

Introduction à la gestion du risque

À L'INTÉRIEUR

Qu'est-ce qu'un risque?

Qu'est-ce que la gestion du risque?

Avantages de la gestion du risque

*Rôle de l'assurance dans la
gestion du risque*

Pourquoi gérer votre risque?

Le processus de gestion du risque

Qu'est-ce qu'un risque?

Le risque, en assurance, s'entend de la possibilité que survienne un sinistre ou tout autre événement défavorable susceptible d'influer sur la capacité d'une entreprise à exercer ses activités et à l'égard duquel elle peut présenter une réclamation.

Qu'est-ce que la gestion du risque?

La gestion du risque permet à une organisation de s'assurer qu'elle connaît et comprend les risques auxquels elle s'expose. La gestion du risque amène également l'entreprise/organisme à dresser et à mettre en œuvre un plan destiné à prévenir les sinistres ou à en réduire l'incidence.

Un plan de gestion du risque comprend des stratégies et des techniques visant à reconnaître ces menaces et à les endiguer. Une bonne gestion du risque n'est pas nécessairement coûteuse ou fastidieuse. Elle peut consister simplement à répondre aux trois questions suivantes :

- 1. Qu'est-ce qui pourrait mal tourner?**
- 2. Que ferons-nous pour prévenir les dommages et réagir à un sinistre ou à des pertes?**
- 3. Si un sinistre se produit, comment paierons-nous les dommages?**

Avantages de la gestion du risque

La gestion du risque permet de recenser les risques de façon claire et structurée. Une organisation qui comprend clairement tous les risques auxquels elle est exposée peut les jauger et les classer en ordre de priorité et prendre les mesures appropriées pour réduire les pertes. ***La gestion du risque comporte d'autres avantages pour l'entreprise/organisme, notamment :***

- Économiser les ressources : le temps, l'actif, le revenu, les biens et les personnes sont toutes d'importantes ressources que l'on peut économiser en réduisant au minimum les sinistres.
- Protéger la réputation et l'image publique de l'entreprise.
- Prévenir ou réduire la responsabilité légale et accroître la stabilité des opérations.

- Protéger les personnes contre les blessures.
- Protéger l'environnement.
- Améliorer la capacité de l'entreprise/organisme à se préparer à diverses situations.
- Réduire la responsabilité civile et professionnelle.
- Contribuer à définir clairement les besoins d'assurance.

Une gestion efficace du risque n'élimine pas complètement le risque. Cependant, elle montre à l'assureur que votre entreprise/organisme se soucie de la réduction et de la prévention des sinistres, de sorte qu'elle représente un meilleur risque à assurer.

Rôle de l'assurance dans la gestion du risque

L'assurance est un excellent outil de financement du risque. Peu d'entreprises disposent des réserves ou des fonds nécessaires pour assumer elles-mêmes le risque et prendre en charge les coûts totaux d'un sinistre. La souscription d'une assurance, cependant, ne constitue pas une mesure de gestion du risque. Un plan de gestion du risque rigoureux et judicieux est un engagement à prévenir les dommages. La gestion du risque porte également sur de nombreux risques non assurables, notamment l'intégrité d'une marque, la perte éventuelle du statut d'exemption d'impôt d'un groupe de bénévoles, l'achalandage et le soutien continu des donateurs.

Pourquoi gérer votre risque?

Une entreprise devrait se doter d'une stratégie de gestion du risque pour les raisons suivantes :

- De nos jours, les gens sont davantage enclins à entamer des poursuites. L'adoption de mesures destinées à réduire les blessures peut aider l'entreprise à se défendre contre une réclamation.
- Les tribunaux sont souvent compatissants envers les demandeurs ayant subi des blessures et ont tendance à leur accorder le bénéfice du doute.
- Les entreprises et les personnes doivent se plier à des normes de diligence très élevées.
- Les gens sont davantage conscients du niveau de service auquel ils peuvent s'attendre et des recours qu'ils peuvent prendre s'ils sont victimes d'une injustice.
- Les entreprises sont tenues responsables des actions de leurs employés/bénévoles.
- Les entreprises sont perçues comme possédant de nombreux éléments d'actif ainsi que des limites d'assurance élevées.

LE PROCESSUS DE GESTION DU RISQUE

Sur le plan des affaires, la gestion du risque est tout à fait sensée. Il s'agit de l'une des choses les plus importantes que vous puissiez faire pour assurer la pérennité de votre entreprise. Une stratégie efficace de gestion du risque vous permet de bénéficier de meilleurs tarifs au chapitre des primes d'assurance, d'épargner des frais comme les franchises et d'offrir un environnement sécuritaire et stable à vos employés/bénévoles et à vos clients. Un programme efficace de gestion du risque vous aide également à comprendre les risques auxquels vous êtes exposés et à vous y préparer avant qu'un sinistre ne survienne. Cette préparation peut faire toute la différence entre la prospérité et la faillite d'une entreprise.

Peu importe la façon dont vous choisissez de gérer votre risque et de réduire ou d'éliminer les pertes éventuelles, il est important de documenter les étapes que vous observez. Un plan de gestion du risque qui n'a pas fait ses preuves n'est d'aucune utilité pour un assureur.

Étapes du processus de gestion du risque :

Étapes de base du processus de gestion du risque :

Étape 1 → *Recenser les risques de sinistre*

Chacune des activités d'une organisation présente un risque. Avant de pouvoir contrôler ses risques et décider ce qu'elle doit faire (le cas échéant), une organisation doit recenser les risques qu'elle doit affronter.

Certains risques sont généraux et inhérents à de nombreuses entreprises - par exemple, possibilité qu'un visiteur glisse sur un plancher humide, qu'un employé/bénévole détourne les fonds de l'entreprise ou qu'un ancien employé ou un client prétende que ses droits ont été violés.

D'autres risques sont particuliers à votre entreprise et dépendent des services que vous dispensez. Si un sinistre risque de survenir au sein de votre entreprise, vous devriez le noter au cours de cette étape du processus de gestion du risque.

- Dressez la liste des objectifs (pratiques clés qui doivent être en place pour que l'entreprise évite la faillite), des activités, des éléments d'actif et des principaux intervenants de votre entreprise/organisme. Ensuite, déterminez les risques connexes.

- Vous pouvez également vérifier d'autres sources pour obtenir un vue d'ensemble de votre risque, dont :
 - Votre expérience et celle de votre entreprise/organisme.
 - Pertes/sinistres antérieurs (votre agent ou courtier pourra vous aider à cet égard)
 - Expérience d'entreprises/organismes similaires ou de celles faisant partie d'une industrie similaire
 - Accidents et incidents antérieurs
 - Statistiques
 - Associations de l'industrie.
 - Commentaires appréciatifs des employés/bénévoles
 - Plaintes ou suggestions des clients, du public et d'autres intervenants
 - Conseillers

Étape 2 → *Évaluer le risque; examiner le nombre et la gravité possibles des sinistres*

Il se peut que l'examen des risques que vous avez effectué à la première étape vous déconcerte. La solution consiste à évaluer la probabilité que chacun des risques se matérialise (fréquence) et à estimer son incidence possible sur l'entreprise et ses coûts (gravité).

Par exemple, si vous exploitez une entreprise à domicile et que la majeure partie de vos interactions avec les clients se font par téléphone ou par courriel, vous courez probablement moins de risques de subir de nombreux sinistres coûteux. (Vous pouvez toujours subir des pertes; songez au messenger qui livre les documents d'affaires à votre domicile et aux risques de glissement et de chute sur votre trottoir.) Il en est tout autrement d'une entreprise de transport par autobus qui véhicule des personnes âgées à des événements spéciaux. Les risques sont plus grands de subir un nombre élevé de sinistres (l'autobus roule sur des routes à achalandées) et des sinistres plus graves (la santé des personnes âgées peut être fragile).

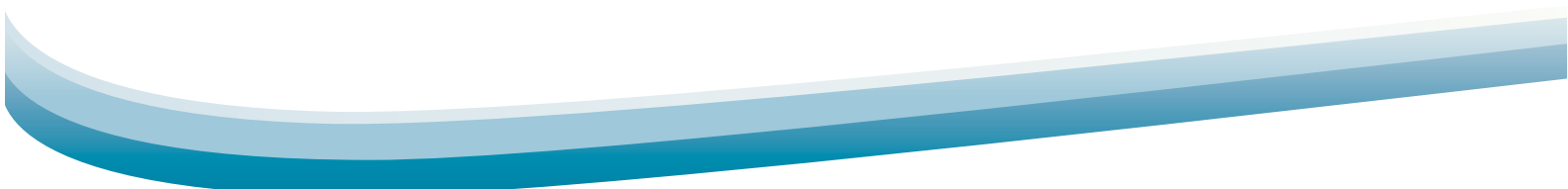
Parmi les risques recensés à l'étape 1, déterminez :

- Lesquels sont davantage susceptibles d'entraîner un sinistre ou un incident?
- Lesquels auront l'incidence la plus néfaste sur l'entreprise s'ils se matérialisent? Une Carte du risque peut vous aider à cerner les risques à atténuer en priorité.

Étape 3 → *Examiner les options*

Sélectionnez et mettez en œuvre les techniques appropriées de gestion du risque. Il existe de nombreuses façons de gérer les risques d'une organisation. Sélectionnez les techniques qui conviennent le mieux à votre entreprise/organisme. Les cinq principales techniques de gestion du risque sont :

- 1. Évitement :** Votre organisation peut-elle éliminer un service ou une activité qu'elle considère trop risquée?

- 
- 2. Prévention ou modification :** Quelles mesures pourriez-vous prendre pour réduire les probabilités qu'un sinistre ne survienne? Pouvez-vous modifier l'activité de manière à contenir dans les limites de l'acceptable un danger donné et les dommages éventuels pouvant en résulter? (L'établissement de politiques et de procédures constitue la forme de modification la plus courante. Par exemple, si votre entreprise/organisme possède une automobile, vous pouvez gérer le risque en mettant de l'avant des techniques de modification consistant à sélectionner et à former les conducteurs et à élaborer d'autres politiques en matière de transport.)
 - 3. Atténuation :** Quelles mesures pouvez-vous prendre pour atténuer l'incidence des sinistres qui pourraient se produire?
 - 4. Conservation :** Accepter le risque tel quel. Certains risques sont inhérents aux activités de votre organisation; votre entreprise/organisme peut accepter ou conserver une partie ou la totalité d'un risque et de ses conséquences financières. (Les franchises sont une forme de conservation du risque. Une autre forme de conservation du risque consiste à décider de ne pas souscrire une assurance couvrant un risque particulier.)
 - 5. Transfert (partage) :** Votre entreprise/organisme peut transférer le risque comme tel ou les conséquences financières d'un sinistre à un tiers. Par exemple, vous pouvez décider de retenir les services d'une entreprise de taxis pour transporter vos clients plutôt que d'utiliser les véhicules d'une agence ou les voitures appartenant aux bénévoles qui les conduisent. L'assurance est une forme de transfert du risque, en ce sens que vous transmettez le risque d'une perte financière à la société d'assurance. Il existe des aspects du risque qui ne peuvent être entièrement transférés, par exemple les dommages à la réputation et à l'achalandage. En conséquence, la plupart des exemples de transfert de risque font intervenir un partage du risque avec un tiers.

Étape 4 → Décider de l'option à préconiser

Après examen de toutes les options possibles et de tous vos risques, déterminez quelles techniques de gestion du risque offrent le meilleur rapport efficacité/abordabilité.

Étape 5 → Mettre en œuvre l'option choisie

La première partie de cette étape consiste à créer un plan de gestion du risque. Vous devez déterminer en termes réels et pratiques la façon dont vous vous y prendrez pour que l'option choisie produise des résultats probants à votre entreprise/organisme. Pour cela, il vous faudra peut-être former un comité sur la gestion du risque.

Une part importante du plan consiste à s'assurer que la haute direction, le personnel, les clients, les bénévoles et autres intervenants donnent leur aval au plan. Il pourrait alors se révéler nécessaire de mener une campagne destinée davantage à les informer des changements sur le point d'être mis en œuvre qu'à leur offrir une formation.

Assurez-vous que le personnel et d'autres intervenants ont reçu la formation et l'information nécessaires sur le plan. Non seulement doivent-ils comprendre les politiques et les procédures résultant de votre examen du risque, ils doivent comprendre qu'ils ont un rôle plus important à jouer. Ils doivent être sensibles au risque et comprendre que tout le monde au sein de l'entreprise/organisme souffre des conséquences du coût accru du risque.

Les employés/bénévoles doivent savoir remplir les formulaires et rapports appropriés. Ils doivent également être au fait de la fréquence des accidents et des sinistres ainsi que des coûts qui y sont reliés.

Étape 6 → *Surveiller les résultats*

De nos jours, le changement est l'unique constante. La nature dynamique de votre entreprise/organisme exige que vous passiez en revue vos risques et votre plan de gestion du risque au moins une fois l'an.

Tout d'abord, vous devez évaluer si le plan produit les résultats escomptés. Vous devez également vérifier si vos risques ont évolué au cours de l'année et si des modifications doivent être apportées au plan. Il importe d'examiner les modifications touchant vos activités afin de vous assurer que le plan de gestion du risque demeure pertinent, exhaustif et efficace. Dans le cadre de la révision annuelle de vos activités, vous pourriez constater que vous êtes surassuré (p. ex., si vous avez cessé d'offrir un service) et abandonner ainsi l'assurance excédentaire. Si vos activités ont pris de l'expansion, vous pouvez déterminer à quel niveau vous pourriez avoir besoin d'un complément d'assurance afin de vous assurer que votre entreprise/organisme et vous bénéficiez d'une protection complète.

Tenez des dossiers exacts sur l'évolution du plan et sur les résultats des examens annuels. Cette pratique montre à votre assureur que vous avez à cour la gestion du risque et que vous mettez en œuvre des plans avisés et adaptés depuis un certain temps déjà.

Conclusion

La gestion du risque est un processus pragmatique ayant une incidence dans la vie réelle. Une entreprise ne peut pas élaborer un plan pour ensuite le ranger simplement sur une tablette. La gestion du risque est un mode de pensée qui doit imprégner l'ensemble de l'organisation - depuis le membre de rang le plus élevé du conseil d'administration au tout dernier bénévole. Il appartient à chacun de s'assurer que la gestion du risque devient partie intégrante de l'entreprise/organisme.

La gestion du risque vise à préserver la capacité de l'entreprise/organisme à poursuivre sa mission et à prospérer, ainsi qu'à maintenir sa vitalité et sa responsabilité sociale envers la collectivité toute entière.

Pour un complément d'information

Bureau d'assurance du Canada
1969 Upper Water Street, Suite 1706
Halifax, Nouvelle-Écosse
B3J 3R7

Tél. : (902) 429-2730

Sans frais : 1 800 565-7189

Télécopieur : (902) 420-0157

Courriel : communityrelations@ibc.ca

Web : www.ibc.ca

INSURANCE
BUREAU
OF CANADA



BUREAU
D'ASSURANCE
DU CANADA