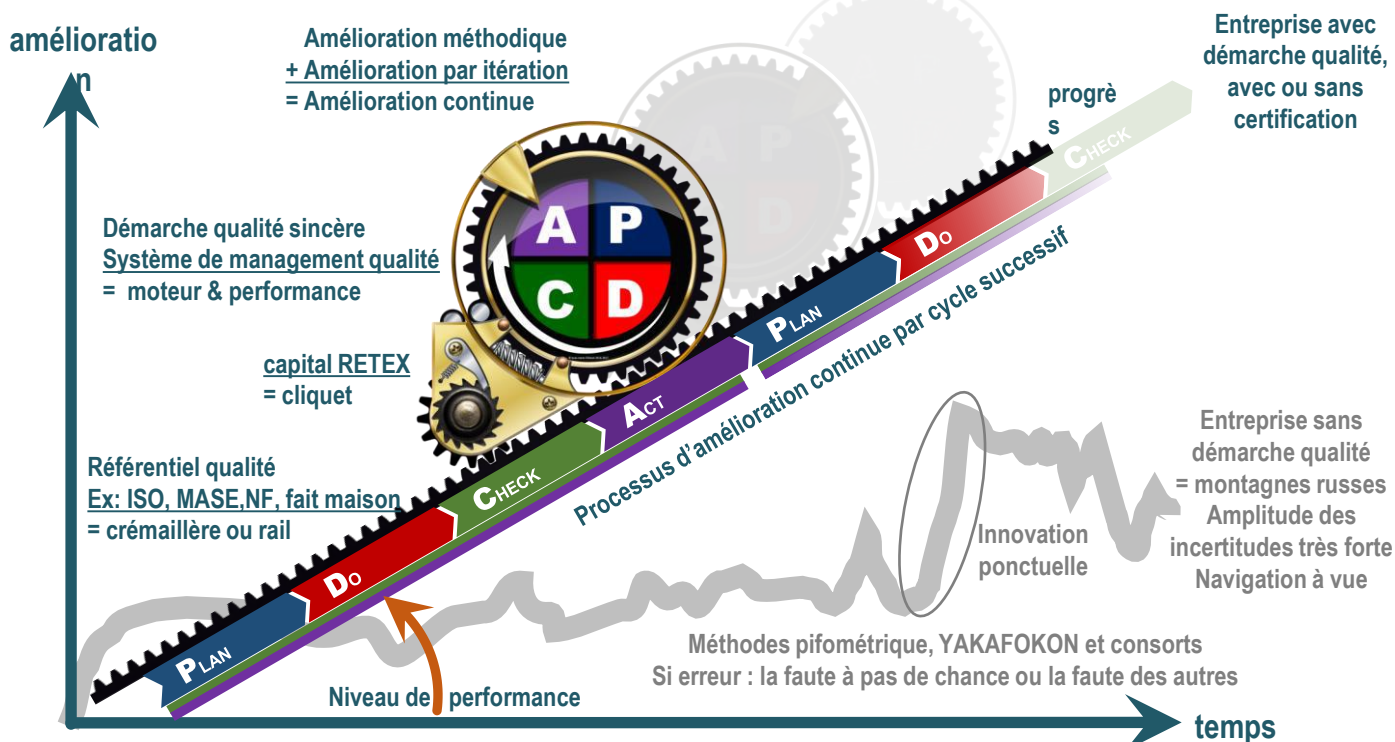
- Collecte de données pour s'assurer que cette action est bonne (infirmation, confirmation, axe d'amélioration)
- Vérification et évaluation des résultats et progrès
- ↳ Intermédiaires à tous les stades du PDCA
- ↳ l'objectif final par rapport aux Kpi.
- Analyse des écarts, recherche des causes
- Rectification, ajustement au besoin



ACT

- Capitalisation du RETEX
- ↳ Intermédiaires à tous les stades du PDCA
- ↳ l'objectif final
- Revue pour améliorer le système
- Validation
- Standardisation, normaliser la solution
- Diffusion
- Réfléchir au processus et au problème suivant.

PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT DE LA MÉTHODE PDCA





LA GIGOGNE DE LA QUALITÉ

UNE PROPOSITION DE SYNTHÈSE ET DE VULGARISATION DES
BASES DE LA QUALITÉ SUIVANT LA TECHNIQUE DE L'ENTONNOIR



DÉMARCHE QUALITÉ

C'est un projet d'organisme pour améliorer ses performances, sa pérennité et la satisfaction de toutes les parties intéressées. C'est faire le choix d'une discipline et d'une philosophie de travail pour parvenir à ses fins, c'est s'engager sincèrement de manière globale et systémique. **De manière allégorique, c'est entreprendre un long voyage en groupe, en société, et se donner les moyens, ex : un bateau**

SYSTÈME DE MANAGEMENT QUALITÉ SÉCURITÉ RISQUE ETC. (3.5.3 ISO 9000: Vocabulaire)

« C'est un ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme (3.2.1), utilisés pour établir des politiques (3.5.8), des objectifs (3.7.1) et des processus (3.4.1) de façon à atteindre lesdits objectifs. » **De manière allégorique, c'est comme pour les véhicules modernes (bateau, voiture), tous les systèmes et sous-systèmes sont, à présent, reliés à un ordinateur de bord.**

MÉTHODE PDCA OU ROUE DE DEMING

(MÉTHODE DE BASE)

Cette méthode présente les 4 phases à enchaîner successivement afin de s'inscrire assurément dans une logique d'amélioration continue. **De manière allégorique, c'est l'ordinateur de bord permettant d'optimiser l'ensemble en cohérence.**

MODÈLE WV DE SHIBA

Développement du PDCA, il s'articule autour de 7 phases et permet une approche qui consiste à envisager la variété des solutions possibles jusqu'à identifier la meilleure d'entre elles. **De manière allégorique, ce modèle et ses 7 phases sont les 7 composants permettant à l'ordinateur d'aller de la perception du problème à la solution à normaliser sans erreur.**

LA BOÎTE À OUTILS DU QUALITICIEN ET CINDYNIEN

Cette boîte à outils, ce sont essentiellement les techniques dites de gestion de projet incluant la MRP (méthode de résolution de problème). **De manière allégorique, au sein de l'ordinateur et pour chaque étape, ce sont les logiciels de traitement des données provenant des divers capteurs. Suivant le cycle du renseignement, ils transforment une information brute en aide à la prise de décision objective et factuelle.**



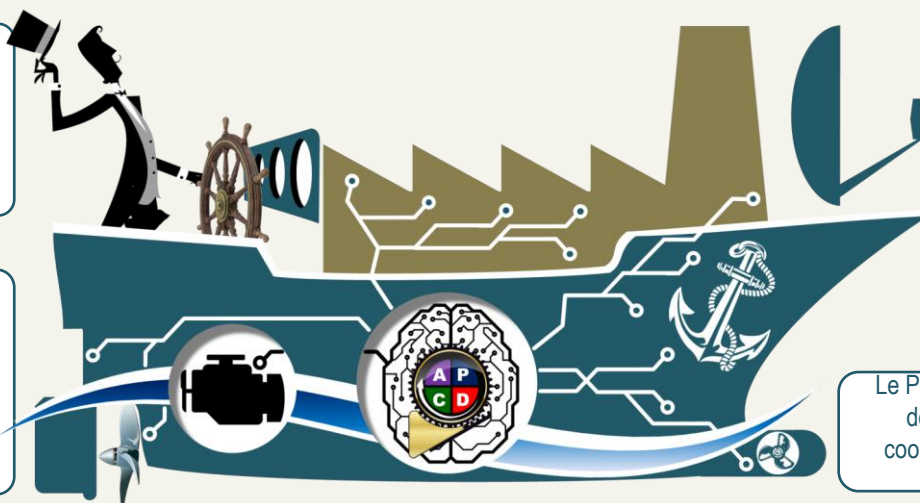
composition du schéma par Louis-marie Chênaïs 2021 07 22 05 37,

© Copyright Cindynique service, (diffusion et utilisation libre et gratuite, ne peut être vendu)

L'hyperespace océanique de la mondialisation ; un milieu plein de dangers

La démarche qualité, c'est se donner les moyens pour naviguer en sécurité, notamment éviter de naviguer à vue

Le carburant :
-L'économie et finance pour l'organisme.
-Le motivax pour l'équipage délivrer par le leadership



Le système de management lie tous les ensembles de l'organisme aux fins d'optimisation et de performance

Le PDCA est un ordinateur de bord qui anime et coordonne le système de management

La mondialisation est un hyperespace étrange où chacun vogue en fonction de ses moyens et de ses particularités. À l'instar des Christophe Colomb et Jacques Cartier, les organismes s'exposent à des dangers et des opportunités. Ce monde est fait de requins de la finance, des pirates-hackers et de nombreux esquifs, mais à la clef, ils découvriront peut-être des pépites, peut-être un eldorado; on y trouve même des licornes. Avec le cyberspace, l'effet papillon s'avère exacerber, plus aucun organisme n'est à l'abri de ce qui se passe à l'autre bout du monde. Plus que jamais, les organismes doivent disposer des moyens ad hoc, la démarche qualité est une réponse.



composition du schéma par Louis-marie Chênaïs, version original : 2021 07 22 05 37 b

© Copyright 2022 09 13 Cindynique service, (diffusion et utilisation libre et gratuite, ne peut être vendu)

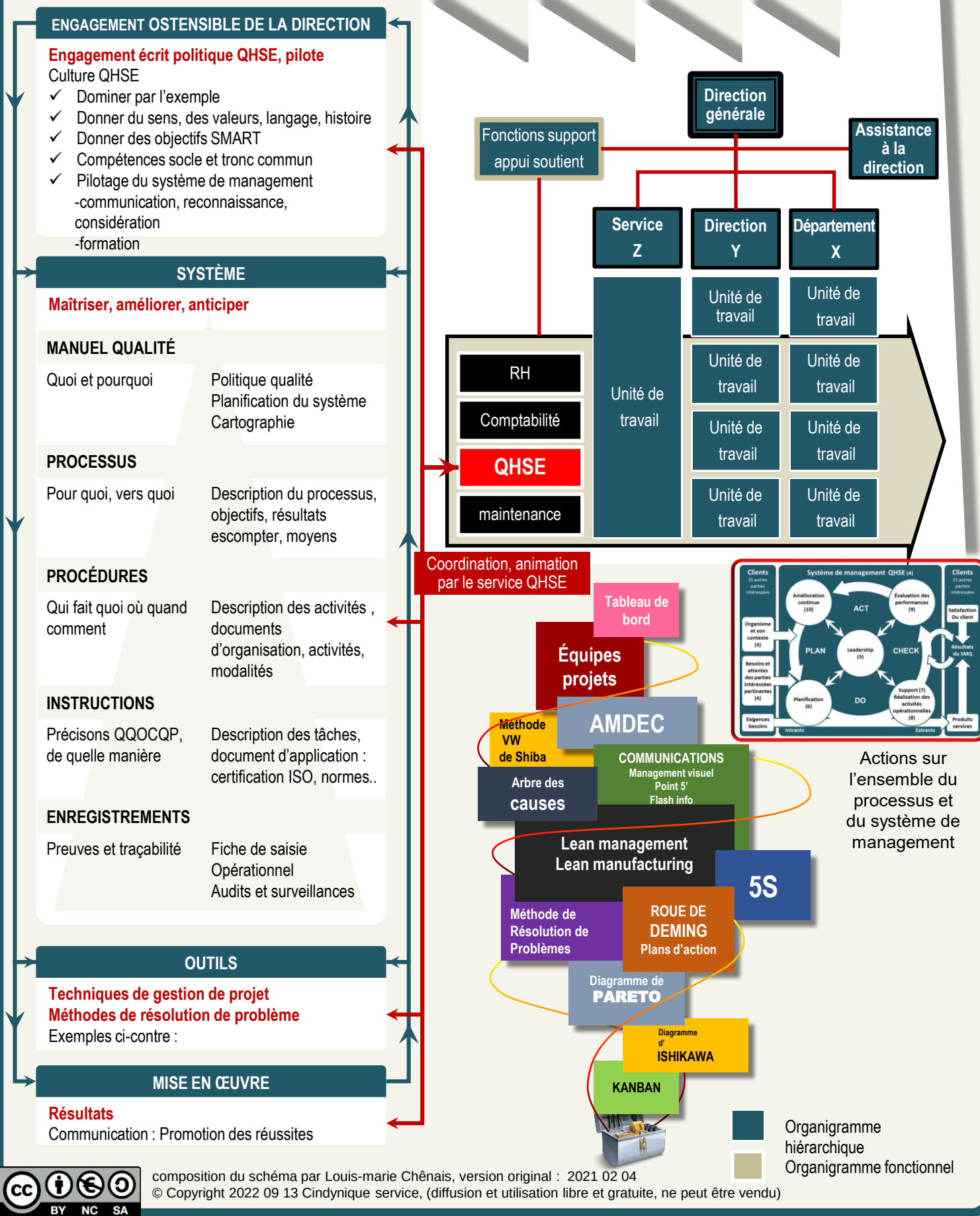


LA DÉMARCHE QUALITÉ

UN PROJET D'ENTREPRISE, POUR AMÉLIORER LA PERFORMANCE D'UN ORGANISME ET LA SATISFACTION DE TOUTES LES PARTIES INTÉRESSÉES



Niveau Macro du PDCA





SYSTÈME DE MANAGEMENT QHSE

UNE BONNE DÉMARCHE QUALITÉ IMPLIQUE
UN SYSTÈME DE MANAGEMENT INTÉGRÉ AU MINIMUM



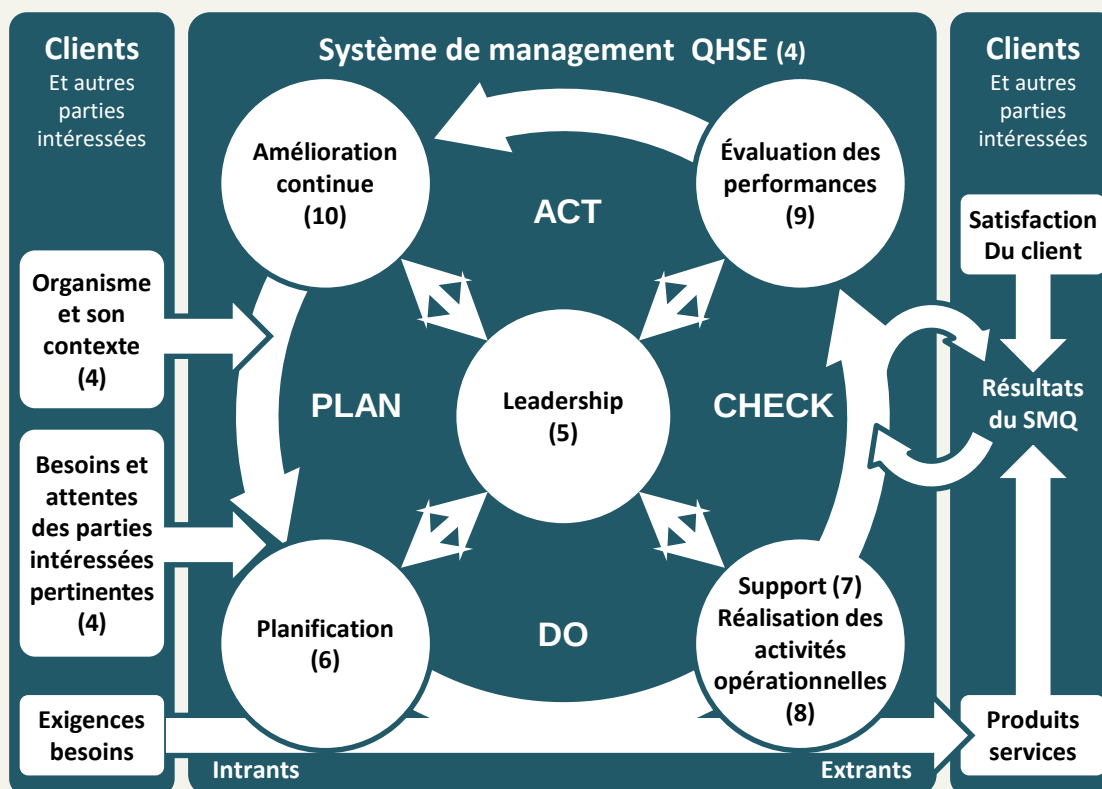
Niveau Macro du PDCA

SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE HYGIENESECURITE ENVIRONNEMENT OU TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Place de la roue de Deming ou PDCA dans le processus d'un système de management

Approche et schéma suivant les normes de la famille ISO.

Les normes ISO étant de structure haute, quelle que soit la norme, les numéros indiqués correspondent au chapitre des normes



La compréhension de ces méthodes permet de mettre en œuvre plus facilement le processus d'un système de management QHSE. Un système global de ce type s'appelle système de management par la qualité totale.

Principes de management de la qualité :

Le management de la qualité s'appuie sur sept principes (voir norme ISO 9000 version 20152 - Systèmes de management de la qualité / Lignes directrices pour l'amélioration des performances):

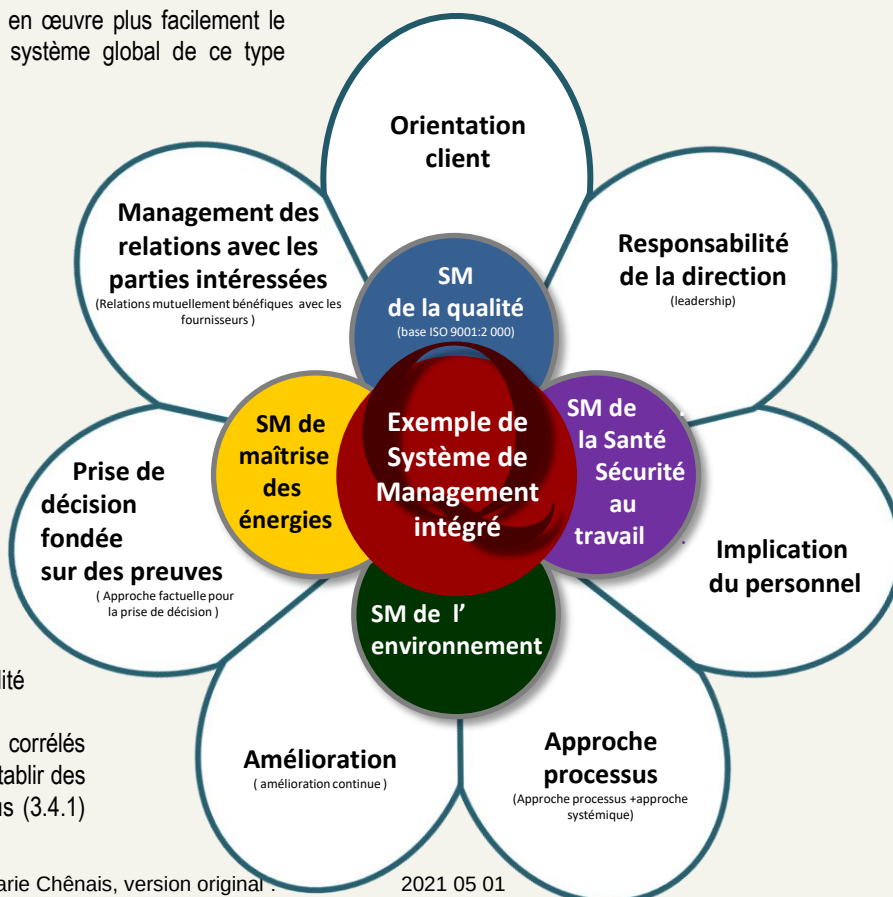
- ✓ Orientation client
- ✓ Leadership
- ✓ Implication du personnel
- ✓ Approche processus
- ✓ Amélioration continue
- ✓ Prise de décision fondée sur des preuves
- ✓ Management des relations avec les parties intéressées

Référence :

ISO 9000:2015(fr) Systèmes de management de la qualité

— Principes essentiels et vocabulaire, extraits :

3.5.3 système de management : ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme (3.2.1), utilisés pour établir des politiques (3.5.8), des objectifs (3.7.1) et des processus (3.4.1) de façon à atteindre lesdits objectifs,



composition du schéma par Louis-marie Chénais, version original : 2021 05 01
© Copyright 2022 09 13 Cindynique service, (diffusion et utilisation libre et gratuite, ne peut être vendu)



SYSTÈME DE MANAGEMENT QHSE

UNE BONNE DÉMARCHE QUALITÉ IMPLIQUE
UN SYSTÈME DE MANAGEMENT INTÉGRÉ AU MINIMUM



Niveau Macro du PDCA

SYSTEME DE MANAGEMENT QUALITE HYGIENESECURITE ENVIRONNEMENT OU TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Approche et schéma suivant les normes de la famille ISO.

La compréhension de ces méthodes permettent de mettre en œuvre plus facilement le processus d'un système de management QHSE. Un système global de ce type s'appelle système de management par la qualité totale

Les normes ISO étant de structure haute, quelle que soit la norme, les numéros indiqués correspondent au chapitre des normes

ISO 9000:2015(fr) Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire, extraits :

3.5.3 système de management

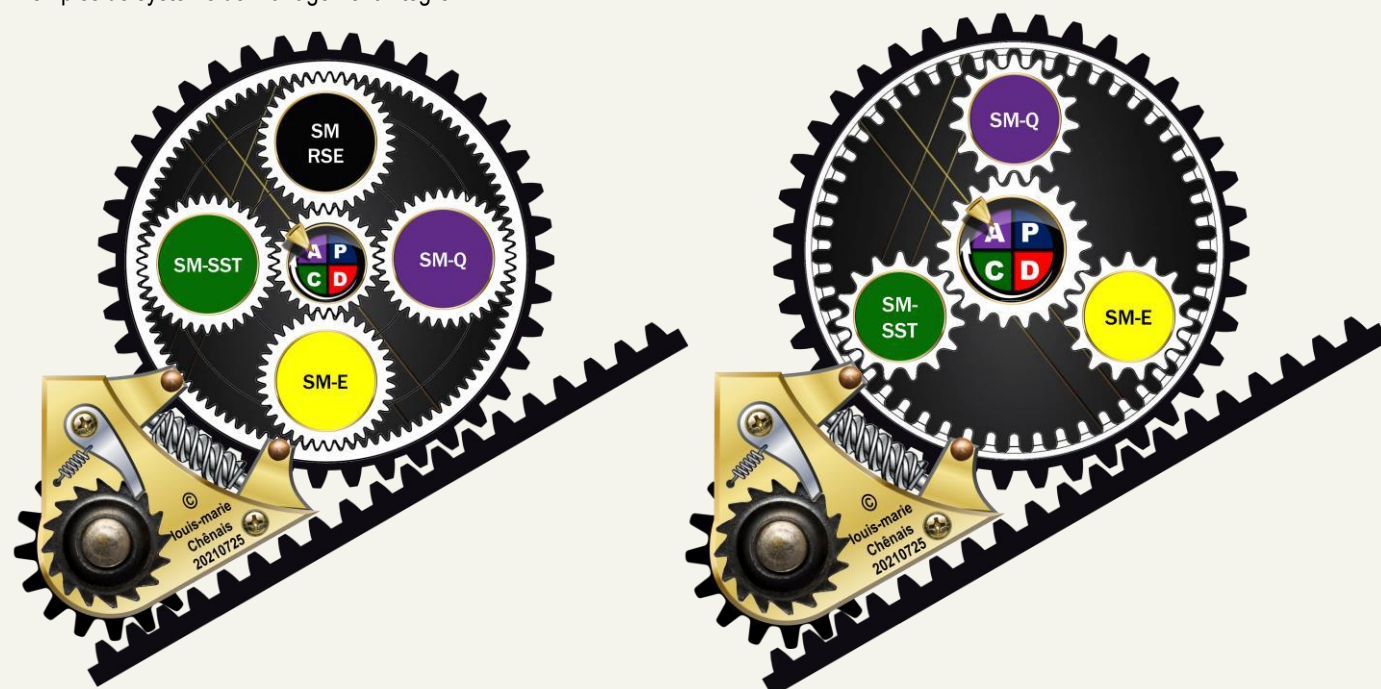
ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme (3.2.1), utilisés pour établir des politiques (3.5.8), des objectifs (3.7.1) et des processus (3.4.1) de façon à atteindre lesdits objectifs

Comme explicité précédemment, un organisme doit être un bateau apte à naviguer dans les eaux de l'hyperespace océanique de la mondialisation. Pour être efficace, tout un ensemble d'équipement sont nécessaires or, dans bon nombre d'entreprises on constate l'hétérogénéité des moyens et des pratiques pouvant rendre difficile la compatibilité du travail entre services aggraver par le compartimentage. Du fait de sa définition,

Un système de management de la qualité a pour but final une adéquation « homme-machine » efficiente, ou plutôt, « homme-système ».

Par conséquent, un SMQ permet de répondre à l'exigence de l'art L4121-2 du code du travail, §4 en particulier.

Exemples de système de management intégré





MODÈLE WV DE SHIBA

LA MÉTHODE PDCA EST LA BASE, LE WV LE DÉTAIL



Niveau Micro du PDCA

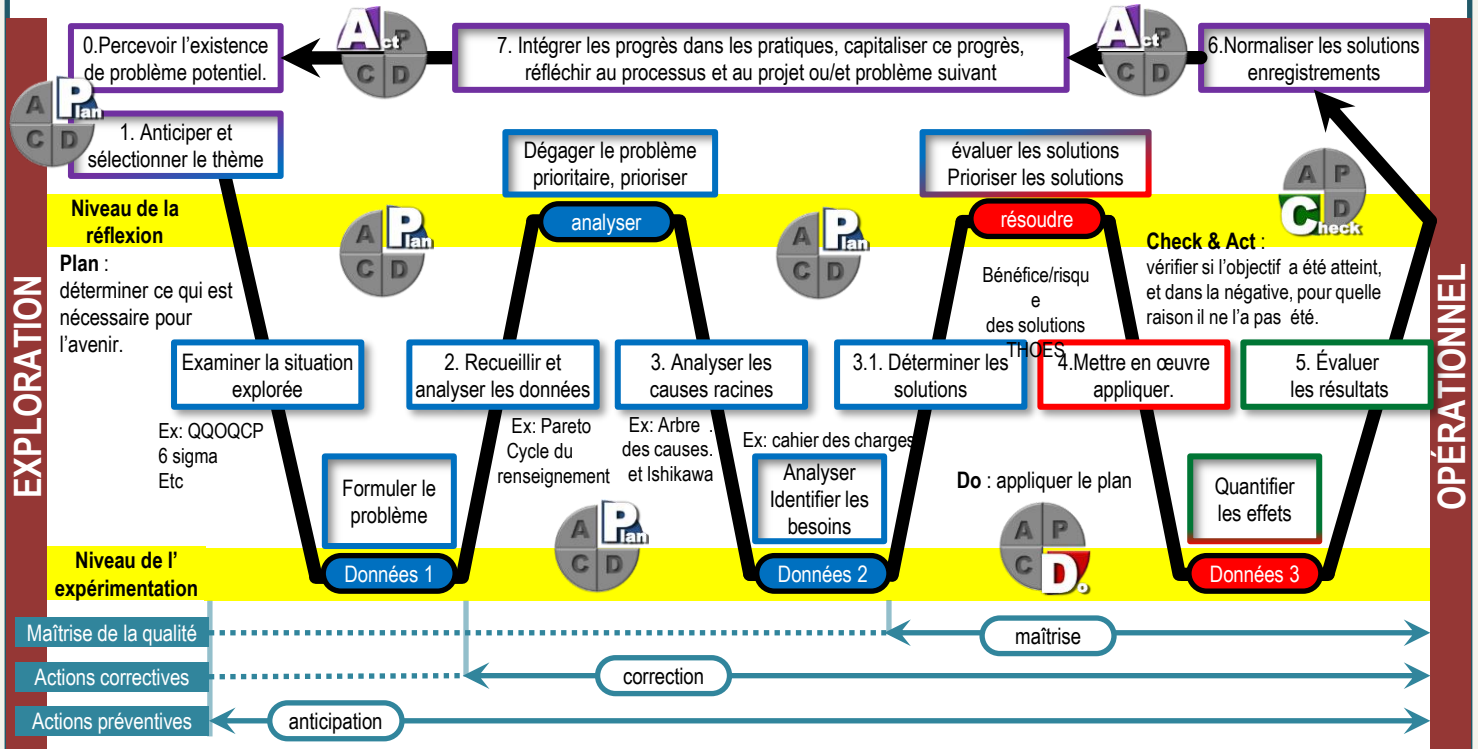
L'erreur simpliste courante :

la tentation d'aller directement du problème à la solution. Risques de Biais, de cadrage et de focalisation en particulier
Dans 90% des cas, c'est une solution technique, mais il manque souvent les moyens Humains, Organisationnels à minima



LE MODELE WV DE SHIBA

Développement du PDCA, l'amélioration méthodique utilise une approche qui consiste à envisager la variété des solutions possibles jusqu'à identifier la meilleure d'entre elles. Le modèle en WV s'articule autour de 7 phases et permet de ne pas passer directement de la perception du problème à la solution à normaliser. Par exemple, ne pas sauter d'une baisse du chiffre d'affaires à la réorganisation de l'entreprise.



Extrait de « 4 révolutions du management par la qualité totale.

- 1) Choisir un thème (une amélioration concrète, comme diminuer les défauts du produit X constatés à la livraison)
- 2) Recueillir et analyser les données (pour découvrir les types de défauts se produisant le plus souvent).
- 3) Analyser les causes (pour découvrir la cause première, ou source ou racine du défaut le plus fréquent. Identifier les besoins, définir le cahier des charges. Identifier les combinaisons de solutions techniques humaines organisationnels, économiques et stratégiques ayant le meilleur bénéfice/risque)
- 4) Préparer appliquer la solution (pour prévenir la réapparition de la cause première).
- 5) Évaluer les effets (pour vérifier les nouvelles données et s'assurer que la solution à bien fonctionné)
- 6) Normaliser la solution (pour remplacer de façon permanente l'ancien processus par le processus amélioré)
- 7) Réfléchir au processus et au problème suivant.

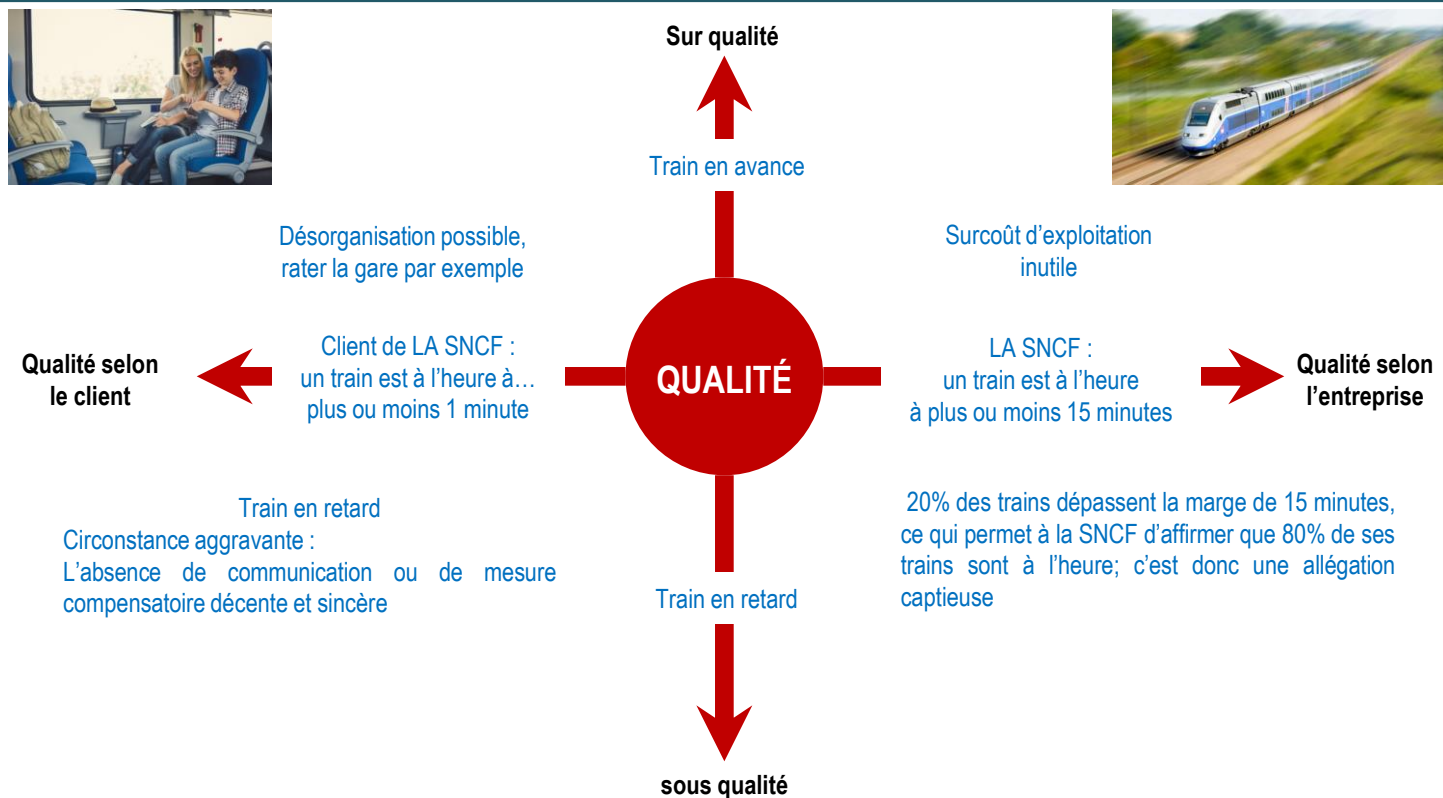


LA QUALITÉ EST UN ÉQUILIBRE

UNE NOTION SUBJECTIVE SELON LES EXIGENCES
DE CHACUN AVEC DES PRATIQUES DÉVIANTES



LE CAS DE LA SNCF



LES PRESTATIONS PRIVÉES DE SÉCURITÉ





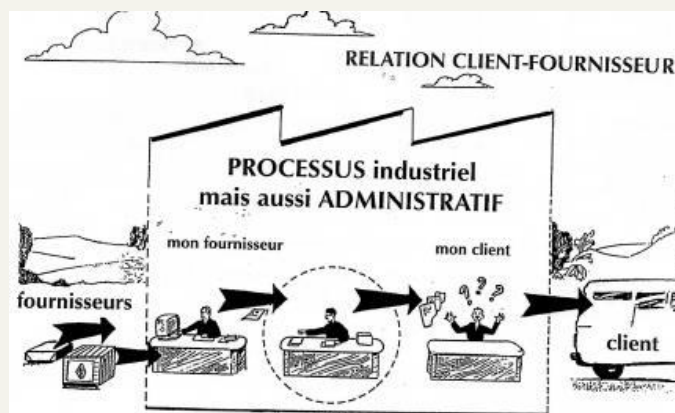
DÉMARCHE QUALITÉ & CARTOGRAPHIE



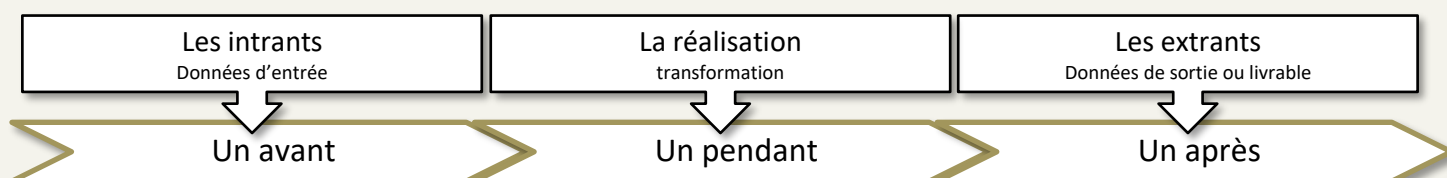
CARTOGRAPHIE DES PARTIES IMPLIQUÉES DANS LE PROCESSUS DE LA RELATION CLIENT-FOURNISSEUR

Le schéma à droite est une conception obsolète, car simpliste.

Un processus c'est, au minimum, un avant, un pendant et un après. La bonne pratique est d'établir une cartographie des parties impliquées en prenant en compte le sens du processus de création de la valeur ajoutée. En effet, certaines parties impliquées peuvent avoir plusieurs rôles, être client et fournisseur en même temps, être fournisseur de matière première, tout étant partenaire financier créancier par les facilités de paiement. Dans tous les cas, vous devez tenir compte des exigences suivant les cas,



Ci-dessous, le cas d'une usine Monier Redland en 2014



Exemples d'outils pour réaliser cela :

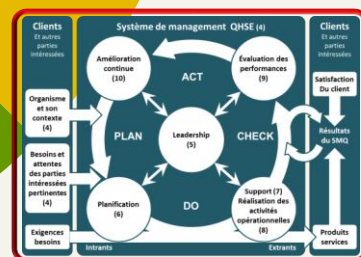
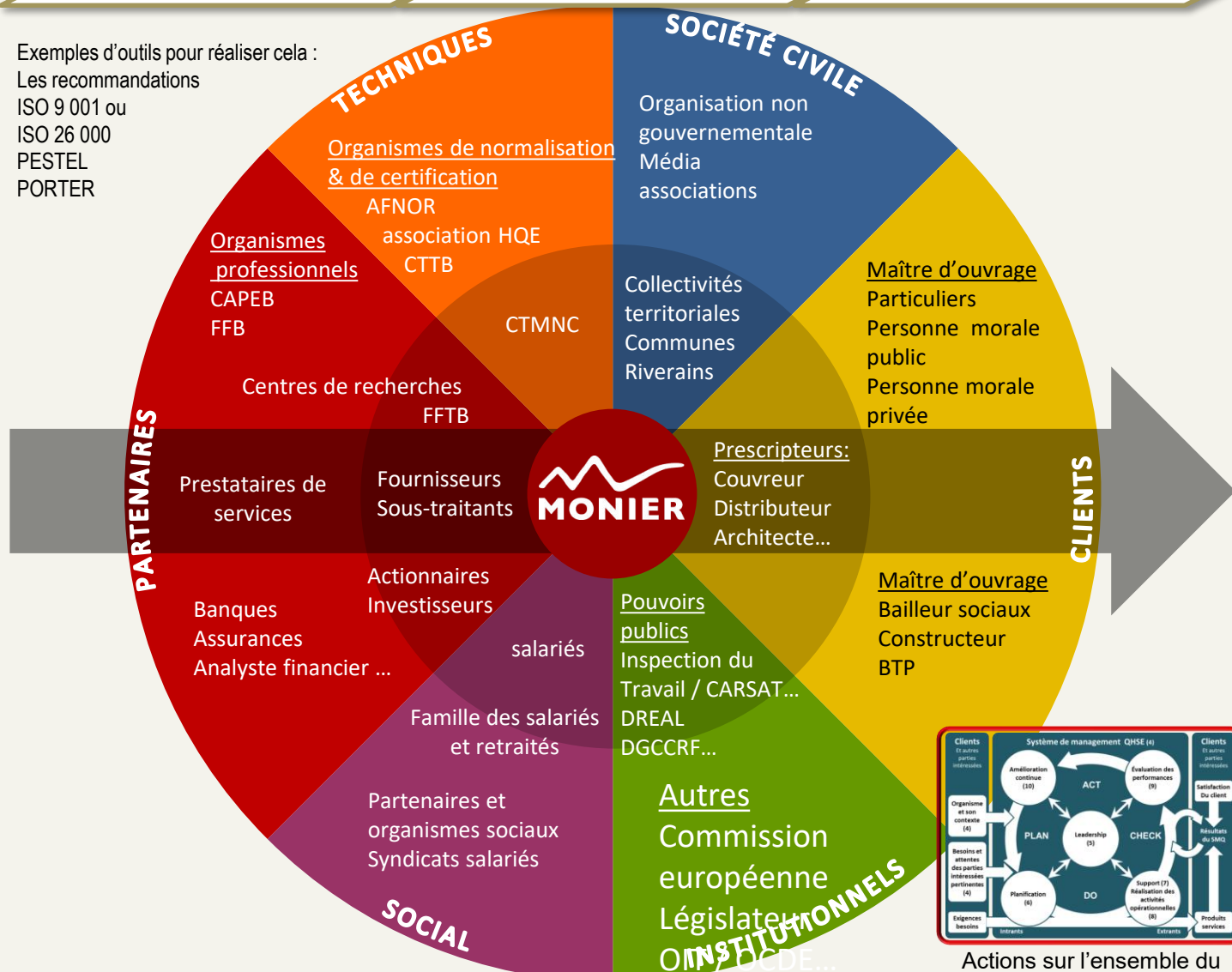
Les recommandations

ISO 9 001 ou

ISO 26 000

PESTEL

PORTER



Actions sur l'ensemble du processus et du système de management



composition du schéma par Louis-marie Chênaïs, version original : 2021 05 01

© Copyright 2022 09 13 Cindynique service, (diffusion et utilisation libre et gratuite, ne peut être vendu)

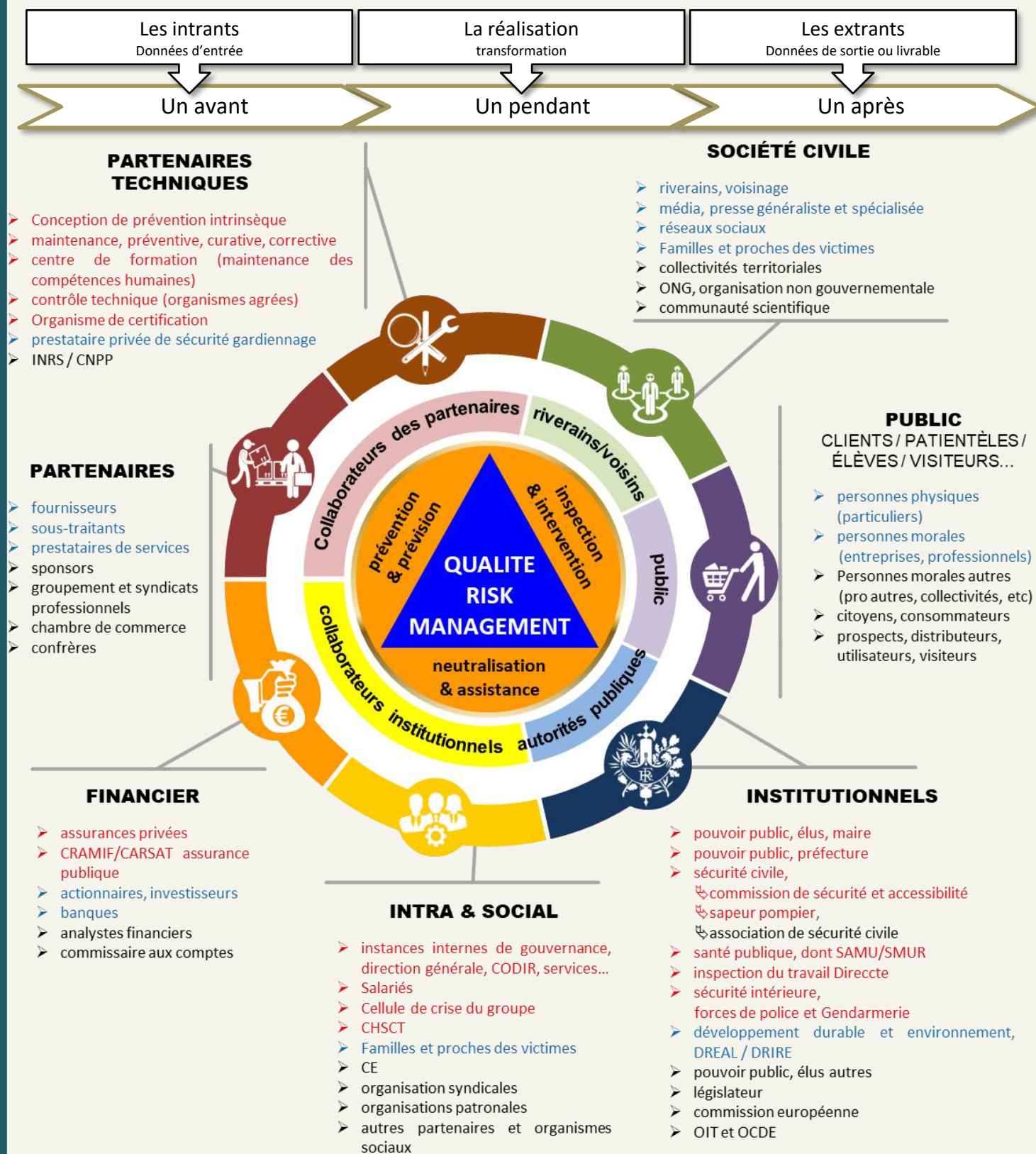


DÉMARCHE QUALITÉ & CARTOGRAPHIE

CARTOGRAPHIE DES PARTIES IMPLIQUÉES DANS LE PROCESSUS DE LA
RELATION CLIENT-FOURNISSEUR



Ci-dessous, le cas de la cartographie des parties impliquées en matière de management des risques V1 en 2015, V2 de 2017 pour le SOS de Bricorama, mais pas seulement,





LA CARTOGRAPHIE DES EXIGENCES

CONSTRUIRE SON SYSTÈME DE MANAGEMENT INTÉGRÉ SMI
EN RÉALISANT UNE CARTOGRAPHIE DU CADRE NORMATIF, TECHNIQUE
ET JURIDIQUE DES ACTIVITÉS DE SÉCURITÉ



Prérequis : établir la cartographie des parties impliquées

1^{ER} CERCLE

Identifier les exigences
astreignantes liées au
triumvirat, organisme, clients
internes et externes:
-Réglementations du cœur de
métier et connexes, ex :
-Code de sécurité intérieure
-Code du Commerce
-Réglementation comptable
etc.
-Réglementations
contractuelles des clients
internes, ex
-Code du Travail
-Convention collective
-Réglementations
contractuelles des clients
externes
-Réglementations de son cœur
de métier
-Réglementations connexes



2^{ÈME} CERCLE

Identifier les référentiels
permettant
1) une valeur ajoutée sur le
même principe
2) un bénéfice/risque
d'amélioration de la maîtrise
des exigences réglementaires
et contractuelles.

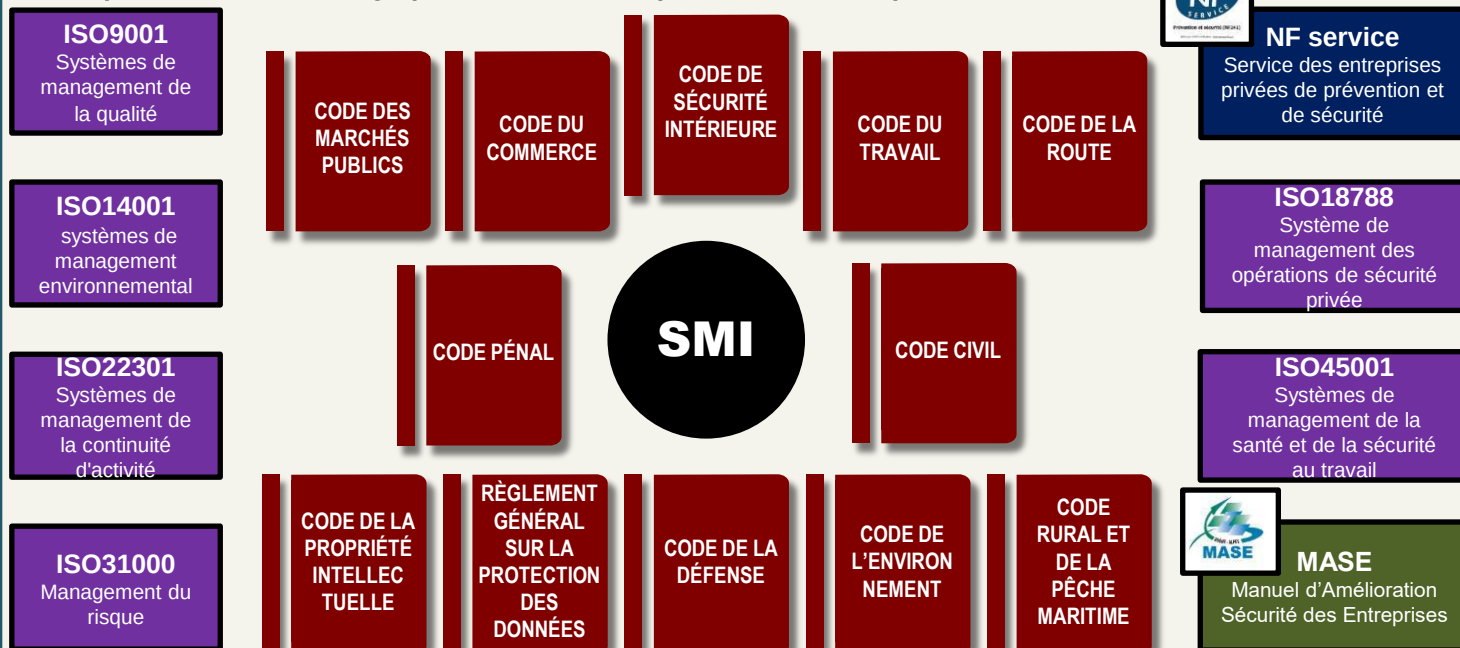
Normes organisme, ex :

Normes famille ISO
Normes famille NF
Norme MASE
Label divers : MOF meilleurs
ouvrier de France

Normes produit, ex :

Normes ISO
Normes NF
Normes Militaire
Label produit

Exemple illustratif de cartographie avec une entreprise des activités privées de sécurité



Exemple avec un magasin concernant la thématique de sécurité :

Un magasin, un commerce, hors alimentaire, ce n'est pas moins de 7 réglementations ayant un lien avec la thématique de sécurité : Code de la Construction et de l'habitation, arrêté du 25 juin 1980 et réglementation de l'accessibilité pour tous, Code de l'environnement, Code de sécurité intérieure, RGPD, Code de l'urbanisme, etc. Ainsi pour ce cas comme pour les autres, sujet par sujet, prendre la réglementation la plus sévère applicable et composer en bonne intelligence (attention aux principes généraux du droit et à l'effet non rétroactif)



composition du schéma par Louis-Marie Chénais, version original : 2021 07 22 05 37
© Copyright 2022 09 13 Cindynique service, (diffusion et utilisation libre et gratuite, ne peut être vendu)



LES BESOINS FONDAMENTAUX DES CLIENTS

DÉMARCHE QUALITÉ, LES BESOINS FONDAMENTAUX
DES CLIENTS (INTERNE EXTERNE)



Suivant adaptation inspiration des travaux de MFQ Rhone Alpes



De la cartographie des parties impliquées, chacun est un client potentiel => identifier les besoins

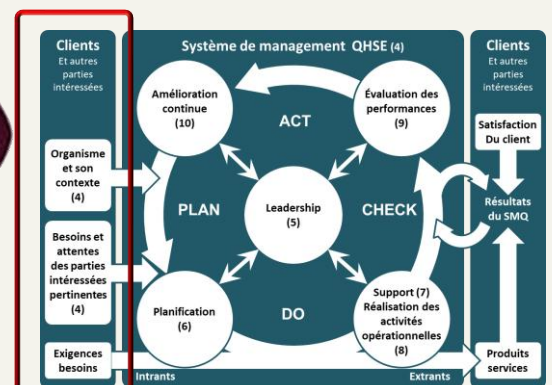
Les moyens résultent du niveau de compétences de l'entreprise...

Donc, ses savoirs, savoir-faire et savoir-être

Pas de maîtrise dans l'excellence, pas de qualité

Être professionnel ne se décrète pas, cela se prouve par ses actes quotidiens

Excellence n'est pas perfection qui est absolutisme stérile,



Action en amont du processus et du système de management

ISO 9000:2015(fr) Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire, extraits :

Suivant l'art 3.6.4 exigence à 3.6.11 conformité et

3.2.4 client : personne ou organisme (3.2.1) qui est susceptible de recevoir ou qui reçoit un produit (3.7.6) ou un service (3.7.7) destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme

3.2.5 prestataire fournisseur : organisme (3.2.1) qui procure un produit (3.7.6) ou un service (3.7.7)

3.2.6 prestataire externe fournisseur externe : prestataire (3.2.5) ne faisant pas partie de l'organisme (3.2.1)



composition du schéma par Louis-marie Chénais, version original : 2021 07 22 05 37

© Copyright 2022 09 13 Cindynique service, (diffusion et utilisation libre et gratuite, ne peut être vendu)



PROCESSUS D'ÉVALUATION DES RISQUES & DES DANGERS

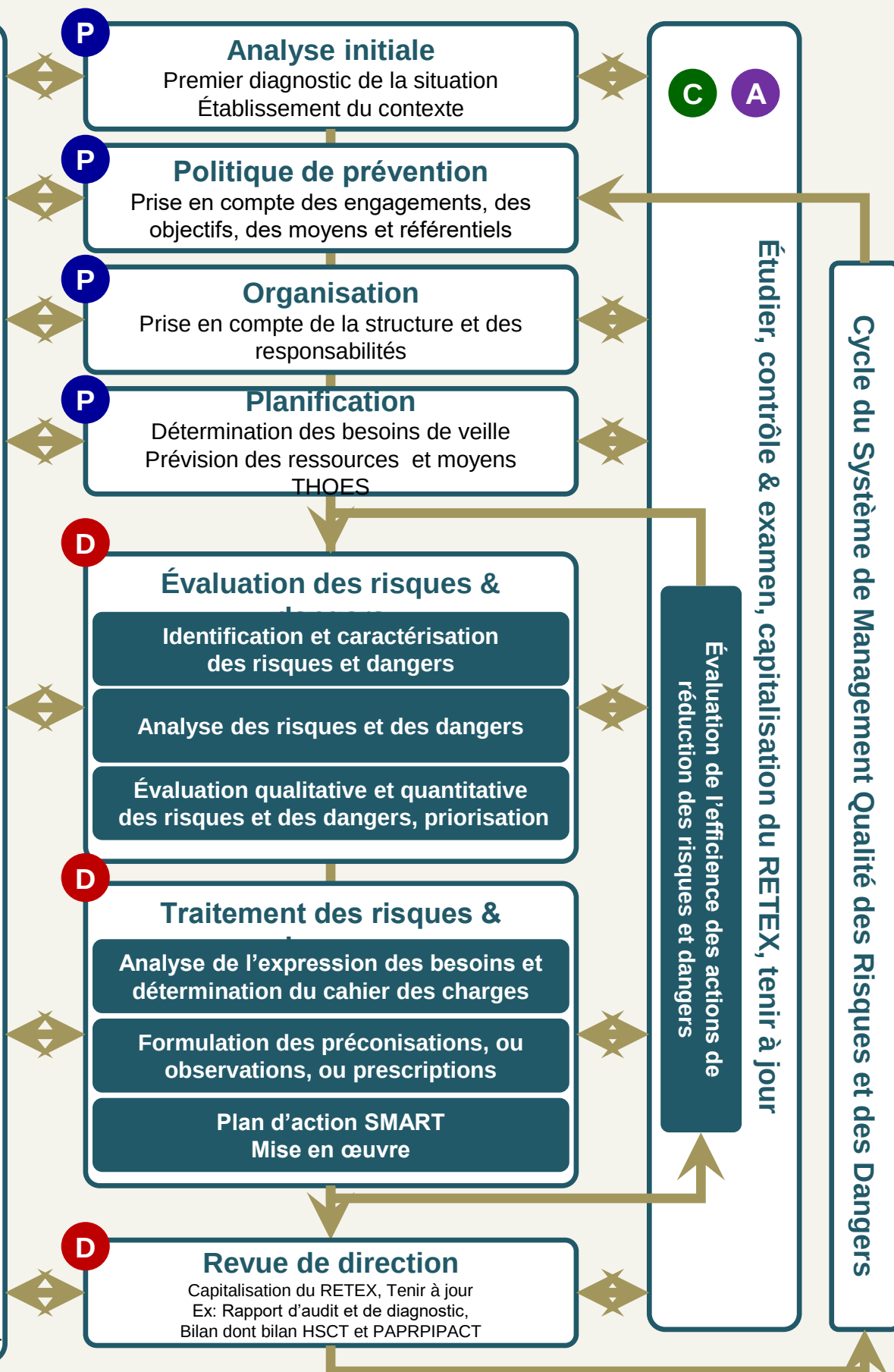
TRAVAUX DE SYNTHÈSE DES BONNES PRATIQUES COMMUNES
DE L'ISO 31010 ; 27005 ; ED 936 DE L'INRS EVRP ET SM-SST...



Communication et traitement

Échanges entre auditeurs et audités en mode management transversal ou de gestion de projet

Suivant un processus méthodologique, indépendant, documenté, permettant d'obtenir des preuves objectives et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits. Ce rapport s'inscrit comme étant une expertise professionnelle effectuée par un agent compétent et impartial aboutissant à un jugement par rapport à une norme sur les états Technique, Humain, Organisationnel, Économique, Stratégique, ou une opération quelconque d'une entité selon le mandat du commanditaire. De fait, l'auditeur place une expertise à la disposition des audités exposés aux risques et dangers. Cette approche est puissante et efficiente.





ANNEXE RESSOURCES,

Initiation aux techniques d'audit d'évaluation des risques et de maîtrise des dangers



Découverte des techniques de l'évaluation des risques et la méthode AMDEC, découverte du Document Unique. Étude de cas du modèle très commun « Jason », ses non-conformités aux règles de l'art et ses conséquences. Les bonnes pratiques, compilation du RETEX. En bref, une boîte à outils pour tous les domaines d'évaluation des risques et de maîtrise des dangers, ce n'est pas seulement la santé-sécurité au travail.

LANDG CNE-Auditeur de la 3ème SN PER / version pour publication / fiscale 2020 12 17 01 00 g2 /

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_20201217techniquesdauditdevaluatondesrisques-activity-6752953691034148864-bQbS?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

LA SÉCURITÉ ÉCONOMIQUE FRANÇAISE SOUS LE PRISME DE LA QUALITÉ

LA QUALITÉ & LA SÉCURITÉ ÉCONOMIQUE

INITIATION, PREMIÈRES NOTIONS À LA DEMARCHE QUALITÉ



La maîtrise de la qualité permet d'augmenter la compétitivité.
C'est une des disciplines majeure de sécurité économique

Édition octobre - 2021 10 20 18 10



Par LM Chénais

Page 46 sur 181

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_20210708laqualiteetla-securiteeconomique-activity-6858855777491275776-0iLz?utm_source=share&utm_medium=member_desktop



ANNEXE RESSOURCE, ÉCHANTILLON

la qualité et la sécurité économique

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_20210708laqualiteetla-securiteeconomique-activity-6858855777491275776-0iLz?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_lasecuriteuntresboninvestissement-activity-6718577061402816512-b4Uf?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

Sachons évaluer les risques ! Qu'est-ce que l'évaluation des risques et des dangers ? Comment faire ?

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_20201217techniquesdauditdevaluationdesrisques-activity-6752953691034148864-bQbS?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

La sécurité est un investissement et non un centre de coût

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_processusdevaluationdesrisquesetdesdangers-activity-6751653620262961152-GMiq?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

"Chargé de sécurité VS cindynicien, une profonde différence de doctrine d'emplois."

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_20220531chargedesecuvscindynicien-activity-6938498517816512513-64Wm?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

Code de déontologie de sécurité privée, les civilités professionnelles, extrait et mise à jour.

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_2022-08-12-code-de-deontologie-civilite-pro-activity-6970457828226478081-z7V.?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

Êtes-vous du côté obscur de la force managériale ou plutôt du côté lumineux ? Comment le savoir ?

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_2022-03-14-boss-vs-leader-b-activity-6970456997510946816-i1za?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

"agent de prévention et de sécurité de France apprenez à recruter vos employeurs"

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_20211130adsdefrancerecrutervosemployeurs-activity-6876846514006835201-IlTZ?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

Savez-vous que la grande majorité des services de gardiennage de 12h sont illégaux !

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_2022-06-18-le-service-de-12h-activity-6970464473778188288-yv-B?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

Vigile VS prestation de surveillance humaine de prévention et de sécurité conforme aux règles de l'art

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_2022-08-25-le-vigile-de-lidl-activity-6970458960004866048-OqLu?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

Savez-vous ce qu'est un SOS ?

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_sosmagasinschema-d-organisation-global-de-la-securite-activity-6727997372653154304-wMCP?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

Vrai ou vérité, quelle différence ?

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_2022-07-23-vrai-ou-verite-activity-6970456255710535680-nxNK?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

Technique de management visuel, savez-vous réellement ce que c'est ?

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_2022-07-17-fascicule-carroussel-management-activity-6970455459291881472-i2rG?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

LES PYRAMIDES DES RISQUES

https://www.linkedin.com/posts/louis-marie-chenais_20220529-carrousselpyramidesdesrisques-activity-6936723385322254336-RAyt?utm_source=share&utm_medium=member_desktop



SİMŪL·ACTUM

*Facilitateur en management de
prévention des risques et sécurité*

*Par Louis-Marie Chénais,
Cindynicien expert en protection des entreprises*

**MERCI DE VOTRE ATTENTION
POUR VOUS SERVIR**



copyright par Louis-Marie Chénais, cindynicien expert* en protection des entreprises