



QUEST

Quality Evaluation Strategy Tool

Feuilles de travail



**World Federation of
Occupational Therapists**

Indicateurs de base QUEST

QUEST identifie sept indicateurs de qualité fondamentaux applicables aux prestations de services effectuées par tous les ergothérapeutes, indépendamment de leur situation géographique, de leur cadre d'exercice et des populations desservies.

Les indicateurs de base QUEST sont présentés ci-dessous :

Indicateur de base	Domaines de mesure
Disponibilité d'ergothérapeutes compétents	Une prestation adéquate peut-elle être dispensée ? Les prestataires de services ont-ils les savoirs et compétences nécessaires pour assurer que les prestations adéquates sont dispensées au moment et à l'endroit adéquats, à la personne adéquate ?
Disponibilité des ressources à long terme	Les ressources requises sont-elles disponibles sur le long terme ? L'accès aux équipements, à l'espace et aux fournitures nécessaires à la prestation de services est-il disponible sans compromettre une disponibilité future ?
Possibilité d'accéder à la prestation	La prestation est-elle accessible ? La prestation d'ergothérapie est-elle facilement accessible d'un point de vue physique, financier ou social ?
Utilisation optimale des ressources	Quel est le degré d' efficience de la prestation ? La prestation d'ergothérapie utilise-t-elle les ressources de manière optimale ?
Atteinte des objectifs ergothérapeutiques	Quelle est l' efficacité de la prestation ? Les meilleures données probantes sont-elles utilisées pour guider les prestations d'ergothérapie dispensées ?
Satisfaction concernant la prestation des services	Quel est le niveau de satisfaction vis-à-vis de la prestation ? Dans quelle mesure la prestation d'ergothérapie répond-elle aux attentes légitimes de ses bénéficiaires ?

<p>Incidents entraînant des blessures</p>	<p>La prestation est-elle sûre ? Dans quelle mesure la prestation d'ergothérapie contribue à réduire les risques et éviter toute blessure, tout en mettant l'accent sur la bienfaisance pour améliorer la santé et le bien-être ?</p>
--	---

Définition des indicateurs SMART

Pour être utilisés pour une prestation d'ergothérapie particulière, les indicateurs de base doivent être définis pour être SMART :

- Spécifique
- Mesurable
- Atteignable
- Réaliste
- Temporellement défini

Un processus en deux étapes est suivi pour chaque indicateur de base :

1. Déterminez les objectifs en termes de qualité de la prestation par rapport aux domaines mesurés par l'indicateur de base. Considérez le point de vue d'autres pour vos prestations, comme les bénéficiaires, les prescripteurs et les financeurs. Des exemples de questions sont donnés pour chaque indicateur de base.
2. Considérez la question sur la mesure de la qualité et les exemples d'indicateurs SMART fournis pour l'indicateur de base. Définissez l'indicateur de base qui doit mesurer la performance de la prestation par rapport aux objectifs de qualité en utilisant des critères SMART. Décrivez le calcul utilisé pour déterminer le résultat de l'indicateur, définissez les expressions utilisées dans l'indicateur et déterminez de quelle manière les données seront collectées pour l'indicateur. Plusieurs indicateurs SMART peuvent être définis pour chaque indicateur de base.

Description du service

Nom du milieu de pratique/de service	Click or tap here to enter text.
Population(s) desservie(s)	Click or tap here to enter text.
Type de services offerts	Click or tap here to enter text.
Lieu(x) de pratique	Click or tap here to enter text.
Practiciens impliqués dans la prestation de services	Click or tap here to enter text.

Analyse SWOT (Facultatif)

Forces	Faiblesses
Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.
Opportunités	Menaces
Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.

**INDICATEUR DE BASE POUR LA PERTINENCE :
DISPONIBILITÉ D'ERGOTHÉRAPEUTES COMPÉTENTS**

**OBJECTIFS EN
TERMES DE
QUALITÉ :**

Quels savoirs et compétences sont nécessaires pour assurer que les prestations adéquates sont dispensées au moment et à l'endroit adéquats, à la personne adéquate ?

Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

INDICATEUR SMART :

Comment savoir que les prestataires sont disponibles avec les savoirs et compétences voulus pour assurer que les prestations adéquates sont dispensées au moment et à l'endroit adéquats, à la personne adéquate ?

SPECIFICATIONS :

CALCUL :

Indiquez le mode de calcul du résultat de l'indicateur

Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

DÉFINITIONS :

Définissez les expressions utilisées dans l'indicateur, y

Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

compris la période de surveillance de la mesure	
SOURCE DE DONNÉES : Décrivez de quelle manière les données seront collectées pour l'indicateur	Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

EXEMPLE 1 D'INDICATEUR SMART	Nombre d'ergothérapeutes par rapport au nombre de bénéficiaires
CALCUL :	Nombre d'ergothérapeutes ÷ Nombre de bénéficiaires
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les critères d'éligibilité à la prestation</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Dossiers de renvois

EXEMPLE 2 D'INDICATEUR SMART	Pourcentage d'ergothérapeutes respectant les exigences en matière de compétences continues
CALCUL :	Nombre d'ergothérapeutes respectant les exigences en matière de compétences continues ÷ Nombre d'ergothérapeutes
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les exigences en matière de compétences continues attendues des ergothérapeutes (c'est-à-dire les savoirs et compétences nécessaires pour occuper le poste d'ergothérapeute).</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Dossiers des ressources humaines

EXEMPLE 3 D'INDICATEUR SMART	Taux de vacance des postes d'ergothérapeute
CALCUL :	Nombre de jours travaillés par tous les ergothérapeutes ÷ Nombre de jours de travail disponibles pour tous les postes d'ergothérapie
DÉFINITIONS :	<i>Définissez ce qui est considéré comme une journée de travail pour un poste d'ergothérapeute</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Dossiers des ressources humaines

EXEMPLE 4 D'INDICATEUR SMART	Taux d'attrition des ergothérapeutes
CALCUL :	Nombre d'ergothérapeutes qui ont quitté leur poste ÷ Nombre d'ergothérapeutes
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les ergothérapeutes qui sont considérés comme ayant quitté leur poste (par exemple, ergothérapeutes ayant démissionné ou indisponibles de façon permanente pour reprendre leur poste).</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Dossiers des ressources humaines

EXEMPLE 5 D'INDICATEUR SMART	Temps moyen nécessaire pour pourvoir les postes d'ergothérapeute
CALCUL :	Nombre total de jours ouvrables nécessaires pour pourvoir tous les postes d'ergothérapie disponibles ÷ Nombre de postes d'ergothérapie pourvus
DÉFINITIONS :	<i>Définissez ce qui est considéré comme un poste d'ergothérapeute disponible</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Dossiers des ressources humaines

**INDICATEUR DE BASE POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE :
DISPONIBILITÉ DES RESSOURCES À LONG TERME**

OBJECTIFS EN TERMES DE QUALITÉ : Quelles ressources (par exemple, fournitures, équipement, espace) sont nécessaires pour fournir les prestations à long terme?	Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.
--	--

INDICATEUR SMART : Comment savoir si les ressources nécessaires aux prestations sont accessibles sans compromettre une	Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.
--	--

disponibilité future ?	
------------------------	--

SPÉCIFICATIONS :	
CALCUL : Indiquez le mode de calcul du résultat de l'indicateur	Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.
DÉFINITIONS : Définissez les expressions utilisées dans l'indicateur, y compris la période de surveillance de la mesure	Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.
SOURCE DE DONNÉES : Décrivez de quelle manière les données seront collectées pour l'indicateur	Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

EXEMPLE 1 D'INDICATEUR SMART	Incidence des pénuries en équipements/fournitures/espace
CALCUL :	Décompte du nombre d'occurrences d'incidents
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les types de pénuries de ressources surveillés</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Registres d'inventaires des ressources

EXEMPLE 2 D'INDICATEUR SMART	Taux de réutilisation/recyclage des ressources
CALCUL :	Nombre de ressources utilisées qui sont recyclées/réutilisées ÷ Nombre de ressources utilisées
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les types de ressources surveillées</i>

SOURCE DE DONNÉES :	Registres d'inventaires des ressources

EXEMPLE 3 D'INDICATEUR SMART	Pourcentage de ressources provenant de sources éthiques
CALCUL :	Nombre de ressources utilisées provenant de sources éthiques ÷ Nombre de ressources utilisées
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les types de ressources surveillées</i> Définissez quel type de ressource est considéré comme provenant de sources éthiques
SOURCE DE DONNÉES :	Registres d'inventaires des ressources

EXEMPLE 4 D'INDICATEUR SMART	Retards/interruptions de la prestation dus à des problèmes de ressources (par exemple, dysfonctionnement, faible approvisionnement)
CALCUL :	Décompte du nombre de fois où une prestation est retardée ou interrompue.
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les types de problèmes de ressources surveillés</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Rapports d'incidents

**INDICATEUR DE BASE POUR L'ACCESSIBILITÉ :
POSSIBILITÉ D'ACCÉDER À LA PRESTATION**

<p>OBJECTIFS EN TERMES DE QUALITÉ : Quelles sont les exigences acceptables pour accéder à la prestation d'un point de vue physique, financier ou social ?</p>	<p>Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.</p>
<p>INDICATEUR SMART : Comment savoir que la prestation d'ergothérapie est accessible aux bénéficiaires visés ?</p>	<p>Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.</p>
<p>SPÉCIFICATIONS :</p>	
<p>CALCUL : Indiquez le mode de calcul du résultat de l'indicateur</p>	<p>Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.</p>
<p>DÉFINITIONS : Définissez les expressions utilisées dans l'indicateur, y compris la période de surveillance de la mesure</p>	<p>Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.</p>
<p>SOURCE DE DONNÉES :</p>	<p>Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.</p>

Décrivez de quelle manière les données seront collectées pour l'indicateur	
---	--

EXEMPLE 1 D'INDICATEUR SMART	Taux de renvois vers un autre praticien
CALCUL :	Nombre de renvois reçus au cours de la période définie.
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les types de renvois surveillés</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Registres de renvois

EXEMPLE 2 D'INDICATEUR SMART	Temps d'attente moyen
CALCUL :	Nombre total de jours d'attente d'une prestation pour tous les bénéficiaires ÷ Nombre de bénéficiaires
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les bénéficiaires surveillés</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Registres de renvois, listes d'attente

EXEMPLE 3 D'INDICATEUR SMART	Pourcentage de patients prévus qui bénéficient d'une ergothérapie
CALCUL :	Nombre de patients prévus qui reçoivent une prestation d'ergothérapie ÷ Nombre de renvois reçus pour des prestations
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les bénéficiaires surveillés</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Registres de renvois, listes d'attente

EXEMPLE 4 D'INDICATEUR SMART	Coût moyen de la prestation pour les bénéficiaires
CALCUL :	Coûts totaux facturés aux bénéficiaires pour la prestation ÷ Nombre de bénéficiaires
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les bénéficiaires et les coûts surveillés</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Rapports d'incidents

EXEMPLE 5 D'INDICATEUR SMART	Nombre de renvois vers un autre praticien qui n'ont pas été remarqués
---	---

CALCUL :	Décompte du nombre de renvois reçus pour une prestation qui ne sont pas remarqués par l'ergothérapeute
DÉFINITIONS :	
SOURCE DE DONNÉES :	Registres de renvois

**INDICATEUR DE BASE POUR L'EFFICIENCE :
UTILISATION OPTIMALE DES RESSOURCES**

OBJECTIFS EN TERMES DE QUALITÉ : Quelles sont les objectifs de productivité en matière d'utilisation des ressources (par exemple, personnel et équipement) ?	Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.
--	--

INDICATEUR SMART : Comment savoir si les ressources sont utilisées de manière optimale ?	
--	--

SPÉCIFICATIONS :	
CALCUL : Définissez les expressions utilisées dans l'indicateur, y compris la période de surveillance de la mesure	Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.
DÉFINITIONS : Définissez les expressions utilisées dans l'indicateur	Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.
SOURCE DE DONNÉES : Décrivez de quelle manière	Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

les données seront collectées pour l'indicateur	
--	--

EXEMPLE 1 D'INDICATEUR SMART	Nombre moyen de dossiers
CALCUL :	Nombre total de patients affectés à tous les ergothérapeutes ÷ Nombre d'ergothérapeutes
DÉFINITIONS :	
SOURCE DE DONNÉES :	Registres de renvois

EXEMPLE 2 D'INDICATEUR SMART	Nombre moyen de sessions par admission
CALCUL :	Nombre total de sessions dispensées pour tous les bénéficiaires pendant une admission ÷ Nombre de bénéficiaires
DÉFINITIONS :	<i>Définissez ce qui est considéré comme une admission dans un service d'ergothérapie</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Registres des consultations

EXEMPLE 3 D'INDICATEUR SMART	Pourcentage de temps consacré aux différents types de prestations
CALCUL :	Temps total consacré à une prestation particulière ÷ Temps total travaillé
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les types de prestations surveillés</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Rapports de mesure de charge de travail

EXEMPLE 4 D'INDICATEUR SMART	Taux d'intégration des meilleures données probantes dans la prestation de services
CALCUL :	Nombre total de bénéficiaires selon les meilleures données probantes ÷ Nombre de bénéficiaires
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les bénéficiaires et les meilleures données probantes surveillées dans la prestation de service</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Documentation d'ergothérapie

EXEMPLE 5 D'INDICATEUR SMART	Incidence de dépassements ou sous-dépenses budgétaires
CALCUL :	Nombre de lignes budgétaires présentant un dépassement ou une insuffisance de dépenses

DÉFINITIONS :	<i>Définissez les lignes budgétaires surveillées</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Dossiers financiers

**INDICATEUR DE BASE POUR L'EFFICACITÉ :
ATTEINTE DES OBJECTIFS ERGOTHÉRAPIQUES**

<p>OBJECTIFS EN TERMES DE QUALITÉ : La prestation dispensée devrait produire quels changements d'après les conclusions des recherches ?</p>	<p>Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.</p>
--	---

<p>INDICATEUR SMART : Comment savoir si les objectifs souhaités par les bénéficiaires sont atteints ?</p>	<p>Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.</p>
--	---

<p>SPÉCIFICATIONS :</p>	
<p>CALCUL : Indiquez le mode de calcul du résultat de l'indicateur</p>	<p>Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.</p>
<p>DÉFINITIONS : Définissez les expressions utilisées dans l'indicateur, y compris la période de surveillance de la mesure</p>	<p>Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.</p>
<p>SOURCE DE DONNÉES : Décrivez de quelle manière les données</p>	<p>Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.</p>

seront collectées pour l'indicateur	
---	--

EXEMPLE 1 D'INDICATEUR SMART	Changements moyens en ce qui concerne la performance/l'engagement occupationnel
CALCUL :	Importance du changement signalé pour tous les bénéficiaires ÷ Nombre de bénéficiaires
DÉFINITIONS :	<i>Définissez le mode de mesure de la performance/l'engagement occupationnel Définissez les bénéficiaires surveillés</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Documentation d'ergothérapie

EXEMPLE 2 D'INDICATEUR SMART	Bénéfices moyens en savoirs et compétences
CALCUL :	Importance des bénéfices rapportés pour tous les bénéficiaires ÷ Nombre de bénéficiaires
DÉFINITIONS :	<i>Définissez le mode de mesure des savoirs et compétences Définissez les bénéficiaires surveillés</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Documentation d'ergothérapie

EXEMPLE 3 D'INDICATEUR SMART	Incidence de réadmissions inattendues en vue de prestations
CALCUL :	Décompte du nombre total de bénéficiaires réadmis de manière inattendue en ergothérapie pour des problèmes de performance occupationnelle identiques ou similaires
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les bénéficiaires surveillés Définissez ce qui est considéré comme une réadmission inattendue</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Documentation d'ergothérapie

EXEMPLE 4 D'INDICATEUR SMART	Pourcentage moyen de réalisation des objectifs du bénéficiaire
CALCUL :	Nombre total d'objectifs des bénéficiaires atteints ÷ Nombre de bénéficiaires
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les bénéficiaires surveillés</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Revue de documentations d'ergothérapie

EXEMPLE 5 D'INDICATEUR SMART	Changements moyens en ce qui concerne les besoins des bénéficiaires par rapport à d'autres interventions (par exemple, des médicaments)
CALCUL :	Total des changements en ce qui concerne les besoins des bénéficiaires par rapport à d'autres interventions ÷ Nombre de bénéficiaires
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les bénéficiaires surveillés</i>

	<i>Définissez quelles sont les autres interventions surveillées</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Revue de documentations d'ergothérapie et autres documents médicaux

**INDICATEUR DE BASE POUR LES CRITÈRES CENTRÉS SUR LA PERSONNE :
SATISFACTION CONCERNANT LA PRESTATION DES SERVICES**

<p>OBJECTIFS EN TERMES DE QUALITÉ : Que veulent les personnes bénéficiaires des prestations ?</p>	<p>Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.</p>
<p>INDICATEUR SMART : Comment savoir si les bénéficiaires sont satisfaits de la prestation dispensée ?</p>	<p>Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.</p>
<p>SPÉCIFICATIONS :</p>	
<p>CALCUL : Indiquez le mode de calcul du résultat de l'indicateur</p>	<p>Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.</p>
<p>DÉFINITIONS : Définissez les expressions utilisées dans l'indicateur, y compris la période de surveillance de la mesure</p>	<p>Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.</p>
<p>SOURCE DE DONNÉES : Décrivez de quelle manière les données seront</p>	<p>Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.</p>

collectées pour l'indicateur	
---------------------------------	--

EXEMPLE 1 D'INDICATEUR SMART	Notes moyennes des enquêtes de satisfaction vis-à-vis des prestations
CALCUL :	Total des notes pour tous les bénéficiaires ÷ Nombre de bénéficiaires
DÉFINITIONS :	<i>Définissez le mode de mesure de la satisfaction vis-à-vis des prestations Définissez les bénéficiaires surveillés</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Enquête de satisfaction

EXEMPLE 2 D'INDICATEUR SMART	Taux d'absences inexplicées
CALCUL :	Nombre d'absences inexplicées ÷ Nombre total de bénéficiaires
DÉFINITIONS :	<i>Définissez ce qui est considéré comme une absence inexplicée Définissez les bénéficiaires surveillés</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Registres des consultations

EXEMPLE 3 D'INDICATEUR SMART	Taux de mise en œuvre des recommandations d'ergothérapie
CALCUL :	Nombre total de recommandations mises en œuvre ÷ Nombre total de bénéficiaires
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les bénéficiaires surveillés</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Documentation d'ergothérapie

EXEMPLE 4 D'INDICATEUR SMART	Taux d'abandon des prestations (par exemple, abandon de l'utilisation des appareils d'assistance)
CALCUL :	Nombre total de bénéficiaires qui ont interrompu une prestation de manière inattendue ÷ Nombre de bénéficiaires
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les bénéficiaires surveillés Définissez les prestations surveillées</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Revue de documentations d'ergothérapie

EXEMPLE 5 D'INDICATEUR SMART	Incidence de plaintes
CALCUL :	Nombre total de plaintes reçues

DÉFINITIONS :	<i>Définissez le mode de détermination des plaintes</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Rapports d'incidents

**INDICATEUR DE BASE POUR LA SÉCURITÉ :
INCIDENTS ENTRAÎNANT DES BLESSURES**

OBJECTIFS EN TERMES DE QUALITÉ : Quelles sont les objectifs en matière de sécurité? Quels sont les risques acceptables pour la sécurité?	Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.
--	--

INDICATEUR SMART : Comment savoir si le risque est géré de manière à éviter toute blessure, tout en mettant l'accent sur la bienfaisance pour améliorer la santé et le bien-être?	Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.
---	--

SPECIFICATIONS :	
CALCUL : Indiquez le mode de calcul du résultat de l'indicateur	Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.
DÉFINITIONS : Définissez les expressions utilisées dans l'indicateur, y compris la période de	Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

surveillance de la mesure	
SOURCE DE DONNÉES : Décrivez de quelle manière les données seront collectées pour l'indicateur	Cliquez ou appuyez ici pour saisir du texte.

EXEMPLE 1 D'INDICATEUR SMART	Incidence de blessures/blessures évitées de justesse pendant ou après la prestation de services.
CALCUL :	Nombre d'incidents
DÉFINITIONS :	<i>Définissez le mode de détermination des blessures/blessures évitées de justesse</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Rapports d'incidents

EXEMPLE 2 D'INDICATEUR SMART	Bénéfices moyens dans la prise de risque positive sans blessure
CALCUL :	Total des bénéfices pour tous les bénéficiaires ÷ Nombre total de bénéficiaires
DÉFINITIONS :	<i>Définissez ce qui est considéré comme un bénéfice dans une prise de risque positive Définissez les bénéficiaires surveillés</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Documentation d'ergothérapie

EXEMPLE 3 D'INDICATEUR SMART	Incidence de violations de la gestion des risques/d'infractions à la sécurité (par exemple, violation de la confidentialité)
CALCUL :	Nombre d'incidents
DÉFINITIONS :	<i>Définissez les infractions de gestion des risques et de sécurité surveillées</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Rapports d'incidents

EXEMPLE 4 D'INDICATEUR SMART	Taux de réévaluation des procédures de gestion des risques/sécurité
CALCUL :	Nombre d'incidents liés à la gestion des risques/sécurité ayant entraîné une réévaluation des procédures ÷ Nombre total d'incidents
DÉFINITIONS :	<i>Définissez ce qui est considéré comme un incident de gestion des risques/sécurité Définissez ce qui est considéré comme une réévaluation des procédures</i>
SOURCE DE DONNÉES :	Procédures de sécurité et de gestion des risques

--	--

