

# MODE D'EMPLOI DU REGISTRE

Gn Registre

## 1. POURQUOI UTILISER UN REGISTRE ET SIGNALER LES SITUATIONS À RISQUES DE MALTRAITANCE ?

Le présent registre a pour vocation :

- de permettre le repérage des situations à risques ou suspicions de maltraitance survenant dans les structures sociales, médico-sociales ou sanitaires ;
- d'informer les personnes responsables de la prise en charge des situations à risques de maltraitance au sein de ces structures ;
- d'assurer le suivi immédiat des actions visant à corriger les situations à risques de maltraitance.

Le présent registre sert également :

- à conserver l'historique des situations à risques de maltraitance qui ont été déclarées ;
- à favoriser la définition des mesures de prévention de la maltraitance et l'évaluation des actions mises en œuvre pour lutter contre la maltraitance et promouvoir la bientraitance.

La lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance font partie intégrante de la gestion des risques et de toute démarche d'assurance qualité dans les structures sociales, médico-sociales ou sanitaires.

## 2. QUI PEUT SIGNALER ?

Tout professionnel :

- qui repère lui-même un signe ou recueille directement une information ;
- qui est sollicité par une autre personne concernée : usager, proche d'un usager, autre professionnel ou visiteur.

## 3. QUE FAUT-IL SIGNALER ?

La mise en évidence de la maltraitance repose *au maximum* sur la coexistence des quatre éléments suivants :

- l'existence d'une personne vulnérable, victime de maltraitance (*voir liste non exhaustive des personnes vulnérables au paragraphe 4*),
- l'existence d'une personne présentant un profil à risques, auteur de maltraitance,
- l'observation par des témoins, de négligences ou d'abus physiques, psychologiques, matériels ou sexuels, commis par l'auteur de maltraitance au détriment de la victime,
- la constatation *a posteriori* chez la victime, de signes ou séquelles de maltraitance.

Toutefois, il ne faut pas attendre pour effectuer un signalement que ces quatre éléments soient réunis, car ce phénomène se produit rarement et de nombreuses maltraitances échapperaient à la connaissance des établissements et des pouvoirs publics.

Il ne faut donc pas hésiter à signaler toutes les situations qui semblent possiblement relever de maltraitance, même si les quatre éléments précités ne sont pas rassemblés.

En conséquence, un signalement devra être systématiquement fait pour les événements apparemment isolés ou anodins sur la base des critères mentionnés dans les grilles de classification du registre.

Un critère pris séparément ne sera pas obligatoirement évocateur de maltraitance, mais son association ou sa répétition, dans un contexte de vulnérabilité, permettra d'évoquer la maltraitance.

En tout état de cause et afin de faciliter le signalement des situations à risques de maltraitance, le présent registre a été rédigé afin de garantir le respect des droits de toutes les personnes concernées ; dans cette perspective, les situations sont décrites sous forme de suppositions et d'hypothèses et ne revêtent pas de caractère accusatoire.

#### 4. QUI SONT LES PERSONNES VULNÉRABLES ?

- les majeurs protégés sous sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle,
- les mineurs,
- les personnes âgées dépendantes,
- les femmes enceintes,
- toutes personnes en situation de fragilité pour des raisons médicales, psychologiques ou sociales.

#### 5. COMMENT SIGNALER ?

- ▶ Le registre a été conçu de manière volontairement polyvalente afin de couvrir toutes les situations à risques de maltraitance susceptibles d'intervenir dans le cadre des activités sociales, médico-sociales ou sanitaires.
- ▶ Sur le plan pratique, le registre a été établi afin que les caractéristiques relatives à chaque situation à risques soient saisies sur un module de 2 pages en vis-à-vis :
  - la première page de chaque module est destinée principalement :
    - à l'identification des personnes concernées par la situation à risques ;
    - à la description des circonstances de la situation à risques ;
    - à la définition des actions mises en œuvre à titre conservatoire pour limiter ou supprimer les effets de la situation à risques.
  - la deuxième page de chaque module est réservée à la classification de la situation à risques de maltraitance.
- ▶ Il est à noter qu'au début du registre, un tableau a été prévu afin de mentionner la liste des personnes à prévenir en cas de survenue d'une situation à risques de maltraitance.

ENREGISTREMENT DE LA SITUATION À RISQUES DE MALTRAITANCE	Numéro d'enregistrement	
	Date et heure	
	Nom, prénom et qualité de la personne signalant la situation à risques	
IDENTIFICATION DES PERSONNES CONCERNÉES PAR LA SITUATION À RISQUES DE MALTRAITANCE	Nom, prénom et qualité de la personne susceptible d'être VICTIME de maltraitance <i>(n° de dossier, le cas échéant)</i>	
	Nom, prénom et qualité de la personne susceptible d'être AUTEUR de maltraitance <i>(n° de dossier, le cas échéant)</i>	
DESCRIPTION DE LA SITUATION À RISQUES DE MALTRAITANCE	Objet <i>(ne rien mettre si la classification de la page ci-contre suffit à décrire la situation à risques)</i>	
	Date et heure de la constatation de la situation à risques <i>(si différents de ceux de l'enregistrement de la situation)</i>	
	Lieu	
	Circonstances particulières	
	Gravité immédiate apparente	<input type="checkbox"/> Aucun dommage <input type="checkbox"/> Dommage matériel <input type="checkbox"/> Dommage(s) non évaluable(s) <input type="checkbox"/> Dommage corporel et/ou psychologique <input type="checkbox"/> Autre (à préciser) :
SUITES DONNÉES À LA SITUATION À RISQUES DE MALTRAITANCE	Nom, prénom et qualité des responsables avisés	
	Mesures prises immédiatement	

# CLASSIFICATION DE LA SITUATION À RISQUES DE MALTRAITANCE

(cocher une ou plusieurs cases pour décrire la situation à risques)

## Des signes susceptibles de relever de maltraitance sont repérés chez une personne supposée victime

- la victime supposée présente des lésions physiques inexplicables : plaies, brûlures, ecchymoses, hématomes...
- la victime supposée affiche une apparence négligée, sale ou insolite
- elle a une perte d'appétit ou de poids ou au contraire, devient boulimique
- elle se plaint de mauvais traitements ou de brutalités
- elle manifeste un brusque changement d'humeur ou une agressivité récente
- elle voit ses performances ou ses résultats baisser
- elle souffre de douleurs récentes et répétitives, notamment abdominales ou pelviennes
- elle apparaît effrayée ou méfiante
- elle se plaint de troubles du sommeil
- elle menace de se suicider ou exprime sa volonté de mourir
- elle pleure facilement ou au contraire, est calme à l'excès
- elle se replie sur elle-même ou exige la présence systématique d'une tierce personne pour répondre à une question
- elle refuse de participer aux activités ou s'absente sans raison
- elle dit avoir été victime d'attouchements, de gestes ou paroles à caractère sexuel, de viol
- elle s'exhibe ou développe des conduites sexuelles allusives
- elle dit qu'on lui doit de l'argent ou qu'il lui manque des objets de valeur
- elle se plaint de la température ou des mauvaises odeurs de son lieu d'hébergement
- elle exprime la volonté de quitter l'institution ou fugue
- autre (à préciser) :

## La victime supposée est au contact d'une personne présentant un profil à risques de maltraitance

- la personne à risques ne semble pas avoir les capacités ou les compétences pour prendre en charge ou fréquenter la victime supposée
- la personne à risques semble vivre une situation de stress, de surcharge de travail ou d'épuisement professionnel (*burn-out*)
- elle semble souffrir de problèmes familiaux, de santé ou d'addiction
- elle semble avoir des difficultés financières
- elle semble isolée socialement
- elle semble mal accepter ses fonctions
- autre (à préciser) :

## Des négligences ou des abus susceptibles de relever de maltraitance semblent observés

### Négligences :

- l'auteur potentiel de maltraitance ne semble pas répondre aux appels et demandes de la victime supposée
- il semble manquer d'écoute et d'attention
- il semble prodiguer des soins ou services sans se conformer aux règles professionnelles
- il semble ne pas respecter la dignité et l'intimité de la victime supposée
- autre (à préciser) :

### Abus physiques :

- l'auteur potentiel de maltraitance semble bousculer ou frapper la victime supposée
- il semble imposer une contention injustifiée (*physique ou chimique*)
- il semble refuser des soins ou une aide
- il semble imposer une alimentation forcée ou trop rapide ou au contraire, limiter l'alimentation
- autre (à préciser) :

### Abus psychologiques :

- l'auteur potentiel de maltraitance semble préférer des cris, insultes ou menaces
- il semble déprécier ou critiquer exagérément
- il semble infantiliser ou tutoyer sans autorisation
- il semble infliger des privations diverses
- il semble isoler la victime supposée ou au contraire, imposer sa présence
- autre (à préciser) :

### Abus matériels :

- l'auteur potentiel de maltraitance semble utiliser une procuration sans consentement éclairé
- il semble voler de l'argent ou des objets
- il semble facturer des services injustifiés
- il semble réaliser des dépenses excessives, ou au contraire insuffisantes au détriment de la victime supposée
- autre (à préciser) :

### Abus sexuels :

- l'auteur potentiel de maltraitance semble procéder à des attouchements
- il semble imposer des gestes ou des paroles à caractère sexuel
- il semble commettre un viol
- autre (à préciser) :

### CLASSIFICATION DE L'ÉVÉNEMENT

Sélectionner ci-après la ou les cases qui correspondent le mieux à l'événement qui s'est produit (vous pouvez cocher une ou plusieurs cases) Attention ! Le remplissage du registre ne dispense pas d'informer verbalement les responsables concernés et de procéder éventuellement à une déclaration écrite complémentaire si une fiche est prévue à cet effet

#### Prise en charge de l'utilisateur

- Retard dans la prise en charge
- Erreur dans la préparation d'un acte
- Erreur dans l'exécution d'un acte
- Annulation d'un acte programmé
- Non-respect de l'intimité de l'utilisateur
- Erreur d'identification de l'utilisateur
- Absence ou indisponibilité d'un professionnel
- Non-respect d'une règle du système qualité
- Autre (à préciser) : .....

#### Sécurité des personnes (utilisateur-visiteur-personnel)

- Conflit verbal
- Agression physique
- Harcèlement psychologique
- Chute
- Maltraitance
- Tentative de suicide ou d'automutilation
- Fugue ou fuite ou sortie contre avis
- Accident avec exposition au sang
- Blessure ou brûlure
- Exposition à un risque chimique, physique ou biologique (hors AES voir ci-après)
- Accident avec exposition au sang (AES)
- Autre (à préciser) : .....

#### Sécurité des biens

- Disparition
- Casse
- Vol (avéré ou soupçonné)
- Vandalisme
- Autre (à préciser) : .....

#### Système d'information et dossier de l'utilisateur (supports informatique et papier)

- Information absente ou indisponible
- Information perdue
- Information erronée
- Défaut de confidentialité
- Autre (à préciser) : .....

#### Locaux, installations et équipements

- Local indisponible
- Équipement absent, défectueux ou cassé
- Panne d'éclairage
- Défaut d'alimentation électrique
- Départ de feu
- Fuite d'eau
- Fuite de gaz
- Problème de température
- Mauvaise odeur
- Autre (à préciser) : .....

#### Fournitures et consommables

- Produit absent ou indisponible
- Produit périmé
- Produit défectueux
- Autre (à préciser) : .....

#### Logistique et hôtellerie

- Problème de restauration
- Problème de linge
- Problème de propreté des installations
- Autre (à préciser) : .....

#### Organisation des soins

- Non-respect d'une règle d'hygiène
- Escarre ou compression
- Complication thrombo-embolique
- Autre (à préciser) : .....

#### Vigilances sanitaires

- Dispositif médical (matériorvigilance)
- Médicament (pharmacovigilance)
- Produit sanguin labile (hémovigilance)
- Réactif (réactovigilance)
- Infection (infectiovigilance)
- Produits du corps humain (biovigilance)
- Sécurité anesthésique

<b>ENREGISTREMENT DE L'ÉVÉNEMENT</b>	Numéro d'enregistrement	
	Date et heure	
	Nom, prénom et qualité de la personne enregistrant l'événement	

<b>PERSONNE(S) ÉVENTUELLEMENT CONCERNÉE(S) PAR L'ÉVÉNEMENT</b> <i>(usager, visiteur ou personnel)</i>	Nom, prénom et qualité <i>(numéro de dossier s'il s'agit d'un usager)</i>	
--	--	--

<b>NATURE DE L'ÉVÉNEMENT</b>	Objet <i>(ne rien mettre si la classification ci-contre suffit à décrire l'événement)</i>	
	Date et heure <i>(si différents de ceux de la constatation de l'événement)</i>	
	Lieu	
	Circonstances particulières	
	Gravité immédiate apparente	<input type="checkbox"/> Aucun dommage <input type="checkbox"/> Dommage(s) non évaluable(s) <input type="checkbox"/> Autre (à préciser) : ..... <input type="checkbox"/> Dommage matériel <input type="checkbox"/> Dommage corporel et/ou psychologique

<b>SUITES DONNÉES À L'ÉVÉNEMENT</b> <i>(le cas échéant)</i>	Nom, prénom et qualité des responsables avisés	
	Mesures prises immédiatement	

# PROCÉDURE DE SIGNALEMENT DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

---

Tout membre du personnel de l'établissement est dans l'obligation de signaler un événement indésirable dès qu'il en a connaissance.

A partir du moment où un événement indésirable est décelé, celui-ci doit faire l'objet de la prise en charge suivante :

1. **évaluation des conséquences de l'événement indésirable, notamment en matière de risques**
2. **traitement de l'événement indésirable :**
  - retrait et isolement du produit, de l'appareil ou de la prestation,
  - reprise du produit, de l'appareil ou de la prestation par le fournisseur ou le service émetteur,
  - acceptation par dérogation du produit, de l'appareil ou de la prestation,
  - déclassement pour d'autres applications,
  - rejet ou mise au rebut ;
  - toute autre action souhaitable
3. **mise en œuvre des mesures immédiates nécessaires à la limitation ou à la suppression des effets induits par l'événement indésirable**
4. **enregistrement de l'événement indésirable à l'aide du présent registre**
5. **notification aux personnes concernées**
6. **suivi des actions correctrices**

## OBJET ET MODE D'EMPLOI DU REGISTRE

---

- ▶ Le présent registre a pour vocation de contribuer :
  - au signalement et à l'enregistrement historique des événements indésirables survenant dans toute structure sociale, médico-sociale ou sanitaire ;
  - au suivi des actions visant à corriger les événements indésirables ;
  - à l'évaluation de ces informations dans un but de prévention.
  
- ▶ Le terme « événements indésirables » doit être compris ici dans un sens large ; il s'agit notamment :
  - des dysfonctionnements ;
  - des non-conformités ;
  - des événements sentinelles ;
  - des incidents ou accidents.

Pour prendre connaissance de la définition de ces termes, il suffit de se reporter au lexique joint aux pages suivantes
  
- ▶ Le registre a été conçu de manière volontairement polyvalente afin de couvrir tous les événements indésirables susceptibles d'intervenir dans le cadre des activités humaines ou techniques
  
- ▶ Sur le plan pratique, le registre a été établi afin que les caractéristiques relatives à chaque événement indésirable soient saisies sur un module de 2 pages successives :
  - la première page de chaque module est destinée principalement :
    - à l'identification des personnes concernées par l'événement indésirable ;
    - à la description des circonstances de l'événement indésirable ;
    - à la définition des actions mises en œuvre à titre conservatoire pour limiter ou supprimer les effets de l'événement indésirable
  - la deuxième page de chaque module est réservée à la classification de l'événement indésirable.
  
- ▶ Il est à noter qu'au début du registre, un tableau a été prévu afin de mentionner la liste des personnes à prévenir en cas de survenue d'un événement indésirable



<b>ENREGISTREMENT DE L'ACTION À METTRE EN OEUVRE</b>	Numéro d'enregistrement	
	Date et heure	
	Nom, prénom et qualité de la personne enregistrant l'action	

<b>PROBLÈME À CORRIGER OU À PRÉVENIR</b>	Présentation du problème		
	Nature du problème	<input type="checkbox"/> Problème potentiel à prévenir (action préventive)	<input type="checkbox"/> Problème déjà observé à corriger (action corrective)
	Mode de découverte du problème	<input type="checkbox"/> Réclamation client <input type="checkbox"/> Alerte administrative <input type="checkbox"/> Signalement fournisseur <input type="checkbox"/> Autre (à préciser) : ..... .....	<input type="checkbox"/> Signalement interne des événements indésirables <input type="checkbox"/> Audit interne
	Causes apparentes du problème et propositions de solution		

**PROGRAMME D'ACTION : LISTE DES MESURES À METTRE EN OEUVRE**

Nom, prénom et qualité de la personne  
décidant de la validation du programme d'action :

Programme validé

Programme non validé :

Motifs : .....

Date :

N°	Description et objectifs des mesures	Responsable	Délai	Etat d'avancement

**ÉVALUATION DE L'APPLICATION ET DE L'EFFICACITÉ DU PROGRAMME D'ACTION**

Nom, prénom et qualité de la personne  
évaluant le programme d'action :

Fin de programme approuvée

Fin de programme non approuvée :

Motifs : .....

Date :

# DROITS, DEVOIRS ET PROTECTION DES PROFESSIONNELS :

## *rappel de la législation*

---

### **Article 223-6 du code pénal**

*(Ordonnance n° 2000-916 du 19 septembre 2000 art. 3 Journal Officiel du 22 septembre 2000 en vigueur le 1er janvier 2002)*

Quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne s'abstient volontairement de le faire est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75000 euros d'amende.

Sera puni des mêmes peines quiconque s'abstient volontairement de porter à une personne en péril l'assistance que, sans risque pour lui ou pour les tiers, il pouvait lui prêter soit par son action personnelle, soit en provoquant un secours

### **Article 226-13 du code pénal**

*(Ordonnance n° 2000-916 du 19 septembre 2000 art. 3 Journal Officiel du 22 septembre 2000 en vigueur le 1er janvier 2002)*

La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende.

### **Article 226-14 du code pénal**

*(Loi n° 2007-297 du 5 mars 2007 art. 34 I Journal Officiel du 7 mars 2007)*

L'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :

1° A celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de privations ou de sévices, y compris lorsqu'il s'agit d'atteintes ou mutilations sexuelles, dont il a eu connaissance et qui ont été infligées à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique ;

2° Au médecin qui, avec l'accord de la victime, porte à la connaissance du procureur de la République les sévices ou privations qu'il a constatés, sur le plan physique ou psychique, dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences physiques, sexuelles ou psychiques de toute nature ont été commises. Lorsque la victime est un mineur ou une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique, son accord n'est pas nécessaire ;

3° Aux professionnels de la santé ou de l'action sociale qui informent le préfet et, à Paris, le préfet de police du caractère dangereux pour elles-mêmes ou pour autrui des personnes qui les consultent et dont ils savent qu'elles détiennent une arme ou qu'elles ont manifesté leur intention d'en acquérir une.

Le signalement aux autorités compétentes effectué dans les conditions prévues au présent article ne peut faire l'objet d'aucune sanction disciplinaire

**Article 434-3 du code pénal**

*(Ordonnance n° 2000-916 du 19 septembre 2000 art. 3 Journal Officiel du 22 septembre 2000 en vigueur le 1er janvier 2002)*

Le fait, pour quiconque ayant eu connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'atteintes sexuelles infligés à un mineur de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende.

Sauf lorsque la loi en dispose autrement, sont exceptées des dispositions qui précèdent les personnes astreintes au secret dans les conditions prévues par l'article 226-13.

# LEXIQUE

(source : ANAES devenue HAS)

**Accident** : événement ou chaîne d'événements non intentionnels et fortuits provoquant des dommages

**Criticité** : la criticité d'un événement est le produit de la fréquence de survenance par le facteur de gravité, dans l'AMDEC, la criticité d'un événement est le produit de la fréquence de survenance par le facteur de gravité par la détectabilité

**Danger** : ce qui peut compromettre la sécurité ou l'existence de quelqu'un ou de quelque chose (dictionnaire universel francophone, Hachette 1997)

**Défaillance** : altération ou cessation de l'aptitude d'un système à accomplir sa mission. La défaillance est distincte du défaut qui se trouve lui, dès l'origine, dans un système, et qui est l'écart entre la caractéristique d'une entité et la caractéristique voulue, cet écart dépassant une limite définie d'acceptabilité.

**Défense en profondeur** : mécanisme intégré au système qui permet de limiter la production ou la propagation des défaillances

**Disponibilité** : aptitude d'un système à remplir sa mission à un instant déterminé ou la mesure de cette aptitude sur une période d'observation déterminée (disponibilité observée).

**Domage** : dégât ou préjudice subi par des personnes dans leur corps (dommages corporels) ou dans leur patrimoine (dommages matériels)

**Dysfonctionnement** : problème au regard d'un fonctionnement normal ; on peut distinguer :

- la non-conformité, correspondant à une non-satisfaction à une exigence spécifiée,
- l'anomalie, écart entre une situation existante et une situation attendue ;
- le défaut, non-satisfaction à une exigence ou à une attente raisonnable

**Événement indésirable** : situation qui s'écarte de procédures ou de résultats escomptés dans une situation habituelle et qui est ou qui serait potentiellement source de dommages. Il existe plusieurs types d'événements indésirables :

- dysfonctionnement (non-conformité, anomalie, défaut) ;
- incident ;
- événement sentinelle ;
- précurseur ;
- presque accident ;
- accident.

**Événement sentinelle** : occurrence défavorable qui sert de signal d'alerte et déclenche systématiquement une investigation et une analyse poussée

**Fiabilité** : probabilité qu'un système accomplira une mission définie pendant une durée déterminée. Les concepts de fiabilité et de défaillance sont également applicables aux personnes et aux sous-systèmes comprenant des hommes et des machines avec les « interfaces » homme-machine.

**Gravité** : importance d'un dommage correspondant à un accident ou à un risque.

**Incident** : événement fortuit, peu important en soi et n'ayant pas engendré de conséquence.

**Maintenabilité** : aptitude d'un système à être maintenu ou rétabli dans un état dans lequel il peut accomplir sa mission. On peut la mesurer par la probabilité que le système soit ainsi rétabli par des opérations de maintenance bien déterminées. Ce concept s'est développé à partir de 1965 pour réduire les coûts de maintenance des systèmes avancés.

**Maintenance** : ensemble des opérations permettant de restaurer, de vérifier ou de contrôler la disponibilité d'un système. La maintenance corrective intervient après une défaillance. La maintenance préventive intervient avant pour réduire la probabilité des défaillances.

**Malveillance** : événement ou chaîne d'événements intentionnellement déclenchés pour provoquer des dommages.

**Précurseur** : événement critique qui peut conduire à l'accident avec une probabilité importante ; cette probabilité n'est pas définie dans l'absolu mais au regard de la gravité du risque correspondant

**Presque accident** : situation qui aurait conduit à l'accident si des conditions favorables n'avaient pas permis de l'éviter.

**Prévention** : mesure visant à la réduction de la fréquence des risques.

**Procédure** : la procédure est la « manière spécifiée d'accomplir une activité ou un processus » Il ne faut pas confondre procédure et processus : la procédure décrit le processus.

**Processus** : le processus est défini comme un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie. On peut dire également qu'il s'agit d'un ensemble complexe de tâches à réaliser dans un objectif donné. Ne pas confondre avec la procédure qui décrit la manière de réaliser le processus

**Protection** : mesure visant à la réduction de la gravité des risques

**Protocole** : le protocole concerne un niveau opérationnel : « comment je fais pour » Le protocole s'adresse en général à une catégorie professionnelle donnée. Les protocoles sont aussi parfois appelés instructions de travail, fiches techniques ou modes opératoires.

**Qualité** : aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.

**Récupération** : dépistage et traitement d'une défaillance entre le moment où elle se produit et la réalisation de l'événement redouté auquel elle aurait pu conduire.

**Retour d'expérience** : organisation visant à tirer des enseignements des incidents, dysfonctionnements, presque accidents ou crises pour éviter leur répétition. Il n'existe pas de définition universellement admise. Le retour d'expérience passe par des pratiques et des procédures fort diverses.

**Résilience** : aptitude d'une organisation à résister aux situations présentant des dangers avec un minimum de dommages. La résilience d'un système, au sens technique, humain, et organisationnel, se construit en 2 temps :

- lors de la conception, en cherchant à développer un système sûr, résistant aux événements imprévus, pourvu de défenses efficaces ;
- lors de la vie du système, en analysant les incidents, leur gestion par les acteurs et le comportement des défenses, afin d'identifier aussi bien les fragilités que les ressources qui ont permis de les gérer au mieux et de tirer les leçons de cette analyse.

**Risque** : plusieurs définitions peuvent être proposées :

- situation non souhaitée ayant des conséquences négatives résultant de la survenue d'un ou plusieurs événements dont l'occurrence est incertaine ;
- tout événement redouté qui réduit l'espérance de gain et/ou d'efficacité dans une activité humaine

**Sécurité** : état dans lequel le risque pour les personnes est réduit au minimum ; cet état est obtenu par une démarche de sécurité permettant d'identifier et de traiter les différentes sources de risques.

**Sûreté de fonctionnement** : aptitude d'un système à satisfaire l'ensemble des performances opérationnelles requises pour une mission donnée. La notion de sûreté de fonctionnement fait intervenir les concepts de fiabilité, de maintenabilité, de disponibilité.

**Traçabilité** : possibilité de retrouver, dans un système, une liste d'informations déterminées attachées à un ou plusieurs éléments du système pour expliquer ses défaillances.