

MESURES DE GESTION DE RISQUES



ASSURANCE DES BIENS

Dans le but de maintenir un niveau de prime des plus acceptables, nous vous invitons à prendre connaissance des mesures de gestion de risques ci-dessous afin de prévenir et/ou de réduire le risque attribuable aux dommages aux biens qui vous appartiennent ou qui vous sont confiés. Veuillez prendre note que ces mesures de gestion constituent des suggestions, certaines sont des recommandations, et non des exigences. Plusieurs d'entre elles ont pour but de réduire la probabilité de réclamations. Certaines pourraient s'appliquer aux propriétaires de vos locaux, vous pourrez ainsi valider avec eux leurs plans d'action pour le maintien adéquat de leurs bâtiments.

Nous vous rappelons également qu'il est important de vérifier que le montant d'assurance pour les biens indiqué sur votre certificat d'assurance corresponde bel et bien à la valeur à neuf de votre contenu, vos équipements et améliorations locatives, ainsi que du bâtiment s'il-y-a lieu. Le montant d'assurance doit également être suffisant pour couvrir les pertes de revenus et/ou locatifs ainsi que les frais supplémentaires.

Les dommages causés par l'eau

Les améliorations techniques :

- Remplacer vos réservoirs à eau chaude à tous les dix ans ou au moindre signe d'usure;
- Installer des bassins de rétention d'eau sous les réservoirs d'eau chaude lors de leur remplacement;
- Faire inspecter les gicleurs automatiques par une entreprise externe spécialisée si vous avez ces équipements dans vos locaux;
- S'assurer du nettoyage des systèmes de ventilation et des hottes de cuisine par une entreprise spécialisée;
- S'assurer de la bonne condition et du bon fonctionnement des friteuses et micro-ondes et dans le doute, demander une inspection à une tierce partie spécialisée;
- Étudier l'opportunité de faire installer des systèmes de valves automatiques anti fuite d'eau sur les conduites à risque de dommages à vos biens par une société externe spécialisée;
- Entretenir et faire inspecter la toiture régulièrement lors de grands vents ou tempêtes;
- Entretenir et nettoyer les gouttières et les drains du toit;
- Éliminer les raccordements illégaux des gouttières aux drains de fondation;
- S'assurer que le clapet anti refoulement d'égoût est présent et fonctionnel au moins une fois par année.

Les améliorations touchant les comportements humains :

- S'assurer que les objets de valeur ne soient pas entreposés au sous-sol, endroit à risque pour les inondations et dégâts d'eau;
- S'informer de la localisation de l'entrée d'eau dans le bâtiment et former les bénévoles et employés sur la fermeture de l'entrée d'eau en cas de bris ou éclat d'un tuyau;
- Pendant les temps plus froids, lorsque le bâtiment n'est pas utilisé, mettre le chauffage à une température permettant d'éviter le bris des tuyaux, à défaut, fermer l'entrée d'eau et purger les conduites afin de vider l'eau accumulée dans les conduites;
- Après une tempête et/ou de grands vents, déneiger la toiture en cas d'accumulation importante sur la toiture;
- S'assurer de ne pas entreposer du matériel et des équipements en hauteur à proximité des têtes de gicleurs;
- Faire inspecter les boyaux d'alimentation de la laveuse et du lave-vaisselle au moins une fois par an et les changer au moins à tous les dix ans;
- Sensibiliser les bénévoles et employés lors d'événements, comme prendre les mesures d'entreposage adéquates lors d'événements spéciaux pouvant affecter les biens loués ou empruntés de tiers afin de les protéger des intempéries (vous pouvez par exemple nommer un responsable et établir un plan d'action en cas d'annonce de précipitations).

Les dommages causés par le feu

Les améliorations techniques :

- Faire installer un détecteur de chaleur et de fumée par une personne qualifiée;
- Étudier l'opportunité d'installer un système d'alarme de feu relié à une centrale;
- S'assurer que le déclencheur manuel de l'alarme de feu est fonctionnel si vous en avez un;
- Installer des systèmes d'extincteurs portatifs à des endroits stratégiques, tels que dans les entrées des salles où se trouvent des matières dangereuses et s'assurer que ceux-ci sont inspectés régulièrement par un sous-traitant et idéalement, en avoir un ou deux en réserve;
- S'assurer que tous les produits inflammables sont conservés dans un endroit adéquat, soit dans un cabinet en métal préférablement approuvé ULC;
- S'assurer que le boyau d'incendie (s'il y en a dans vos bâtiments) est inspecté visuellement à chaque année et qu'un test hydrostatique y soit effectué au maximum à tous les trois ans par une société spécialisée externe;
- Les portes coupe-feu doivent être inspectées à chaque année si vous en avez dans vos locaux.

Les améliorations touchant les comportements humains :

- Fournir une formation à vos bénévoles et employés sur l'utilisation des extincteurs portatifs;
- Faire la demande auprès du service incendie de la ville pour une visite de prévention et s'assurer de suivre les recommandations reçues;
- Limiter au maximum les charges combustibles dans vos locaux, telles que les boîtes de cartons;
- Fermer les portes coupes-feu et retirer les talons qui retiennent ces portes en tout temps afin de bénéficier de la protection incendie offerte par la présence de ces portes;
- Rappeler aux bénévoles, employés et utilisateurs qu'il est interdit de fumer dans tous lieux interdits par la Loi sur le

tabac et imposer des distances minimales d'accès aux fumeurs pour les bâtiments ou sites s'il y a présence de combustible ou de matières inflammables;

- Former les bénévoles, employés et utilisateurs à l'effet que les salles électriques ne sont pas des salles d'entreposage et y retirer tout entreposage qui n'est pas relié aux activités de la salle électrique afin de diminuer les sources de chaleurs et de combustible pouvant créer un incendie;
- Sensibiliser les utilisateurs à l'importance de retirer l'entreposage inadéquat lorsqu'il est découvert et à informer la direction de l'organisme de la découverte;
- Établir un mécanisme de communication lors d'événements temporaires afin d'informer la direction de l'organisme et les autorités lors de la découverte d'installations à risque ou problématique et entreprendre les correctifs nécessaires (votre responsabilité civile pourrait aussi être mise en jeu).

Le vol et le vandalisme

Les améliorations techniques :

- Étudier l'opportunité de faire installer un système d'alarme pour détecter les intrusions et un détecteur d'éclats de verre au niveau des portes et des fenêtres par un entrepreneur spécialisé;
- Installer des cadenas sur les réfrigérateurs, congélateurs.

Les améliorations touchant les comportements humains :

- En dehors des heures de services, s'assurer que les portes d'entrées des locaux et du bâtiment sont verrouillées et prendre entente avec le gestionnaire du bâtiment en votre absence afin que l'accès au local ou au bâtiment demeure verrouillé;
- Garder vos objets de valeurs dans des locaux fermés à clé;
- Tenir une liste des employés qui détiennent les clés des locaux;
- Le soir et la nuit, s'assurer que les lieux sont bien éclairés;
- Lors d'événements spéciaux, ne pas laisser les équipements et vos biens sans surveillance et responsabiliser les bénévoles sur l'importance de maintenir une présence humaine pour surveiller les biens;
- Informer les responsables du service de police local de la tenue de vos événements afin de leur permettre d'effectuer des rondes de surveillance temporaire si nécessaire durant la nuit.

Bien que nous observions principalement des réclamations en lien avec le dommage par l'eau, les dommages par la feu ainsi que le vol et le vandalisme, il est important de se rappeler qu'une multitude de réclamations sont enregistrées chaque année. Certaines ont une valeur marginale qui est souvent assumée par les organismes eux-mêmes, la valeur de la réclamation étant inférieure à la franchise. Il est dans l'intérêt de chacun de participer à la gestion de risques, d'identifier, d'analyser et de prioriser les risques entourant votre organisme pour prévenir les réclamations. La même attention doit être appliquée à la prévention afin de réduire les conséquences reliées à un dommage, et ce, dans le but ultime de conserver vos biens, maintenir vos activités et assurer un niveau de prime le plus abordable possible pour votre organisme tout en respectant vos contraintes financières et opérationnelles. Plusieurs mesures touchant le comportement humain peuvent être mises en place afin de limiter les dommages, notamment grâce à une meilleure communication au sein de votre organisme.

ASSURANCE DE LA RESPONSABILITÉ DES ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS

Mesures à prendre avant de congédier un employé

Il est bien important de consulter et de vérifier les normes liées au droit du travail tant au moment de l'embauche d'un employé au sein de votre organisme qu'au moment de la terminaison de son contrat de travail. Il faut savoir que 99% des réclamations enregistrées en matière d'assurance responsabilité des administrateurs et dirigeants sont liées aux pratiques d'emploi, le plus souvent en raison d'un manque de connaissance en lien avec la Loi sur les Normes du travail.

Voici quelques conseils :

1. Préparer votre dossier : vous devez bien monter le dossier afin d'éviter de congédier un employé de manière injustifiée;
2. Documenter le dossier avec des faits : vous devez faire un historique de la problématique avec chaque date clé, appuyée de faits;
3. Tenter le dialogue : vous devez rencontrer la personne et explorer les deux versions des faits;
4. Agir rapidement : sans sacrifier la qualité de l'intervention;
5. Se faire épauler lorsque la situation déborde votre champ d'expertise;
6. Respecter les délais et pratiques minimales imposés par la Loi sur les Normes du travail;
7. Référer le dossier à votre conseil d'administration avant de prendre la décision de congédier un employé.

En cas de doute ou pour toute information additionnelle en lien avec le droit du travail, prière de consulter le site internet de la Commission des normes du travail : <http://www.cnt.gouv.qc.ca/en/home/index.html>

Pour votre information

Lors d'un sinistre couvert, l'assureur a à payer les frais de défense, les frais juridiques et l'indemnité à la tierce personne suite au congédiement injustifié. Les salaires impayés et les montants dus pour les vacances ne sont pas payables par l'assureur et demeurent à vos frais. Ces montants peuvent représenter des sommes très importantes.

Politique de conduite et harcèlement psychologique en milieu de travail

Un employé se plaint d'être victime de harcèlement psychologique soit par un autre employé, un administrateur ou un dirigeant?

Voici quelques conseils :

1. Instaurer une politique claire pour vos employés afin de leur rappeler que le harcèlement psychologique n'est pas toléré et qu'il faut veiller à le prévenir;
2. Faire respecter cette politique de conduite en milieu de travail;
3. Établir des règlements visant à empêcher le harcèlement : lorsqu'un employé se plaint d'être victime de harcèlement, faire part du problème au conseil d'administration.

Pour vous aider à prévenir et comprendre le harcèlement psychologique au travail, vous pouvez consulter le site internet de la Commission des normes du travail au http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/pdf/publications/c_0281.pdf

Des ressources pour vous aider :

- Service de renseignements de la Commission des normes du travail :
Par téléphone : 1 800 265-1414 | 514 873-7061
Par internet : <http://www.cnt.gouv.qc.ca/en/home/index.html>
- Guide de gestion des ressources humaines de la Commission des normes du travail : <http://cnt.gouv.qc.ca/guide-de-gestion-des-ressources-humaines/index.html>

