

## SYNTHÈSE du Chapitre 13 : La maintenance.

### Objectifs :

- Définir les notions de risque, d'incident et de maintenance dans le cadre d'une unité commerciale
- Préciser les enjeux de la maintenance et de la gestion des risques et incidents.
- La gestion de la maintenance et des risques.

### Mots clés :

- Maintenance.
- Risque.
- Incident.
- Gestion de crise.

## Définitions.

### Définitions :

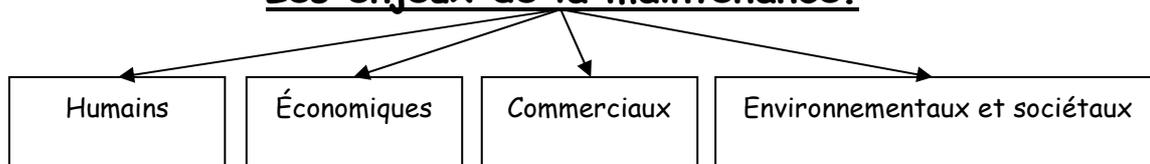
- **Le risque** : correspond à l'éventualité d'un événement aux conséquences dommageables qui compromet l'existence ou l'intégrité de tout ou partie de l'unité commerciale. Le taux de risque est évaluable, et à partir des observations du passé, il est possible d'estimer la probabilité de concrétisation du risque. Dans une unité commerciale, il peut y avoir des conséquences matérielles et immatérielles.

- **L'incident** : événement de peu d'importance (mais qui peut avoir des conséquences graves) qui survient à n'importe quel moment, même si l'on peut l'envisager.

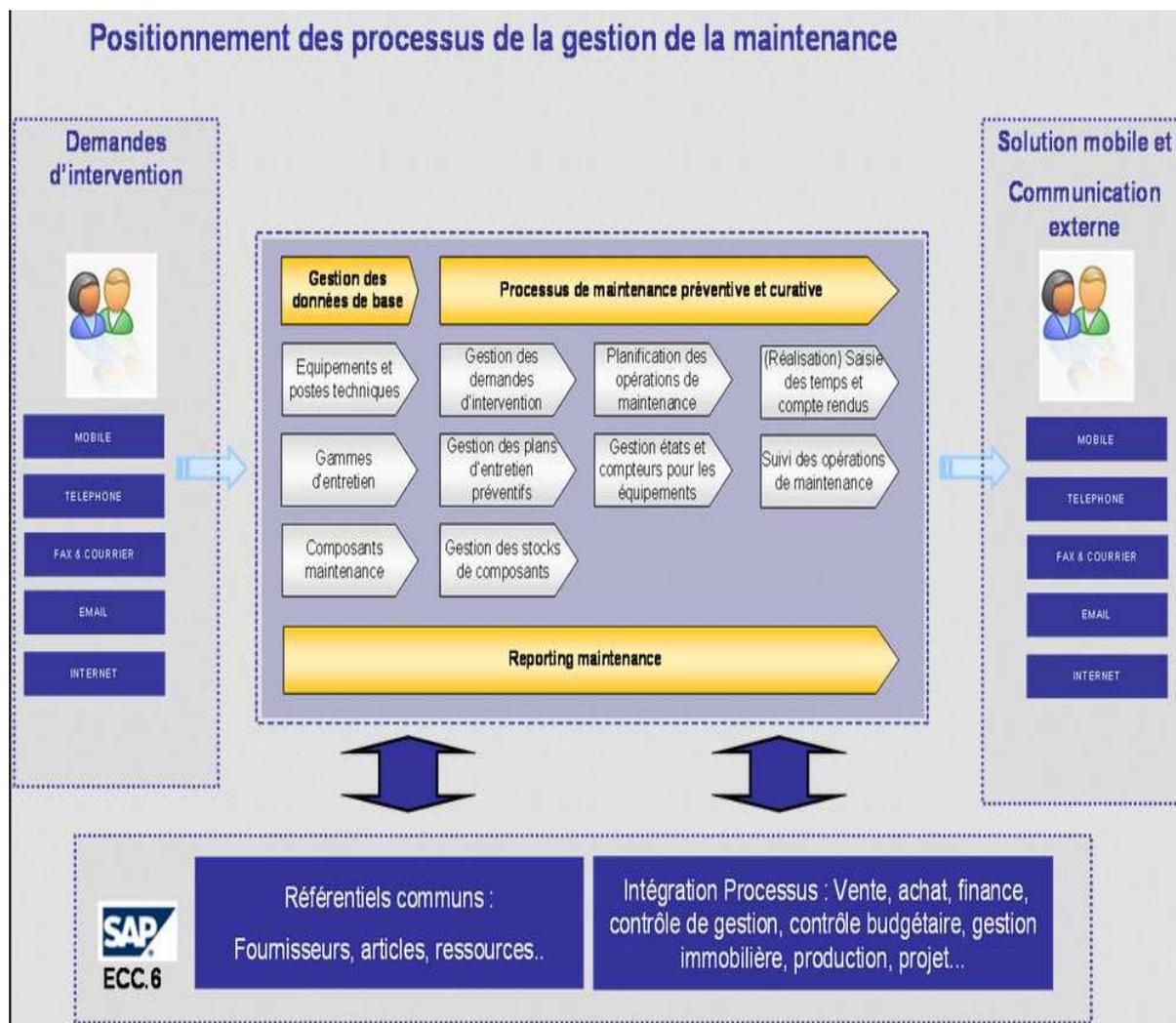
**Le risque se gère et l'incident se traite.**

- **La maintenance** : correspond à l'entretien régulier de tout appareil ou lieu afin d'éviter risques et incidents. En général, la maintenance r »pond à une ensemble de tâches conseillées par le constructeur pour bénéficier du fonctionnement optimum de toutes les fonctionnalités des appareils, ou répond à des normes prédéfinies.

## Les enjeux de la maintenance.

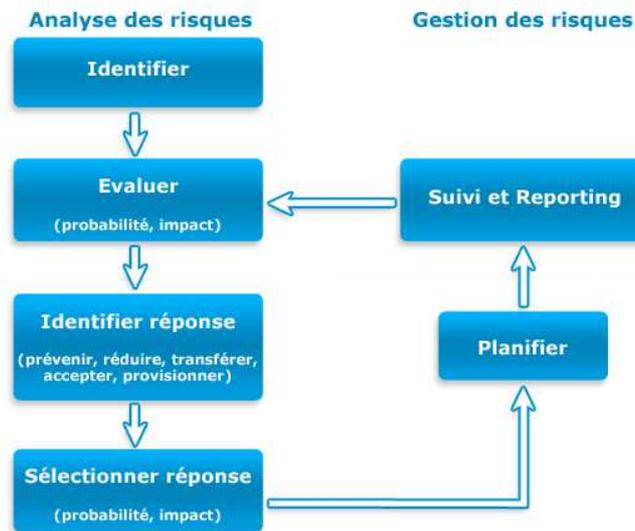


## La gestion de la maintenance.



# La gestion des risques.

## ☛ Schéma la gestion du risque



## ☛ Mesure de gestion du risque selon l'incidence et la probabilité

Incidence	Mesures de gestion du risque		
	Importante	Niveau de gestion considérable exigé	Doit gérer et suivre de près les risques
Modérée	Il pourrait valoir la peine d'accepter des risques avec suivi	Certain niveau de gestion recommandé	Certain niveau de gestion nécessaire
Mineure	Accepter les risques	Accepter les risques, tout en faisant un suivi	Gérer et suivre de près les risques
	Faible	Moyenne	Élevée
	<b>Probabilité</b>		