

# Innover en management des risques : la démarche de Sham, groupe Relyens

**Georges ROMERO**

## Résumé

Le management des risques consiste à mettre en place une organisation coordonnée qui a pour objectif d'éviter la survenue d'un accident ou d'en diminuer les conséquences repose sur l'analyse méthodologique des sinistres en tenant compte du contexte organisationnel et technologique du lieu de l'accident, suivi d'un retour d'expérience et de la mise en place d'un plan d'action (Prévention / Détection / Atténuation) adapté à la structure.

Malgré une prise de conscience des incidents évitables en médecine depuis plus de 20 ans

(To Err is Human : Building a Safer Health System, Institute of Medicine 1999), et la mise en place de nombreuses actions en gestion des risques, on note une augmentation constante des EIG évitables.

L'analyse des causes de ces EIG, quelle que soit la source de ces incidents montre principalement des défauts de communication, d'organisation mettant en exergue le facteur humain jusqu'à 80% des cas.

On peut agir sur ces causes par 2 axes principaux, l'amélioration des organisations et l'ergonomie de travail créant moins d'erreur d'une part, et l'amélioration de la détection des erreurs avant les conséquences d'autre part, intégrant les solutions technologiques et la culture sécurité.

Notre projet innovant de management des risques pour SHAM groupe Relyens applique une vision 360° des risques, intégrant ces 2 axes majeures précités à toutes les étapes de la gestion des risques (de l'identification des risques, la détection des erreurs et la gestion de la catastrophe) sur 3 familles de risques principales (Risques médicaux, de ressources humaines, cyber) intégrant solution technologique et accompagnement (formation, évaluation, culture sécurité). C'est dans ce cadre que notre groupe a investi dans un partenariat avec la société Caresyntax. La plateforme Caresyntax transforme les données cliniques et opérationnelles non structurées en informations exploitables, en temps réel, en automatisant des flux de travail en aide à la décision; permettant ainsi de sécuriser la prise en charge des patients, améliorer les organisations, l'ergonomie de travail et la détection des erreurs suivi d'une aide à la décision.