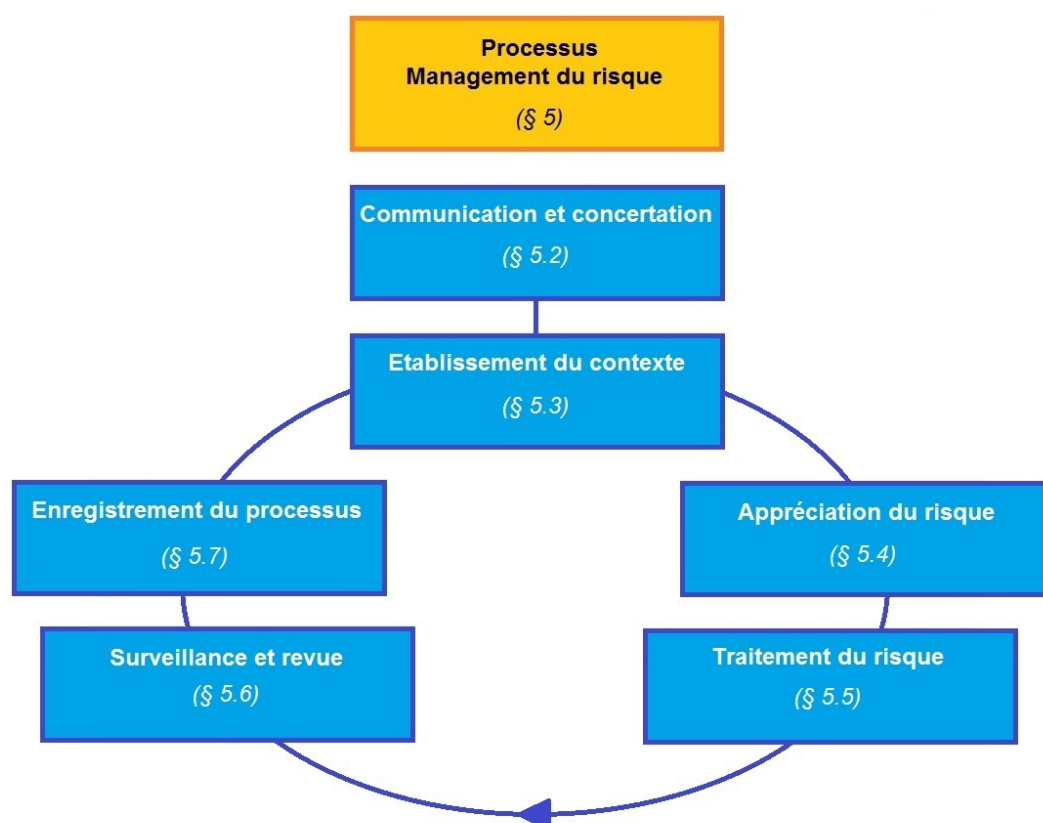


# Processus du management du risque (§5)

Pilote : Direction

Suppléant : Responsable de processus

- *Le processus du management du risque se doit de suivre une boucle d'amélioration continue avec un cycle perpétuellement reconduit et amélioré pour tendre vers l'excellence du management du risque.*
- **Il convient que le management du risque soit :**
  - *partie intégrante du management,*
  - *intégré à la culture et aux pratiques, et*
  - *adapté aux processus métiers de l'organisme.*



1. Définitions .....	1
2. Acteurs .....	4
3. Entrées / Sorties .....	4
▪ Communication et concertation (§ 5.2) .....	5
▪ Établissement du contexte (§ 5.3) .....	6
▪ Appréciation du risque (§ 5.4) .....	9
▪ Traitement du risque (§ 5.5) .....	11
▪ Surveillance et revue (§ 5.6) .....	13
▪ Enregistrement du processus de management du risque (§ 5.7) .....	14

## 1. Définitions

- **Analyse du risque :** Processus mis en œuvre pour comprendre la nature d'un risque et pour déterminer le niveau de risque.

NOTE 1 : L'analyse du risque fournit la base de l'évaluation du risque (2.24) et les décisions relatives au traitement

du risque.

NOTE 2 : L'analyse du risque inclut l'estimation du risque.

- **Appréciation du risque** : Processus de recherche, de reconnaissance et de description des risques.

NOTE 1 : L'identification des risques comprend l'identification des sources de risque, des événements, de leurs causes et de leurs conséquences potentielles.

NOTE 2 : L'identification des risques peut faire appel à des données historiques, des analyses théoriques, des avis d'experts et autres personnes compétentes et tenir compte des besoins des parties prenantes.

- **Attitude face au risque** : Approche d'un organisme pour apprécier un risque avant, éventuellement, de saisir ou préserver une opportunité ou de prendre ou rejeter un risque.
- **Communication et concertation** : Processus itératifs et continus mis en œuvre par un organisme afin de fournir, partager ou obtenir des informations et d'engager un dialogue avec les parties prenantes et autres parties, concernant le management du risque.

NOTE 1 : Ces informations peuvent concerner l'existence, la nature, la forme, la vraisemblance, l'importance, l'évaluation, l'acceptabilité et le traitement du management du risque.

NOTE 2 : La concertation est un processus de communication argumentée à double sens entre un organisme et ses parties prenantes sur une question donnée avant de prendre une décision ou de déterminer une orientation concernant ladite question. La concertation est :

- un processus dont l'effet sur une décision s'exerce par l'influence plutôt que par le pouvoir, et
- une contribution à une prise de décision, et non une prise de décision conjointe.

- **Conséquence** : Effet d'un événement affectant les objectifs.

NOTE 1 : Un événement peut engendrer une série de conséquences.

NOTE 2 : Une conséquence peut être certaine ou incertaine et peut avoir des effets positifs ou négatifs sur l'atteinte des objectifs.

NOTE 3 : Les conséquences peuvent être exprimées de façon qualitative ou quantitative.

NOTE 4 : Des conséquences initiales peuvent déclencher des réactions en chaîne.

- **Contexte externe** : Environnement externe dans lequel l'organisme cherche à atteindre ses objectifs.

NOTE : Le contexte externe peut inclure

- l'environnement culturel, social, politique, légal, réglementaire, financier, technologique, économique, naturel et concurrentiel, au niveau international, national, régional ou local,
- les facteurs et tendances ayant un impact déterminant sur les objectifs de l'organisme, et
- les relations avec les parties prenantes externes, leurs perceptions et leurs valeurs.

- **Contexte interne** : Environnement interne dans lequel l'organisme cherche à atteindre ses objectifs

NOTE : Le contexte interne peut inclure

- la gouvernance, l'organisation, les rôles et responsabilités,
- les politiques, les objectifs et les stratégies mises en place pour atteindre ces derniers,
- les capacités, en termes de ressources et de connaissances (par exemple capital, temps, personnels, processus, systèmes et technologies),
- les systèmes d'information, les flux d'information et les processus de prise de décision (à la fois formels et informels),
- les relations avec les parties prenantes internes, ainsi que leurs perceptions et leurs valeurs,
- la culture de l'organisme,
- les normes, lignes directrices et modèles adoptés par l'organisme, et
- la forme et l'étendue des relations contractuelles.

- **Établissement du contexte** : Définition des paramètres externes et internes à prendre en compte lors du management du risque et définition du domaine d'application ainsi que des critères de risque pour la politique de management du risque.

- **Évaluation du risque** : Processus de comparaison des résultats de l'analyse du risque avec les critères de risque afin de déterminer si le risque et/ou son importance sont acceptables ou tolérables.

NOTE : L'évaluation du risque aide à la prise de décision relative au traitement du risque.

- **Événement** : Occurrence ou changement d'un ensemble particulier de circonstances.

NOTE 1 : Un événement peut être unique ou se reproduire et peut avoir plusieurs causes.

NOTE 2 : Un événement peut consister en quelque chose qui ne se produit pas.

NOTE 3 : Un événement peut parfois être qualifié «d'incident» ou «d'accident».

NOTE 4 : Un événement sans conséquences peut également être appelé «quasi-accident» ou «incident» ou «presque succès».

- **Management du risque** : Activités coordonnées dans le but de diriger et piloter un organisme vis-à-vis du risque.

- **Moyen de maîtrise** : Mesure qui modifie un risque.

NOTE 1 : Un moyen de maîtrise du risque inclut n'importe quels processus, politique, dispositif, pratique ou autres actions qui modifient un risque.

NOTE 2 : Un moyen de maîtrise du risque n'aboutit pas toujours nécessairement à la modification voulue ou supposée.

- **Niveau de risque** : Importance d'un risque ou combinaison de risques, exprimée en termes de combinaison des conséquences et de leur vraisemblance.

- **Partie prenante** : Personne ou organisme susceptible d'affecter, d'être affecté ou de se sentir lui-même affecté par une décision ou une activité.

NOTE : Un décideur peut être une partie prenante.

- **Plan de management du risque** : Programme inclus dans le cadre organisationnel de management du risque, spécifiant l'approche, les composantes du management et les ressources auxquelles doit avoir recours le management du risque.

NOTE 1 : Les composantes du management incluent, par exemple, les procédures, les pratiques, l'attribution des responsabilités, le déroulement chronologique des activités.

NOTE 2 : Le plan de management du risque peut être appliqué à un produit, un processus, un projet particulier, à une partie de l'organisme ou à l'organisme tout entier.

- **Processus de management du risque** : Application systématique de politiques, procédures et pratiques de management aux activités de communication, de concertation, d'établissement du contexte, ainsi qu'aux activités d'identification, d'analyse, d'évaluation, de traitement, de surveillance et de revue des risques.

- **Profil de risque** : Description d'un ensemble quelconque de risques.

NOTE : Cet ensemble de risques peut inclure les risques relatifs à l'ensemble de l'organisme, à une partie de celui-ci, ou être défini autrement.

- **Propriétaire du risque** : Personne ou entité ayant la responsabilité du risque et ayant autorité pour le gérer.

- **Revue** : Activité entreprise afin de déterminer l'adaptation, l'adéquation et l'efficacité de l'objet étudié pour atteindre les objectifs établis.

NOTE : La revue peut s'appliquer à un cadre organisationnel de management du risque, un processus de management du risque, un risque ou un moyen de maîtrise du risque.

- **Risque** : Effet de l'incertitude sur l'atteinte des objectifs.

NOTE 1 : Un effet est un écart, positif et/ou négatif, par rapport à une attente.

NOTE 2 : Les objectifs peuvent avoir différents aspects (par exemple buts financiers, de santé et de sécurité, ou environnementaux) et peuvent concerner différents niveaux (niveau stratégique, niveau d'un projet, d'un produit, d'un processus ou d'un organisme tout entier).

NOTE 3 : Un risque est souvent caractérisé en référence à des événements et des conséquences potentiels ou à une combinaison des deux.

NOTE 4 : Un risque est souvent exprimé en termes de combinaison des conséquences d'un événement (incluant des changements de circonstances) et de sa vraisemblance.

NOTE 5 : L'incertitude est l'état, même partiel, de défaut d'information concernant la compréhension ou la connaissance d'un événement, de ses conséquences ou de sa vraisemblance.

- **Risque résiduel** : Risque subsistant après le traitement du risque.

NOTE 1 : Un risque résiduel peut inclure un risque non identifié.

NOTE 2 : Un risque résiduel peut également être appelé «risque pris».

- **Source de risque** : Tout élément qui, seul ou combiné à d'autres, présente un potentiel intrinsèque d'engendrer un risque.

NOTE : Une source de risque peut être tangible ou intangible.

- **Surveillance** : Vérification, supervision, observation critique ou détermination de l'état afin d'identifier continûment des changements par rapport au niveau de performance exigé ou attendu.

NOTE : La surveillance peut s'appliquer à un cadre organisationnel de management du risque, un processus de management du risque, un risque ou un moyen de maîtrise du risque.

- **Traitement du risque** : Processus destiné à modifier un risque.

NOTE 1 : Le traitement du risque peut inclure

- un refus du risque en décidant de ne pas démarrer ou poursuivre l'activité porteuse du risque,
- la prise ou l'augmentation d'un risque afin de saisir une opportunité,
- l'élimination de la source de risque,
- une modification de la vraisemblance,
- une modification des conséquences,
- un partage du risque avec une ou plusieurs autres parties (incluant des contrats et un financement du risque), et
- un maintien du risque fondé sur une décision argumentée.

NOTE 2 : Les traitements du risque portant sur les conséquences négatives sont parfois appelés «atténuation du risque», «élimination du risque», «prévention du risque» et «réduction du risque».

NOTE 3 : Le traitement du risque peut créer de nouveaux risques ou modifier des risques existants.

- **Vraisemblance** : Possibilité que quelque chose se produise.

NOTE 1 : Dans la terminologie du management du risque, le mot «vraisemblance» est utilisé pour indiquer la possibilité que quelque chose se produise, que cette possibilité soit définie, mesurée ou déterminée de façon objective ou subjective, qualitative ou quantitative, et qu'elle soit décrite au moyen de termes généraux ou mathématiques (telles une probabilité ou une fréquence sur une période donnée).

NOTE 2 : Le terme anglais «likelihood» (vraisemblance) n'a pas d'équivalent direct dans certaines langues et c'est souvent l'équivalent du terme «probability» (probabilité) qui est utilisé à la place. En anglais, cependant, le terme «probability» (probabilité) est souvent limité à son interprétation mathématique. Par conséquent, dans la terminologie du management du risque, le terme «vraisemblance» est utilisé avec l'intention qu'il fasse l'objet d'une interprétation aussi large que celle dont bénéficie le terme «probability» (probabilité) dans de nombreuses langues autres que l'anglais.

## 2. Acteurs

- Direction
- Responsable de processus

## 3. Entrées / Sorties

Données d'entrées	Processus en amont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le cadre du management du risque est défini, mise en œuvre, suivi, surveillé et renouvelé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadre organisationnel (§4) (cf. Cadre organisationnel (§4))</li> </ul>
Données de sortie	Processus en aval
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les risques sont identifiés, appréciés, traités, surveillés. Les résultats sont enregistrés et communiqués. On peut améliorer le processus en s'appuyant sur les recommandations de l'Annexe A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annexe A (cf. Annexe A)</li> </ul>

## Communication et concertation (§ 5.2)

Responsable : Direction

Suppléant : Responsable de processus

- *Élaborer un plan de communication interne*
- *Élaborer un plan de communication externe*

***en ayant, au préalable, conforté l'adhésion et le soutien au plan de traitement des risques de l'ensemble des parties prenantes***

1. Constitution de l'équipe avec : .....	5
2. Établir le contexte .....	5
3. Définir les critères des risques .....	5
4. Se concerter et communiquer .....	5

### 1. Constitution de l'équipe avec :

- les responsables du processus
- un représentant de chaque parties prenantes
- un représentant des différents domaines d'expertise pour l'analyse du risque

### 2. Établir le contexte

Définit plus précisément au paragraphe §5.3 (cf. Établissement du contexte (§ 5.3)) , il va permettre de :

- s'assurer que l'intérêt des parties prenantes est compris
- s'assurer que l'intérêt des parties prenantes est pris en considération à sa juste valeur
- s'assurer que les risques sont correctement identifiés

### 3. Définir les critères des risques

Définit plus précisément au paragraphe §5.3.5 (cf. Établissement du contexte (§ 5.3)) , il va permettre de :

- prendre en compte de manière appropriée les différents points de vue
- donner une définition des critères et une évaluation des risques la plus juste

### 4. Se concerter et communiquer

- Le management du risque est un processus itératif et continu.
  - Il est mis en œuvre pour fournir, partager ou obtenir des informations.
  - Il a pour intérêt d'engager un dialogue avec les parties prenantes et autres parties relatif au management du risque.
-

# Établissement du contexte (§ 5.3)

Responsable : Direction

Suppléant : Responsable de processus

*L'organisme énonce clairement ses objectifs, définit les paramètres internes et externe à prendre en compte dans le management du risque et détermine le domaine d'application et les critères de risques pour la suite du processus.*

1. Établissement du contexte .....	6
2. Établissement du contexte externe (§ 5.3.2) .....	6
3. Établissement du contexte interne (§ 5.3.3) .....	7
4. Établissement du contexte du processus de management du risque (§ 5.3.4) .....	7
5. Définition des critères de risque (§ 5.3.5) .....	7

## 1. Établissement du contexte

En établissant le contexte, l'organisme énonce clairement ses objectifs, définit les paramètres internes et externes à prendre en compte dans le management du risque, et détermine le domaine d'application et les critères de risque pour la suite du processus.

Bien que la plupart de ces paramètres soient semblables à ceux pris en compte dans la conception du cadre organisationnel de management du risque (voir 4.3.1) pour l'établissement du contexte du processus de management du risque, ils doivent être examinés en détail, notamment en ce qui concerne la façon dont ils se rattachent au domaine d'application du processus spécifique de management du risque.

### Remarque

En établissant le contexte, l'organisme énonce clairement ses objectifs, définit les paramètres internes et externes à prendre en compte dans le management du risque, et détermine le domaine d'application et les critères de risque pour la suite du processus.

Bien que la plupart de ces paramètres soient semblables à ceux pris en compte dans la conception du cadre organisationnel de management du risque (voir 4.3.1) pour l'établissement du contexte du processus de management du risque, ils doivent être examinés en détail, notamment en ce qui concerne la façon dont ils se rattachent au domaine d'application du processus spécifique de management du risque.

## 2. Établissement du contexte externe (§ 5.3.2)

- Établir l'ensemble des facteurs et tendances ayant ou pouvant avoir une incidence sur les atteintes des objectifs
- Mesurer la perception et la valeur que les parties prenantes externes accordent aux risques identifiés

**Au niveau international, national, régional et / ou local, identifier l'environnement :**

- Social / Culturel
- Politique
- Légal / Réglementaire
- Financier
- Technologique
- Économique
- Naturel
- Concurrentiel

### Contexte externe

Le contexte externe est l'environnement externe dans lequel l'organisme cherche à atteindre ses objectifs.

### Établissement du contexte

Définition des paramètres externes et internes à prendre en compte lors du management du risque et définition du domaine d'application ainsi que des critères de risque pour la politique de management du risque.

### 3. Établissement du contexte interne (§ 5.3.3)

- Mesurer la perception et la valeur que les parties prenantes internes accordent aux risques identifiés
- Identifier la forme et l'étendue des relations contractuelles entre les parties prenantes internes

**Identifier :**

- La gouvernance, l'organisation, les rôles et les responsabilités
- Les politiques, les objectifs et les stratégies mises en place pour les atteindre
- Les aptitudes en ressources et connaissance
- La culture de l'organisme
- Les systèmes et flux d'information internes et externes
- Les processus de prise de décision (formels et informels)
- Les normes, principes directeurs et modèles de l'organisme

**Contexte interne**

Environnement interne dans lequel l'organisme cherche à atteindre ses objectifs

**Établissement du contexte**

Définition des paramètres externes et internes à prendre en compte lors du management du risque et définition du domaine d'application ainsi que des critères de risque pour la politique de management du risque.

### 4. Établissement du contexte du processus de management du risque (§ 5.3.4)

- Identifications et spécification des décisions à prendre
- Identification des études requises (étendues, objectifs)
- Identification des ressources à allouer

**Définir :**

- Les buts et objectifs du management
- Les responsabilités relatives au processus
- Le domaine d'application et étendu du management (inclus / exclu)
- Le temps et le lieu du sujet étudié
- La relation du sujet étudié avec les autres projets, processus ou activités de l'organisme
- La méthode d'appréciation du risque
- La méthode d'évaluation de la performance et de l'efficacité du management du risque

### 5. Définition des critères de risque (§ 5.3.5)

- Définition de critères permettant d'évaluer l'importance du risque
- Critères reflétant les valeurs, les objectifs et les ressources de l'organisme pouvant découler :
  - d'obligations légales et réglementaires
  - d'autres exigences auxquelles répond l'organisme
- Critères en cohérence avec la politique du management du risque de l'organisme

**Définir les critères en début de tout processus de management du risque**

Il convient de tenir compte, entre autre, des facteurs suivants :

- Nature et type de causes et de conséquences pouvant survenir (façon dont elles font être mesurées)
  - Méthode de définition de la vraisemblance et de la détermination du niveau de risque
  - Échelle de la vraisemblance et / ou de la ou des conséquences
  - Avis des parties prenantes
  - Niveau à partir duquel le risque devient acceptable ou tolérable
-

- Prise en compte ou non de combinaisons de plusieurs risques (méthode utilisée et combinaisons considérées)

**Revoir continuellement les critères**

Pour prendre en compte les évolutions pouvant faire évoluer les causes et les conséquences



# Appréciation du risque (§ 5.4)

Responsable : Direction

Suppléant : Responsable de processus

*A partir de la trame de critère des risques développée lors de l'établissement des contextes influençant les processus, il est possible de donner une attitude à adopter pour chacun des risques identifiés.*

1. Identification du risque (§ 5.4.2) .....	9
2. Analyse du risque (§ 5.4.3) .....	9
3. Évaluation du risque (§ 5.4.4) .....	10

## 1. Identification du risque (§ 5.4.2)

**Obtenir une liste exhaustive des risques pouvant :**

- provoquer
- stimuler
- empêcher
- gêner
- accélérer
- ou retarder,

l'atteinte des objectifs avec leurs causes et conséquences significatives.

**Constitution de l'équipe**

Avec des personnes aux connaissances appropriées.

Avec une documentation appropriée et à jour.

**Identifier les risques**

Quels sont :

- Les sources de risques internes
- Les sources de risques externes
- Les domaines impactés (réaction en chaîne)
- Le ou les événements à l'origine de chacun des risques

**Caractériser les risques**

Quels sont, par type de risque identifié :

- La ou les causes possible
- La ou les conséquences en découlant
- L'éventail des conséquences potentielles (évidentes ou non) pouvant en découler

## 2. Analyse du risque (§ 5.4.3)

- Veiller à la cohérence avec les critères de risques définis
- Analyser le risque sous forme qualitatives, semi-quantitatives, quantitatives ou une combinaison des trois selon les circonstances
- Modélisation ou extrapolation de la suite des événements liés à la vraisemblance de conséquence de risque
- Conséquences exprimées en terme d'impacts tangibles ou intangibles éventuellement à différents moments, lieux ou situations.

**Analyser**

- Comprendre le risque dans sa globalité

- Évaluer le risque et prendre la décision de le traiter ou non
- Effectuer des choix et choisir les options impliquant différents niveaux dans le traitement du risque

**Implique**

La prise en compte :

- des causes et des sources de risque,
- des conséquences positives et négatives qui en découlent,
- de la vraisemblance que ces conséquences puissent survenir avec une multitude d'effet,
- des moyens de maîtrise des risques existants, leur efficacité et performance,
- de l'interdépendance des différents risques et de leurs sources.

De communiquer aux décideurs voir aux parties prenantes sur :

- la détermination du niveau de risque et de sa sensibilité à des conditions préalables et des hypothèses,
- une divergence d'opinion entre experts, incertitude sur la pertinence des informations ou limites des modélisations.

### 3. Évaluation du risque (§ 5.4.4)

**Peur aboutir à :**

- La décision d'entreprendre une analyse plus approfondie.
- Traiter le risque qu'en maintenant les moyens de maîtrise du risque existants.

**Décision liée à l'attitude de l'organisme face au risque et des critères de risque qui ont été établis**

**Évaluer**

En :

- comparant le niveau du risque aux critères de risque établi lors du contexte,
- considérant les avantages que peuvent en tirer la concurrence pour le même risque,
- respectant les obligations légales, réglementaires

**Pour aider les décideurs à déterminer :**

- les risques nécessitant un traitement, et
  - la priorité de mise en œuvre.
-

## Traitement du risque (§ 5.5)

Responsable : Direction

Suppléant : Responsable de processus

- *Les plans sont intégrés aux processus de management et sont discutés avec les parties prenantes appropriées.*
- *Les décideurs et les parties prenantes sont informées des risques résiduels après traitement du risque (nature et étendue).*
- *Le risque résiduel est documenté, surveillé et éventuellement fait l'objet d'un traitement supplémentaire.*

1. Traitement du risque .....	11
2. Sélection des options de traitement du risque (§ 5.5.2) .....	11
3. Élaboration et mise en œuvre des plans de traitement du risque (§5.5.3) .....	11

### 1. Traitement du risque

**Le traitement du risque est un processus itératif qui va permettre de :**

- évaluer un traitement,
- définir les niveaux tolérables de risques résiduels. Si non tolérable, générer un nouveau traitement du risque,
- apprécier l'efficacité du traitement.

**Les options de traitement qui ne s'inhibent pas les unes des autres, ni ne sont applicables dans toutes circonstances, peuvent être :**

- Ne pas commencer ou ne pas poursuivre l'activité porteuse de risque
- Prendre ou augmenter le risque pour poursuivre une opportunité
- Éliminer la source du risque
- Modifier la vraisemblance d'apparition du risque
- Modifier les conséquences du risque
- Partager le risque avec une ou d'autres parties
- Maintenir le risque à partir d'un choix argumenté

### 2. Sélection des options de traitement du risque (§ 5.5.2)

**Identifier l'ordre de priorité de mise en œuvre des traitements.**

- Comparant les coûts et les efforts par rapport aux avantages obtenus
- Respectant les obligations légales, réglementaires
- Respectant les responsabilités sociales, l'environnement naturel
- Justifiant économique le traitement du risque (ne pas traiter un risque hautement négatif qui ne surviendra vraisemblablement pas)
- Envisageant des combinaisons d'option de traitement
- Tenant compte des valeurs et perceptions des parties prenantes
- Impliquant toutes les parties prenantes (interne / externe) dans la décision et les méthodes de traitements retenus

### 3. Élaboration et mise en œuvre des plans de traitement du risque (§5.5.3)

**Documenter la manière dont les options de traitement choisies sont mises en œuvre.**

On trouve dans les plans :

- les raisons et les avantages attendus du choix fait,

- les personnes ayant approuvées les plans et les personnes devant les mettre en œuvre,
  - les actions proposées,
  - les besoins en ressources avec les impondérables,
  - la mesure des performance et les contraintes,
  - les exigences en matière de rapports et de surveillance,
  - le calendrier et le séquençement des plans.
-

## Surveillance et revue (§ 5.6)

Responsable : Direction

Suppléant : Responsable de processus

- *Mesure de la performance des plans de traitement des risque.*
- *Résultats intégrables au management global des performances de l'organisme.*
- *Résultats enregistrables et faisant l'objet de rapports internes et ou externes.*
- *Résultats utilisables à la revue du cadre organisationnel de management du risque (4.5).*

1. Convenir que : ..... 13

2. Convenir que la surveillance et la revue s'applique à tous les aspects du processus pour : ..... 13

### 1. Convenir que :

- la surveillance et la revue soient planifiées en s'accompagnant d'un contrôle ou d'une surveillance régulière,
- les responsabilités de surveillance et de revue soient définies.

### 2. Convenir que la surveillance et la revue s'applique à tous les aspects du processus pour :

- s'assurer que les moyens sont efficaces et performants dans leur conception et utilisation,
  - améliorer l'appréciation du risque (informations supplémentaires)
  - analyser et tirer des leçons des succès et des échecs,
  - détecter les changements interne / externe, de critères ou de risque nécessitant une révision du traitement et des priorités,
  - identifier les risques émergents.
-

# Enregistrement du processus de management du risque (§ 5.7)

Responsable : Direction

Suppléant : Responsable de processus

*L'enregistrement est :*

- la base de l'amélioration des méthodes et des outils,
- la base de l'amélioration du processus dans son ensemble.

1. Des enregistrements pour répondre : .....	14
2. Des enregistrements impliquent : .....	14

## 1. Des enregistrements pour répondre :

- au besoin d'acquisition continue de connaissances,
- aux avantages de la réutilisation d'information pour des objectifs de management,
- aux nécessités légales, réglementaires et opérationnelles d'effectuer des enregistrements.

## 2. Des enregistrements impliquent :

- des coûts de création, de maintenance et de stockage des enregistrements,
  - de définir une méthode d'accès et de consultation des enregistrements selon le caractère sensible des informations,
  - de définir une durée de vie.
-