



# **RDV qualité 2023-2024**

## **La Gestion intégrée des risques (GIR)**

Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique  
(DQEPE)

8 Avril 2024



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec



# Normes Gouvernance, leadership, santé publique et normes transversales

- Chapitre 2 : Planification et organisation des services selon les besoins de la population.
  - Les risques sont à gérer de façon intégrée
    - Il est attendu que « Les gestionnaires de l'établissement adoptent un cadre en gestion intégrée des risques afin d'identifier, d'analyser, d'atténuer et de gérer les risques potentiels et réels, dans le but d'accroître la performance de l'établissement à cet égard » (norme 2.11.1, p.124).



# Les différences entre la gestion des risques et la gestion intégrée des risques

GESTION DES RISQUES	GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES
Approche réactive.	Approche proactive/préventive.
Vision des risques davantage en silo.	Vision globale/transversale <sup>1</sup>
Mesure d'atténuation lorsque le risques survient.	Mesures d'atténuation préventives.
Suivis des recommandations et élaboration de plan d'action afin d'éviter la récurrence.	Contrôle et diminution des risques en mode amélioration continu.

1 À tous les secteurs d'activités, tous les niveaux hiérarchiques et ce, dans l'ensemble de l'organisation.



# Les objectifs de la GIR

- Avoir une vue d'ensemble de tous les risques organisationnels au niveau de :
  - La prestation sécuritaire de soins et de services pour les usagers.
  - La sécurité des employés (RH, SST).
  - La sécurité organisationnelle (p.ex. : financières, technologiques, infrastructures, les conflits d'intérêts, collusion, etc.).
- Favoriser une plus grande appropriation transversale et à tous les niveaux hiérarchiques des risques et ce, pour l'ensemble du CIUSSS-EMTL.
- Évaluer la gravité de chacun des risques en termes d'impacts, de dommages, et de conséquences et ce, à partir de l'information connue.



# L'implantation de la GIR

- Améliorer la culture de sécurité.
- Identifier, analyser et évaluer l'ensemble des risques organisationnels.
- Utiliser une méthodologie et des outils harmonisés associés à la GIR.
- Définir un point de convergence permettant d'adresser les risques organisationnels.
- Élaborer des plans d'atténuation des risques.



# Comment faire de la GIR ?

Plusieurs façons (liste non-exhaustive) :

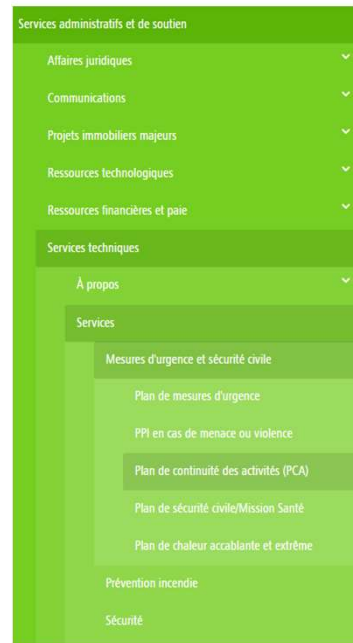
- Observation et évaluation des risques (être proactif) sur le terrain c'est-à-dire « marcher nos processus en équipe multidisciplinaires ».
  - Évaluer la gravité de chacun des risques, à partir de l'information connue.
  - Identifier des solutions qui visent à prévenir la réalisation du risques.
  - Responsabiliser et faire participer les employés sur le terrain.



# Comment faire de la GIR ?

- [Plan de continuité des activités \(PCA\) \(rtss.qc.ca\)](http://rtss.qc.ca)
- Cartographier les risques.
- Plan de sécurité organisationnel :
  - Identification des risques et de leur criticité.
  - Élaboration de plans d'atténuation des risques et suivi du risque.

Services administratifs et de soutien / Services techniques / Services / Mesures d'urgence et sécurité civile / Plan de continuité des activités (PCA)



## PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS (PCA) - VOLET INFORMATIQUE

Voici les gabarits du Plan de continuité des activités (PCA) - volet informatique. Chacun des gabarits a été élaboré avec les



## GUIDE DE RÉDACTION PCA-VOLET INFORMATIQUE



# La Politique GIR

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique  
**POLITIQUE**

- Rédaction d'une Politique GIR (POL-120).
  - Adoptée par le CODIR le 6 février 2024.
  - Diffusée sur l'Intranet le 7 février 2024.

GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES		
N° Politique : POL-120	Responsable de l'application : Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique	
N° Procédure découlant : s.o.		
Approuvée par : Comité de direction	Date d'approbation : 2024-02-06	Date de révision : 2028-02-06
Destinataires : Gestionnaires, employés, personnes exerçant leur profession dans un centre exploité par le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Est-de-Montréal (CIUSSS-EMTL) incluant médecins et dentistes, stagiaires, bénévoles, responsables et employés dans les ressources qui, en vertu d'un contrat de service ou d'une entente dispensent, pour le compte du CIUSSS-EMTL, des services aux usagers, de même que toute personne en lien contractuel avec le CIUSSS-EMTL.		

## 1. CONTEXTE

La présente politique répond à l'obligation prévue au paragraphe 2 de l'article 181.0.0.3 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, ch.S-4.2) (LSSSS). Cette obligation du LSSSS confie le mandat au comité de vérification du conseil d'administration (CA) « de s'assurer que soit mis en place et déployé un processus de gestion des risques pour la conduite des affaires de l'établissement ». Conséquemment, le comité de gestion des risques (article 183.2 de la LSSSS) a pour mandat de voir aux activités liées à la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux aux usagers.

Le manuel d'évaluation *Gouvernance, leadership, santé publique et normes transversales* précise au chapitre 2 qu'il faut gérer les risques de façon intégrée (2.11, p.124) en priorité. Il est attendu que « les gestionnaires de l'établissement adoptent un cadre en gestion intégrée des risques afin d'identifier, d'analyser, d'atténuer et de gérer les risques potentiels et réels, dans le but d'accroître la performance de l'établissement à cet égard » (norme 2.11.1, p.124).

La gestion intégrée des risques (GIR) s'insère dans le cadre de gestion intégrée de la performance organisationnelle et des meilleures pratiques reconnues par Agrément Canada en lien avec les normes évaluant le Leadership.

La présente politique a donc pour but d'encadrer les pratiques de l'ensemble des directions en ce qui concerne la gestion intégrée des risques, et ce, dans le respect des pratiques reconnues en gestion des risques, notamment la norme internationale ISO 31 000 et la *Directive concernant la gestion des risques en matière de corruption et de collusion dans les processus de gestion contractuelle* du Conseil du trésor (juin 2016).



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
Montréal

Québec







# Les actions réalisées et à venir

- Rédaction d'un programme GIR – en cours.
- Plan de sécurité organisationnel – à venir.
  - Atelier d'identification des risques liés à la Gouvernance.
- Création d'un CGR élargi (1<sup>re</sup> rencontre : 19 avril 2024)
  - Mandat : Connaître les risques organisationnels et suivre l'évolution des travaux en lien avec les plans d'atténuation dont les actions ciblées ont pour but de diminuer ou contrôler les risques.
  - Informer le CODIR d'enjeux

# De nouveaux outils en lien avec la GIR

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal Québec

Intranet

CIUSSS Ressources humaines Services administratifs et de soutien Soins et services Santé publique Enseignement, recherche et innovation **Qualité, évaluation, performance et éthique**

À propos Proche aidance Visites ministérielles **Gestion des risques** Éthique Service d'évaluation Agrément Performance et coordination des projets organisationnels

Sécurité de l'information Système de gestion intégrée Lutte à la maltraitance Espace partenaires Infocentre et intelligence d'affaires Assurance qualité milieu de vie

BOÎTE À OUTIL DMARC

Qualité, évaluation, performance et éthique / Gestion des risques / Boîte à outil DMARC

À propos

Analyse et divulgation

Alertes et rappels

**Boîte à outil DMARC**

Déclaration des incidents & accidents

Nous joindre

Loi de Vanessa

Réclamations pour les usagers

Semaine de la sécurité

Notre boîte à outils DMARC a été spécialement pensée et conçue pour aider les gestionnaires et le personnel intégré des risques lors d'événements indésirables ou d'événements de type sentinelle.

Elle fournit un ensemble complet d'outils pratiques pour suivre les étapes nécessaires à une gestion efficace et nos autres ressources vous aideront à gérer la situation de manière proactive.

- Aide-mémoire – Incidents et accidents touchant les usagers <sup>PDF</sup>
- Logigramme DMARC pour la gestion d'événements indésirables lors d'une prestation de soins et services à un usager <sup>PDF</sup>
- Logigramme décisionnel suite à un événement indésirable <sup>PDF</sup>
- Processus de gestion d'un événement sentinelle (ÉS) pour les gestionnaires <sup>PDF</sup>
- Procédure pour compléter le registre Smartsheet <sup>PDF</sup>



# De nouveaux outils en lien avec la GIR

## [Boîte à outil DMARC \(rtss.qc.ca\)](http://rtss.qc.ca)

- Aider les gestionnaires et le personnel soignant à comprendre et à mettre en œuvre nos processus GIR lors d'événements indésirables ou d'événements de type sentinelle.
- Ensemble complet d'outils pratiques (logigrammes, aide-mémoire, ressources, etc.) pour suivre les étapes nécessaires à une gestion efficace des risques liés à la sécurité des usagers.





# CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

[www.ciuss-estmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciuss-estmtl.gouv.qc.ca)



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec 