

Analyser les risques processus selon la méthode AMDEC



Objectifs du kit

- ❖ Renseigner le dirigeant de l'entreprise, les pilotes de processus et tous les salariés impliqués dans un processus afin de mieux maîtriser le risque lié aux processus et de mettre en œuvre un plan d'amélioration efficace.
- ❖ Mesurer le risque par le biais d'une AMDEC (analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leur criticité) à un instant t et son évolution dans le temps.
- ❖ Fournir un outil centralisé de suivi des actions.
- ❖ Répondre aux exigences des § 0.1a, 3.1 à 3.3, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.4, 7.2.2e, 7.4.1f, 8.5.3 de l'EN 9100 et anticiper les exigences de l'ISO 9001:2015 en matière de gestion des risques.



Utilisation du kit

- ❖ Outil destiné aux utilisateurs d'Excel qui maîtrisent le principe des formules, les recopies de formules, etc.
- ❖ Outil destiné aux dirigeants d'entreprise, aux responsables de processus, à toutes personnes ayant besoin d'analyser les risques pour une entreprise, un projet, une activité, un groupe d'individus, d'entités, etc.



Outils

- ❖ Analyser les risques processus selon la méthode AMDEC : manuel de l'utilisateur/formateur
- ❖ Modèle de grille d'analyse des risques d'un processus
- ❖ Exemple renseigné de grille d'analyse des risques d'un processus

1. Présentation générale de la grille d'analyse

La grille Excel d'analyse des risques d'un processus, dont un modèle vierge et un exemple renseigné sont fournis parmi les outils du kit, peut être partagée. Ainsi, chacun la complétera au fur et à mesure des informations qu'il aura collectées. Cet outil peut s'appliquer à tous les processus de l'entreprise.

La grille est composée de quatre onglets :

- l'onglet « Risque » : tableau détaillant les risques du processus et leur mesure suivant la méthode AMDEC (analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leur criticité). L'exemple renseigné de la grille indique des risques en cohérence avec tous les onglets ;
- l'onglet « Plan action » : inventaire des actions déployées pour réduire le risque du processus et outil de suivi synthétique de ces actions ;
- l'onglet « AC.Modèle » : modèle de formalisation d'une action corrective (AC) ;
- l'onglet « AP. Modèle » : modèle de formalisation d'une action préventive (AP).

Pour les besoins de la démonstration, nous nous reporterons à l'exemple renseigné de la grille, dans lequel les onglets « Risque » et « Plan action » ont été complétés et les onglets « AP.ACH.15.01 », « AC.ACH.15.02 » et « AP.ACH.15.03 » ont été ajoutés.

Une fois le fonctionnement de la grille assimilé, l'utilisateur pourra renseigner sa propre grille à l'aide du modèle vierge fourni.

2. Présentation détaillée de la grille d'analyse

a. Présentation de l'onglet « Risque »

La première ligne de l'onglet présente le cadre de l'analyse de risque. Y sont précisés :

- le processus concerné : dans l'exemple, le processus achats ;
- la fonction du pilote du processus : dans l'exemple, RA (responsable achats) ;
- la période concernée par l'analyse de risque : dans l'exemple, l'année 2015.

La suite du tableau s'appuie sur la méthodologie AMDEC pour déterminer le risque du processus en début de période, l'objectif souhaité de réduction de risque et le risque réel lors de la dernière revue de processus ou en fin de période.

Les en-têtes de colonnes s'accompagnent parfois de « bulles » de commentaires explicatives. Ces commentaires sont signalés par un petit triangle rouge en haut à droite de la cellule et s'affichent dès que l'on positionne le curseur sur la cellule¹.

Voici une présentation rapide des différentes composantes du tableau de l'onglet « Risque » :

- « Niveau de priorité » (colonne A) : attribution d'un niveau de priorité à chaque risque inventorié dans la colonne B « Risques majeurs du processus ». On peut ajouter/supprimer des lignes pour insérer/supprimer des risques identifiés pour le processus. Seule contrainte pour cette colonne : le total des niveaux de priorité doit être égal à 100 %, et il faut bien penser à recopier les formules du modèle pour chaque ligne ajoutée ;

1. Pour supprimer ou modifier un commentaire, se placer sur la cellule, cliquer sur le bouton droit de la souris et sélectionner « Modifier » ou « Supprimer le commentaire ».

- « Risques majeurs du processus » (colonne B) : inventaire de tous les risques avérés ou potentiels afin de mieux maîtriser le risque global du processus. Dans l'exemple, sept risques ont été identifiés ; d'autres sont listés au bas du tableau et accessibles en cliquant sur le signe « + » situé à gauche de la cellule A55 « Autres risques potentiels non pertinents à ce jour » : cette zone groupée est une boîte à idées sur les risques potentiels, à alimenter au besoin (dans l'exemple, idées de risques pour le processus achats) ;
- trois tableaux successifs, qui définissent les taux de risque du processus à différentes périodes :
 - « Taux de risque avant actions », mesuré en début de période ou en fin de période N-1,
 - « Taux de risque prévisionnel (après actions) », envisagé en début ou en cours de période,
 - « Taux de risque après actions », mesuré en fin de période.

Nous allons à présent détailler le contenu de chacun de ces tableaux.

Tableau « Taux de risque avant actions »

Ce premier tableau, composé des colonnes D à J, permet de mesurer le taux de risque global du processus au début de la période (dans l'exemple : 12,56 % début 2015). Il se compose des trois parties suivantes :

- l'AMDEC (colonnes D à H) : pour réaliser l'AMDEC, il faut renseigner les colonnes suivantes pour chaque risque identifié en s'aidant des explications fournies dans les bulles de commentaires (triangles rouges dans les en-têtes des colonnes) :
 - colonne D « O » (pour Occurrence),
 - colonne E « D » (pour Détection),
 - colonnes F, G et H « Gravité » : colonne F « T » (pour Technique), colonne G « S » (pour Satisfaction), et colonne H « C » (pour Coût) ;
- « Taux de risque avant actions » (colonne I) : cette colonne contient une formule qu'il faut veiller à ne pas supprimer. Celle-ci