

Output / realizzazioni di progetto

T5.1.

## **Modello di certificazione per le aziende del settore turistico**

*Modèle de certification  
pour les entreprises du secteur  
touristique*

**T5.1. (output) Modello di certificazione per le aziende del settore turistico**  
*“Il modello definirà gli SCHEMI per la certificazione formale (norme UNI EN ISO) o per l’adesione a standard gestionali e marchi di turismo accessibile già esistenti sia, nazionali, sia internazionali”.*

Traduzione francese a seguire.

## **Carta per l’accessibilità SOFIA**

### **Guida schematica base realizzazione e gestione**

#### **Premessa**

La carta per l’accessibilità SOFIA è una carta dei servizi arricchita da caratteristiche strutturali e di dotazioni per l’accessibilità, la fruibilità, l’accoglienza e l’ospitalità gestita attraverso lo schema modello Adam prodotto-servizio fruibile, schema validato dalla Associazione Adam Accessibility APS in quanto in sintonia con le norme UNI EN ISO, protetto da marchio registrato con brevetto ministeriale.

La carta è stata realizzata come Modello di certificazione dopo ricerca e valutazione tra le modalità disponibili (vedi PRODOTTO T5.1.1 SCHEMI PER RICHIEDERE LE CERTIFICAZIONI e relativa webgrafia).

La Carta è riferita alla esplicitazione e gestione di requisiti oggettivi per l’accessibilità e fruibilità dell’accoglienza per ogni tipo di disabilità, è utilizzabile dalle aziende coinvolte interessate ed è in sintonia per la certificazione secondo le norme UNI EN ISO nel settore turistico.

La carta per l’accessibilità SOFIA proposta può essere il documento che permettere alla organizzazione interessata alla sua attuazione di attestare e comunicare quanto oggettivamente realizzato e di provare la propria sensibilità ed attenzione ai bisogni delle persone con disabilità ed esigenze speciali.

Il meccanismo utilizzato per coinvolgere le imprese potenzialmente interessate prevede attività svolte dagli Esperti.

Di seguito schematicamente i passaggi principali

- Presentazione e condivisione con gli Esperti del documento guida realizzato. Il documento è rappresentato dalla Carta per l’Accessibilità SOFIA a cui sono integrate le modalità di gestione secondo lo schema standard Adam prodotto-servizio fruibile validato in quanto integrabile con le norme UNI EN ISO ed identificato e protetto dal marchio con brevetto ministeriale.
- Gli Esperti riportano e propongono il documento guida alle aziende visitate e che sono potenzialmente interessate a qualificare e rendere oggettivamente visibile e riconoscibile quanto realizzato per migliorare l’accoglienza e l’ospitalità per le persone con disabilità.
- Certificazione - Le aziende e le organizzazioni coinvolte che vorranno continuare ad investire sul miglioramento, la visibilità e la garanzia sul raggiungimento delle attività dichiarate e svolte per l’accessibilità, potranno, se vogliono, attuare lo schema modello e richiedere la verifica per la certificazione ad organismi accreditati secondo le norme ISO.








## Impostazione della carta per l'accessibilità SOFIA

Di seguito la base schematica operativa per la raccolta dei dati e l'individuazione dei requisiti di miglioramento su cui l'organizzazione si impegna a lavorare.

**Tre approcci schematici di base per la raccolta dei requisiti di accessibilità su cui lavorare per il miglioramento dell'offerta**

- Accessibilità della struttura (barriere architettoniche, ...)**  
... .. (raccolta guidata da questionari per le diverse esigenze)
- Servizi (dedicati al soddisfacimento di bisogni speciali, ...)**  
... .. (raccolta guidata da questionari per le diverse esigenze)
- Ausili/dotazioni (riferibili a disabilità e necessità particolari, ...)**  
... .. (raccolta guidata da questionari per le diverse esigenze)

Facsimile esempio di SCHEDA SINTETICA  
 Carta per accessibilità Sofia  
**Struttura: ABC (Resp. Mario Rossi)**  
**Tipologia Servizio: sportivo – tempo libero - ricreativo – eventi**

<b>Contatti diretti con la struttura per informazioni più dettagliate</b> Tel. .... Giorni/orario      E-mail: xxx@xxx.it – Altro ...	
<p style="text-align: center;"><b>Accessibilità dall'esterno</b> di diretta responsabilità della struttura</p> <p> <b>Disabilità motoria: presenti percorsi facilitati – allegare specifiche 1)</b></p> <p> <b>Disabilità visiva: non presenti dotazioni e ausili specifici</b></p> <p> <b>Disabilità uditiva: non presenti dotazioni e ausili specifici</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mobilità interna</b> di diretta responsabilità della struttura</p> <p> <b>Disabilità motoria: presenti percorsi facilitati - allegare specifiche 2)</b></p> <p> <b>Disabilità visiva: non presenti dotazioni e ausili specifici</b></p> <p> <b>Disabilità uditiva: presenti dotazioni e ausili specifici – allegare specifiche 3</b></p>
Servizio igienico per persone con disabilità motoria: raggiungibile e accessibile 	

**Specifiche allegate**

1) ...  
2) ...  
3) ...

**Legenda**  
 Nel progetto pilota sono state prese in considerazione  
 la disabilità motoria con riferimento le persone paraplegiche che si muovono in carrozzina,  
 la disabilità visiva con riferimento le persone cieche anche accompagnate dal cane guida,  
 la disabilità uditiva con riferimento le persone sorde.

**Feedback**  
 per migliorare la qualità del nostro servizio di comunicazione raccogliamo le vostre valutazioni su:  
 utilità delle informazioni riportate in questa scheda    *si*    *no*

veridicità dell'accessibilità comunicata dalla struttura esposta in questa scheda	<i>si</i>	<i>no</i>	
disponibilità della struttura a dare le informazioni richieste nel contatto diretto	<i>insufficiente</i>	<i>sufficiente</i>	<i>buona</i>
chiarezza delle informazioni fornite dalla struttura nel contatto diretto	<i>insufficiente</i>	<i>sufficiente</i>	<i>buona</i>
affidabilità delle informazioni fornite dalla struttura nel contatto diretto	<i>insufficiente</i>	<i>sufficiente</i>	<i>buona</i>

**NOTE E SUGGERIMENTI:** ... ..

1

## Carta per l'accessibilità SOFIA - Utilità

La “carta per l'accessibilità SOFIA”, quando compiutamente realizzata ed attuata, può essere il documento formalizzato che permette alle organizzazioni che sono coinvolte e che vogliono proseguire il processo di qualificazione, di fornire evidenze oggettive sul lavoro svolto e sugli obiettivi raggiunti per l'accessibilità/fruibilità al fine di fornire informazioni utili, affidabili e certificabili.

La carta è uno strumento/documento di comunicazione, di promozione e di qualificazione che esplicita i requisiti di accessibilità Individuati, promessi, raggiunti e mantenuti. Un utile ed efficace strumento di MKT operativo.

### Gestione dei contenuti della Carta della accessibilità SOFIA con l'integrazione dello schema Adam prodotto fruibile

Chi utilizza una *carta per l'accessibilità*, al fine di gestire le attività svolte per raggiungere e mantenere in maniera affidabile i requisiti scelti ed indicati nella carta stessa, può attuare quanto indicato nel punto 7 (7.1 – 7.2 – 7.3) dello schema operativo *Adam prodotto fruibile* elaborato da Pafi e validato da Adam APS (\*). Il punto 7 indica le modalità per la gestione di un piano di controllo che prevede l'analisi dei rischi e la realizzazione dei controlli dei punti critici collegati al fine di raggiungere e mantenere i requisiti di accessibilità indicati nella carta accessibilità SOFIA.

Di indubbia facilitazione alla attuazione del piano di controllo è la presenza e l'utilizzazione nella organizzazione in esame di procedure operative e/o sistemi di gestione, presenza ed utilizzazione che possono essere verificate con semplici domande durante le attività di audit.

#### (\*) 7. REQUISITI ATTUATIVI GENERALI

Per la realizzazione dei requisiti qualificanti e certificabili, l'Organizzazione si impegna al rispetto delle leggi vigenti ed applicabili e a considerare le esigenze delle persone con disabilità. In particolare, l'Organizzazione, nell'identificare le specifiche da qualificare, deve tenere conto del “principio di inclusività” e di quanto indicato nella definizione di “prodotto fruibile”, riportati nel punto 3 di questo schema.

I requisiti specifici qualificanti, il processo produttivo collegato alla loro realizzazione e le attività di controllo previste per avere evidenze oggettive della capacità di raggiungerli e mantenerli nel prodotto finito, devono essere gestiti e monitorati, considerando la valutazione dei rischi, l'attivazione dei relativi punti di controllo e la loro gestione. Devono essere inoltre previste attività di identificazione e gestione delle non conformità e le relative azioni correttive.

Quanto indicato in questo paragrafo deve essere documentato, la documentazione può essere in qualsiasi forma e tipo. I documenti devono essere tenuti sotto controllo.

L'Organizzazione deve in particolare attuare quanto di seguito esposto:

## 7.1 Identificazione dei requisiti specifici

Definire, applicare e documentare una metodologia per l'identificazione dei requisiti specifici qualificanti considerati tenendo conto del principio di inclusività. Deve improntare metodi operativi al fine di poter adottare soluzioni che rispondano efficacemente alle esigenze identificate delle persone con disabilità a cui il prodotto è destinato (es: metodo PDCA - Fig.1 - o altri metodi equivalenti).

Il responsabile (o i responsabili) per l'attuazione di quanto sopra specificato deve essere indicato. Le responsabilità devono essere esplicitate.

## 7.2 Processo produttivo

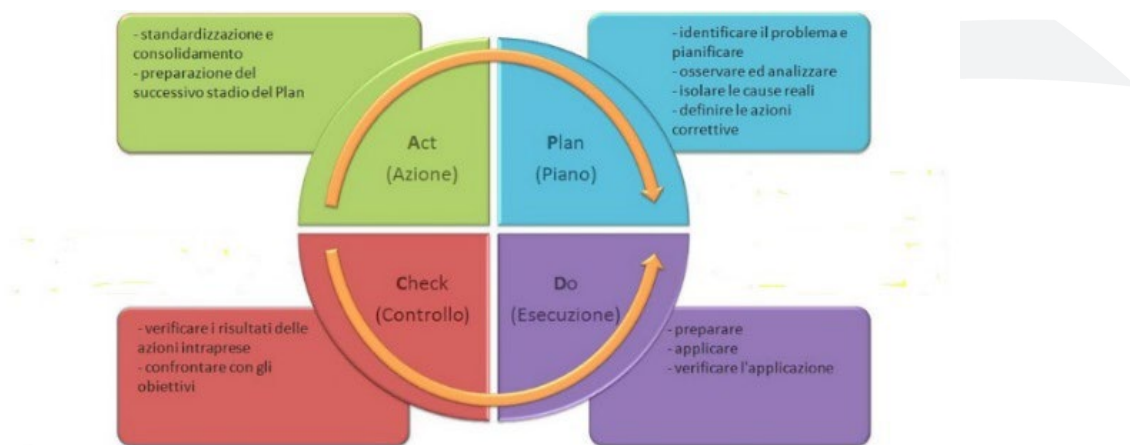
Il processo di produzione deve essere documentato. In modo particolare il flusso produttivo deve essere oggetto di approfondimento nelle fasi che influiscono sulla realizzazione delle caratteristiche specifiche che qualificano il prodotto riferimento di questo schema.

La descrizione del processo produttivo può essere realizzata attraverso uno o più diagrammi di flusso, il livello di dettaglio della descrizione (Es: chi fa cosa, come, perché, quando e con quali risorse) dipende dalla complessità del processo e dalla organizzazione del produttore. Le responsabilità devono essere esplicitate.

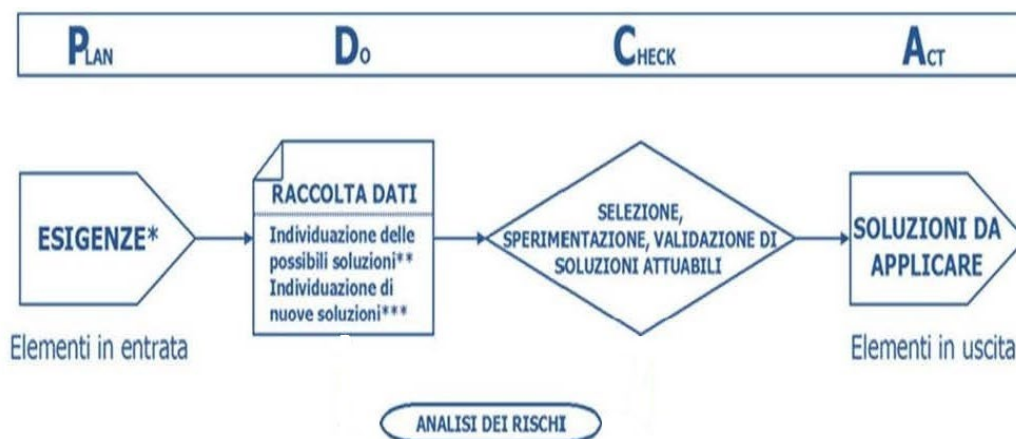
## 7.3 Verifiche e controlli

L'Organizzazione deve utilizzare e documentare un piano (o più piani) di gestione ed attuazione di verifiche e controlli del processo produttivo. Nel piano deve valutare i rischi ed individuare e gestire gli eventuali punti di controllo atti ad assicurare il raggiungimento ed il mantenimento delle caratteristiche qualificanti riferimento dello schema, gestendo le eventuali non conformità e azioni correttive. Deve inoltre verificare che le caratteristiche qualificanti previste siano presenti nel prodotto finito. Le responsabilità devono essere esplicitate.

**Figura 1** - PDCA e flusso metodologico utilizzabile per l'individuazione, la scelta e l'attuazione di soluzioni per un "prodotto fruibile"



- Plan** Stabilire gli obiettivi/esigenze che devono essere soddisfatte dal prodotto/servizio fruibile ed individuarne le specifiche;
- Do** Mettere in pratica le attività per realizzare le specifiche riferite alle esigenze individuate;
- Check** Sperimentare, provare e misurare le specifiche e valutare gli eventuali rischi in relazione al raggiungimento e mantenimento degli obiettivi *prodotto fruibile* da raggiungere e mantenere per soddisfare le esigenze individuate;
- Act** Mettere in atto, realizzare, applicare ciò che è stato sperimentato come idoneo ed efficace per la soddisfazione delle esigenze individuate in partenza come elementi in entrata.



- \* Esigenze diverse in base al tipo di disabilità e al tipo di prodotto/servizio
- \*\* Soluzioni già studiate/individuate, relative ai prodotti/servizi e alla persona (es. presidi)
- \*\*\* Se opportuno/necessario, modifica delle soluzioni già adottate o studio/individuazione di nuove soluzioni

Esempio schema piano di controllo

Piano di controllo

Adam Info Point ...	Piano relativo al flusso dell'attività: ...	Codice doc
---------------------	---	------------

n°	Flusso attività Fase(*)	Procedura di monitoraggio			Criteri di riferimento		Azioni da intraprendere se non accettabile (servizio / causa)	Documenti di Registrazione della attività di monitoraggio
		modalità operative	Freg	Resp.	accettabile	non accettabile		

(\*) Ogni fase del flusso produttivo del servizio da monitorare  
 Un piano per ciascuno dei flussi da controllare

I piani possono essere sviluppati tenendo conto di tre momenti produttivi  
 Piano "Prove iniziali"  
 Piano "Prove di processo"  
 Piano "Prove finali"

### Schema analisi dei rischi

**Principio 1** definire i pericoli associati ad ogni fase del processo produttivo, valutare la probabilità che il pericolo si verifichi (rischio) ed identificare le misure preventive per il suo controllo.

**Principio 2** - determinare i punti critici di controllo (CCP) (\*\*).

**Principio 3** - stabilire i limiti critici per i CCP individuati.

**Principio 4** - definire il sistema di monitoraggio per i CCP.

**Principio 5** - stabilire un piano per le azioni correttive.

**Principio 6** - definire le attività di verifica dell'efficacia del sistema.

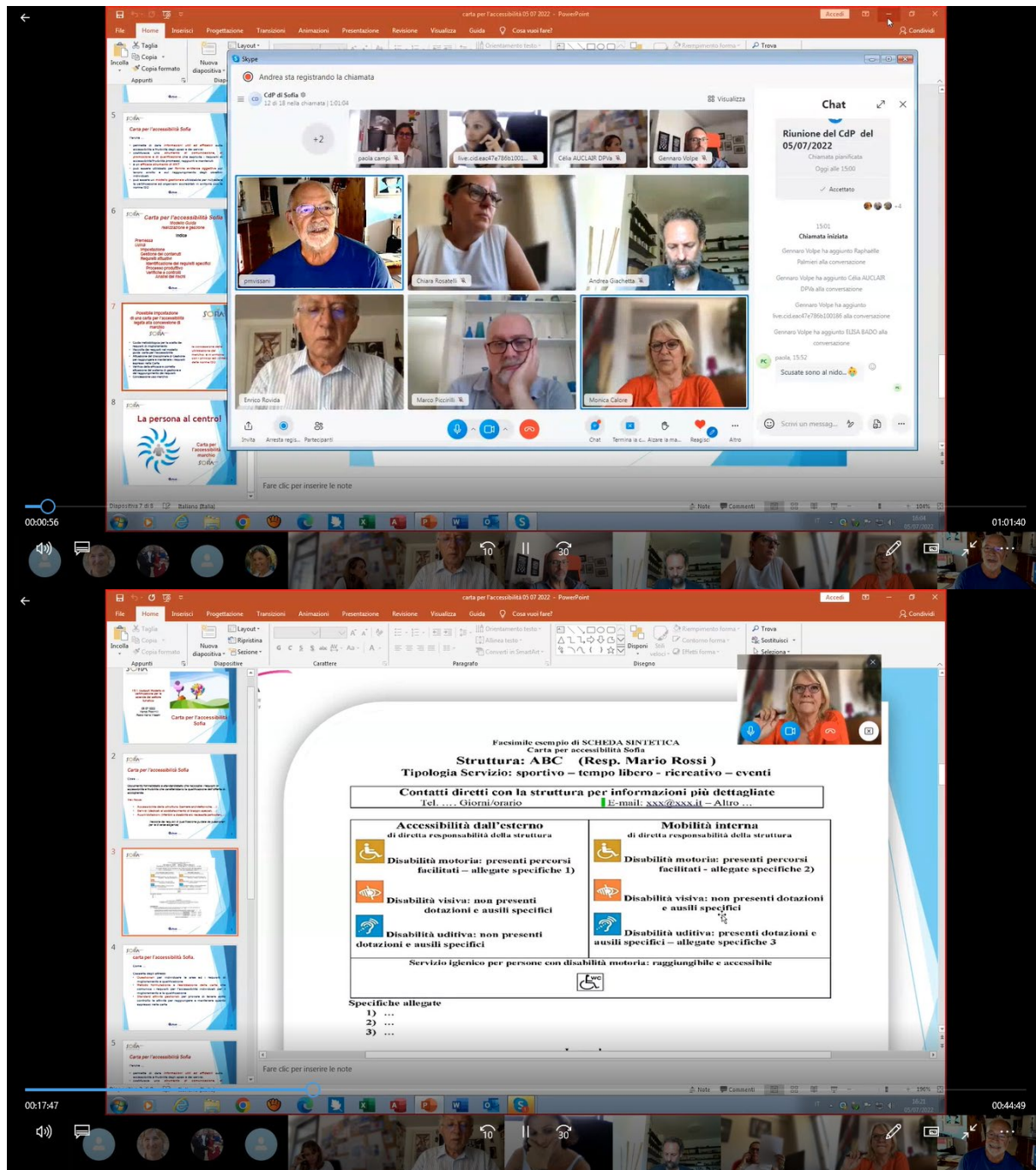
**Principio 7** - definire la documentazione appropriata ai principi ed alla loro applicazione sia per la pianificazione che la registrazione delle attività.

(\*\*)

<b>Determinazione dei CCP punti critici di controllo</b> In ogni fase del processo produttivo, seguendo il flusso delle attività, applicare l'albero delle decisioni per ogni rischio individuato						
Fasi del processo	Rischi	A) Esiste una misura preventiva - controllo? SI= vai a B NO= non è CCP	B) E' possibile eliminare o ridurre ad un livello accettabile e il rischio? SI= CCP NO= vai a C	C) il pericolo è tale da elevare il livello di rischio fino a limiti inaccettabili? SI= vai a D NO= non è CCP	D) Una fase successiva eliminerà o ridurrà il rischio ad un livello accettabile? Si non è CCP NO modificare	<u>C</u> <u>C</u> <u>P</u>
FASE A						
FASE B						
FASE ...						



Il modello di certificazione è stato presentato dal Dott. Marco Piccilli e dal Dott. Paolo Maria Vissani nella riunione del CdP-CoP SOFIA in modalità telematica del 05/07/2022.



Le modèle de certification a été présenté par M. Marco Piccilli et M. Paolo Maria Vissani dans la réunion du Cdp-Cop SOFIA en mode télématique du 05/07/2022.

## Carte d'accessibilité SOFIA Guide schématique de base mise en œuvre et gestion

### Préambule

La carte d'accessibilité SOFIA est une carte de service enrichie de caractéristiques structurelles et d'équipements pour l'accessibilité, la convivialité, l'accueil et l'hospitalité et gérée par le schéma de modèle utilisable produit-service Adam, qui est un schéma validé car il est en harmonie avec les normes UNI EN ISO, protégé par une marque déposée avec un brevet ministériel.

Le document a été créé comme modèle de certification après recherche et évaluation parmi les méthodes disponibles.

La Charte fait référence à la clarification et à la gestion des exigences objectives d'accessibilité et de convivialité de l'accueil pour tous les types de handicaps, peut être utilisée par les entreprises concernées et est en phase de certification selon les normes UNI EN ISO dans le secteur du tourisme.

La carte d'accessibilité SOFIA proposée peut être le document qui permet à l'organisation intéressée par sa mise en œuvre de certifier et de communiquer ce qui a été objectivement réalisé et de prouver sa sensibilité et son attention aux besoins des personnes handicapées et ayant des besoins spéciaux.

Le mécanisme utilisé pour impliquer les entreprises potentiellement intéressées prévoit des activités menées par les Experts.

Voici schématiquement les principales étapes

- Présentation et partage avec les Experts du document guide créé. Le document est représenté par la Charte d'accessibilité de SOFIA qui intègre les modalités de gestion selon le schéma produit-service standard Adam validé car intégrable aux normes Uni En Iso et identifié et protégé par la marque de brevet ministérielle.
- Les Experts rendent compte et proposent le document guide aux entreprises visitées et potentiellement intéressées à qualifier et rendre objectivement visible et reconnaissable ce qui a été réalisé pour améliorer l'accueil et l'accueil des personnes en situation de handicap.
- Certification - Les entreprises et organisations impliquées qui souhaitent continuer à investir dans l'amélioration, la visibilité et la garantie de la réalisation des activités déclarées et réalisées pour l'accessibilité, pourront, si elles le souhaitent, mettre en œuvre le schéma modèle et demander la vérification pour certification auprès d'organismes accrédités selon les normes ISO.

### Mise en place de la carte d'accessibilité SOFIA








Ci-dessous, la base opérationnelle schématique de collecte des données et d'identification des besoins d'amélioration sur lesquels l'organisation s'engage à travailler.

Trois démarches schématiques de base pour collecter les besoins d'accessibilité sur lesquels travailler pour améliorer l'offre

- Accessibilité de la structure (barrières architecturales, ...)  
... .. (collecte guidée par questionnaires pour différents besoins)
- Services (dédiés à répondre à des besoins particuliers, ...)  
... .. (collecte guidée par questionnaires pour différents besoins)
- Aides/équipements (se référant aux handicaps et aux besoins spéciaux, ...)

... .. (collecte guidée par questionnaires pour différents besoins)

Facsimile esempio di SCHEDA SINTETICA  
 Carta per accessibilità Sofia  
**Struttura: ABC (Resp. Mario Rossi)**  
**Tipologia Servizio: sportivo – tempo libero - ricreativo – eventi**

<b>Contatti diretti con la struttura per informazioni più dettagliate</b> Tel. .... Giorni/orario <span style="color: green;">■</span> E-mail: xxx@xxx.it – Altro ...	
<p style="text-align: center;"><b>Accessibilità dall'esterno</b> di diretta responsabilità della struttura</p> <p> <b>Disabilità motoria: presenti percorsi facilitati – allegate specifiche 1)</b></p> <p> <b>Disabilità visiva: non presenti dotazioni e ausili specifici</b></p> <p> <b>Disabilità uditiva: non presenti dotazioni e ausili specifici</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Mobilità interna</b> di diretta responsabilità della struttura</p> <p> <b>Disabilità motoria: presenti percorsi facilitati - allegate specifiche 2)</b></p> <p> <b>Disabilità visiva: non presenti dotazioni e ausili specifici</b></p> <p> <b>Disabilità uditiva: presenti dotazioni e ausili specifici – allegate specifiche 3</b></p>
Servizio igienico per persone con disabilità motoria: raggiungibile e accessibile 	

**Specifiche allegate**

1) ...  
2) ...  
3) ...

**Legenda**  
 Nel progetto pilota sono state prese in considerazione  
*la disabilità motoria con riferimento le persone paraplegiche che si muovono in carrozzina,  
 la disabilità visiva con riferimento le persone cieche anche accompagnate dal cane guida,  
 la disabilità uditiva con riferimento le persone sorde.*

**Feedback**  
 per migliorare la qualità del nostro servizio di comunicazione raccogliamo le vostre valutazioni su:  
*utilità delle informazioni riportate in questa scheda*    **si**    **no**

<i>veridicità dell'accessibilità comunicata dalla struttura esposta in questa scheda</i>	<b>si</b>	<b>no</b>	
<i>disponibilità della struttura a dare le informazioni richieste nel contatto diretto</i>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buona</b>
<i>chiarezza delle informazioni fornite dalla struttura nel contatto diretto</i>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buona</b>
<i>affidabilità delle informazioni fornite dalla struttura nel contatto diretto</i>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buona</b>

**NOTE E SUGGERIMENTI:** ... ..

1

## Gestion du contenu de la charte d'accessibilité de SOFIA avec l'intégration du schéma de produits utilisables Adam

Ceux qui utilisent une carte d'accessibilité, afin de gérer les activités réalisées pour atteindre et maintenir de manière fiable les exigences choisies et indiquées dans la carte elle-même, peuvent mettre en œuvre ce qui est indiqué au point 7 (7.1 - 7.2 - 7.3 ) du produit utilisable du schéma opératoire Adam développé par Pafi et validé par Adam APS (\*). Le point 7 indique les modalités de gestion d'un plan de contrôle qui prévoit l'analyse des risques et la mise en œuvre des contrôles des points critiques liés.

Facilitation, sans aucun doute, à la mise en œuvre du plan de contrôle est la présence et l'utilisation dans l'organisation sous examen de procédures opérationnelles et / ou de

systèmes de gestion (présence et utilisation qui peuvent être vérifiées par de simples questions lors des activités d'audit).

## (\*) 7. EXIGENCES GÉNÉRALES DE MISE EN ŒUVRE

Pour satisfaire aux exigences de qualification et de certification, l'Organisation s'engage à respecter les lois en vigueur et applicables et à prendre en compte les besoins des personnes handicapées. En particulier, l'Organisation, lors de l'identification des spécifications à qualifier, doit tenir compte du "principe d'inclusivité" et de ce qui est indiqué dans la définition de "produit utilisable", rapportée au point 3 de ce schéma (°°).

Les exigences de qualification spécifiques, le processus de production lié à leur réalisation et les activités de contrôle prévues pour avoir une preuve objective de la capacité à les atteindre et à les conserver dans le produit fini, doivent être gérés et surveillés, compte tenu de l'évaluation des risques, de l'activation du contrôle des points relatifs et leur gestion. L'identification et la gestion des non-conformités et les actions correctives associées doivent également être envisagées.

Ce qui est indiqué dans ce paragraphe doit être documenté ; la documentation peut être sous n'importe quelle forme et type. Les documents doivent être gardés sous contrôle.

L'Organisation doit notamment mettre en œuvre :

### 7.1 Identification des exigences spécifiques

Définir, appliquer et documenter une méthodologie pour identifier les exigences de qualification spécifiques considérées en tenant compte du principe d'inclusivité. Il doit mettre en place des modes opératoires afin de pouvoir adopter des solutions répondant efficacement aux besoins identifiés des personnes en situation de handicap auxquelles le produit est destiné (ex: méthode PDCA - Fig. 1 - ou autres méthodes équivalentes).

La personne en charge (ou les personnes en charge) de la mise en œuvre de ce qui précède doit être indiquée. Les responsabilités doivent être explicites.

### 7.2 Processus de fabrication

Le processus de production doit être documenté. En particulier, le flux de production doit être étudié en profondeur dans les phases qui affectent la réalisation des caractéristiques spécifiques qui qualifient le produit de référence de ce schéma. La description du processus de production peut être réalisée à travers un ou plusieurs organigrammes, le niveau de détail de la description (ex: qui fait quoi, comment, pourquoi, quand et avec quelles ressources) dépend de la complexité du processus et de l'organisation du producteur. Les responsabilités doivent être explicites.

### 7.3 Contrôles et vérifications

L'Organisation doit utiliser et documenter un plan (ou plusieurs plans) pour la gestion et la mise en œuvre des vérifications et des contrôles du processus de production. Dans le plan, il doit évaluer les risques et identifier et gérer les éventuels points de contrôle visant à assurer l'atteinte et le maintien des caractéristiques qualifiantes du

régime, gérer les éventuelles non-conformités et actions correctives. Il doit également vérifier que les caractéristiques qualifiantes envisagées sont présentes dans le produit fini. Les responsabilités doivent être explicites.

**(°°) Produit utilisable** Produit qui, dans la réalisation de ses spécifications et de ses caractéristiques d'utilisation, garde la convivialité au centre, avec une attention particulière aux besoins des personnes handicapées auxquelles il est destiné.

### Plan de contrôle interne

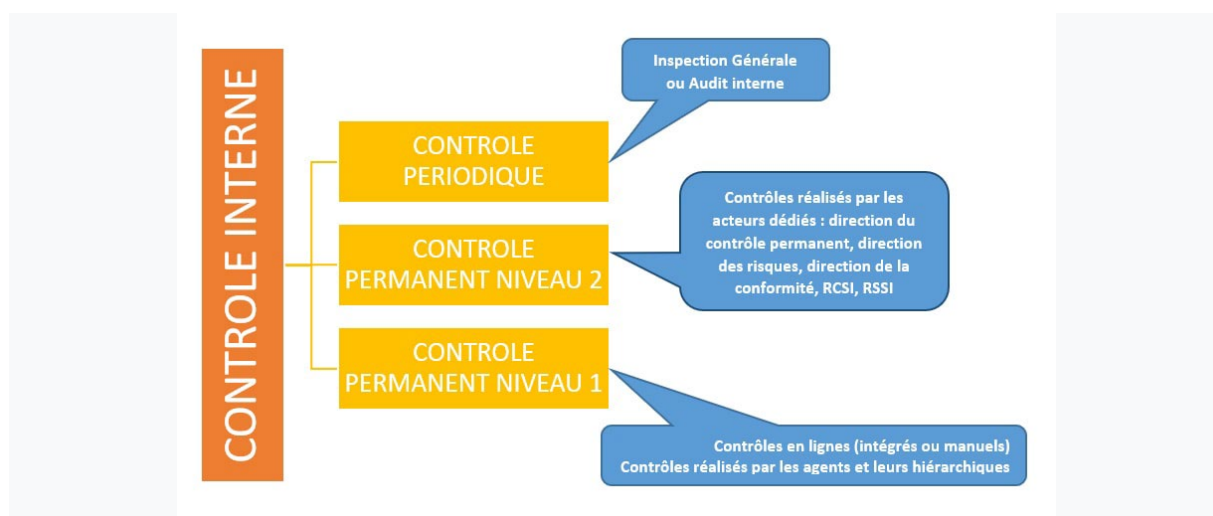
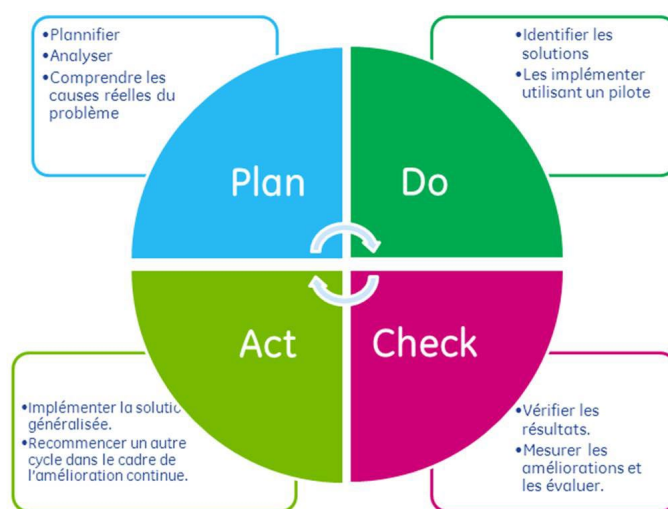


FIG 1

Le cycle PDCA est composé de 4 étapes. Les 4 étapes du processus PDCA se trouvent dans son nom: planifier (Plan), développer ou réaliser (Do), contrôler (Check) et agir ou ajuster (Act). Ce processus est un cycle, ce qui signifie qu'une fois arrivé au bout, vous pouvez recommencer du début.



## Méthode d'analyse des risques

### Les 5 temps de la démarche

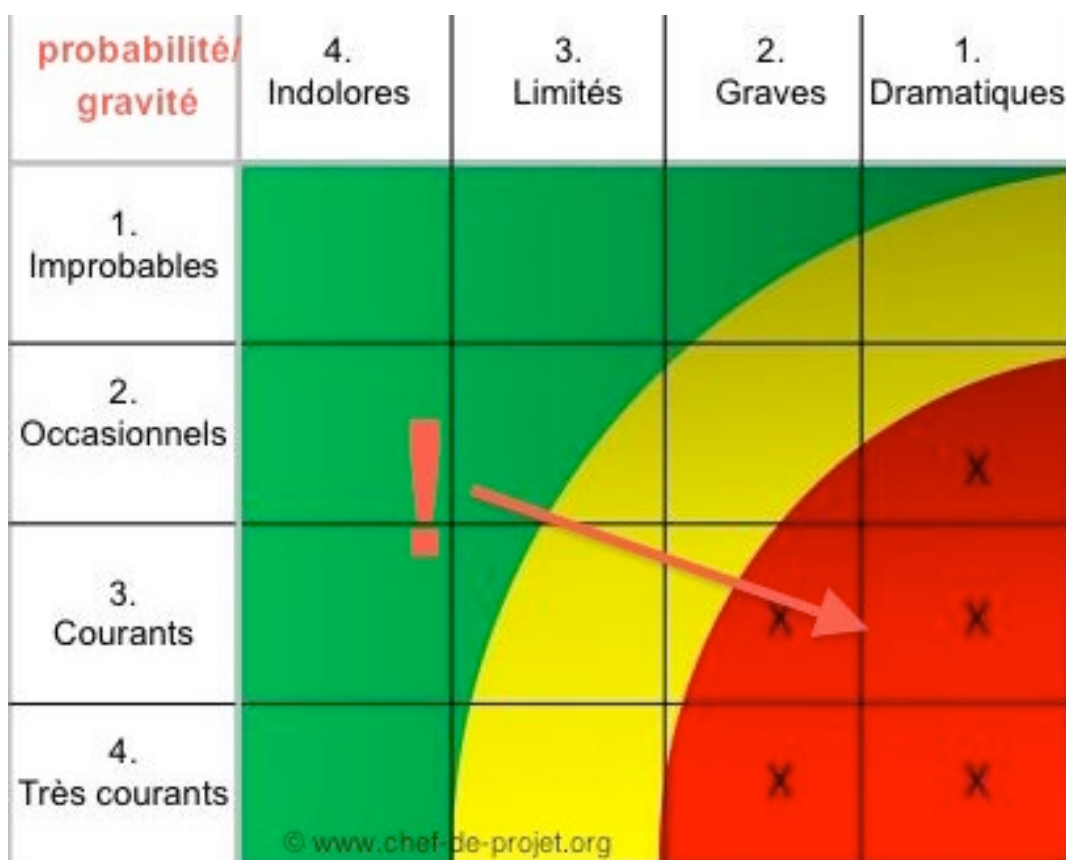
- **Temps 1. Identifier les risques**

C'est une démarche quantitative. Le principe est fort simple. Il s'agit là de lister tous les risques possibles sans se préoccuper de la gravité ou de la probabilité.

Pour établir cette liste, il est utile de s'intéresser aux causes principales d'échecs, de questionner un peu autour de soi, et d'étudier soigneusement tous les cas possibles sans se laisser abuser par un excès de confiance en son projet.

Si, notre réaction face à un risque potentiel s'exprime à peu près ainsi : *"Ça ? c'est vraiment impossible !"*, il ne faut surtout pas l'éliminer, mais immédiatement se poser la question qui s'impose : *"Pourquoi serait-ce donc impossible ?"*. La réponse nous permettra de juger si ce risque a sa place dans la liste ou non.

Les risques potentiels identifiés et valorisés sont ventilés sur une matrice de risques telle que celle étudiée [sur le site du chef de projet](#).



- **Temps 2. Évaluer la gravité**  
Deuxième exercice : pour chaque risque identifié, on tente de soupeser les dommages potentiellement causés. Une échelle de 1 à 4 est suffisamment précise pour répondre à nos besoins. Voir la matrice des risques (heat map) en exemple ci-dessous.
- **Temps 3. Évaluer la probabilité de survenance**  
Bien que la foudre tombe 8,6 millions de fois par jour sur la terre, il y a bien peu de "chance" qu'elle choisisse ma tête comme pôle électrique. Tous les risques n'ont pas la même probabilité d'occurrence. Là de même, on classe les risques selon une échelle subjective à 4 niveaux.
- **Temps 4. Identifier les points critiques**  
On s'intéresse essentiellement aux risques des zones "chaudes" de la matrice, les couleurs "jaune" et "rouge". Quels sont les aspects du projet qui risquent d'être impactés par les effets du risque s'il survient, et à quel moment le désastre risque-t-il de se produire ?
- **Temps 5. Prévenir**  
Il est temps maintenant d'identifier les moyens d'actions : comment, avec qui, avec quoi et combien? Voilà les questions qui nécessitent réponse dans le cas où il est possible de se [prévenir des risques](#) listés.

<https://www.piloter.org/asoncompte/outils-entreprise/methode-analyse-des-risques.htm>