

PME Québécoises : 7 exemples de dangers peu ou mal connus

23 septembre 2019

François Grégoire - Gestionnaire principal de risque, ISO 31000

Les gestionnaires et administrateurs d'entreprises doivent penser à tout, tout le temps, ce qui est pratiquement impossible. Ces décideurs sont des experts dans leurs domaines, mais ne peuvent pas tout prévoir et tout régler.

Il y a toujours des surprises

Les gens d'affaires de PME sont débrouillards, rapides et créatifs. Ils sont en mesure de trouver des solutions à la majorité des problèmes au quotidien. **La plupart d'entre eux sont tout de même surpris par de nouveaux événements qu'ils n'avaient pas prévus**, ce qui vient ajouter une pression additionnelle.

Parfois ces imprévus proviennent des causes connues, mais dont les impacts ont été mal évalués. D'autres causes sont mal ou peu connues et souvent, elles n'ont jamais été envisagées. Dans tous les cas, il faut adresser les conséquences et y sacrifier des ressources dans l'immédiat, en plus de s'occuper du travail quotidien.

Prévenir plutôt que de guérir

C'est dans cette optique que la gestion du risque d'entreprise et la norme ISO 31000 viennent supporter les décideurs d'entreprise. En offrent une méthode simple et pratique pour aider les gestionnaires et administrateurs à **scruter l'horizon afin de voir quelles sont les menaces et dangers qui les guettent**, ces derniers peuvent enfin avoir en main toute l'information pertinente pour prendre des décisions d'affaires éclairées.

Pour bien saisir le contexte d'affaires, le processus est simple :

- Revoir l'ensemble de l'entreprise (RH, opérations, finances, gouvernance)
- Identifier les menaces et les vulnérabilités
- Évaluer le danger qu'elles représentent
- Déterminer les priorités
- Intervenir selon les besoins

L'avantage principal pour l'entrepreneur est de pouvoir investir ses ressources en temps, en argent et en énergie où il considère en avoir le plus besoin. Le but est de **minimiser les impacts et les pertes, réagir plus rapidement** et facilement, puis surtout de **sauvegarder sa réputation** pour le long terme.

Une entreprise est passible d'une amende importante si elle n'a pas obtenu une Autorisation Environnementale (AE) avant d'entamer certains projets.

Selon la *Loi sur la qualité de l'environnement (LQE)*, une AE doit être obtenue avant de débiter un projet comportant une « ...activité susceptible d'entraîner un rejet de contaminants dans l'environnement ou une modification de la qualité de l'environnement. ». Et la liste des contaminants est longue! L'entreprise doit fournir des renseignements sur les projets et les risques qui y sont associés. Ces renseignements seront publiés en ligne. Vous pouvez en apprendre davantage au <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/Q-2>

Le propriétaire d'une PME peut se faire poursuivre si un de ses employés est victime de harcèlement par un collègue.

Tel que stipulé à l'article 2087 du Code civil, l'employeur a l'obligation de :

- 1) fournir à son employé le travail convenu
- 2) le payer selon le travail effectué
- 3) offrir une protection de sa santé et de sa sécurité; et
- 4) protéger sa dignité

En cas de litige, l'employeur doit pouvoir démontrer qu'il a mis en place les moyens pour respecter ses obligations. En vertu de cette loi, il n'est pas requis d'avoir un contrat écrit, mais sans cela, et sans clauses pour protéger les deux parties, il sera très difficile de se défendre. Pour plus d'informations, consultez le <https://www.lesaffaires.com/strategie-d-entreprise/management/les-employeurs-ne-doivent-pas-prendre-les-gestes-d-incivile-a-la-legere/506116>

L'enregistrement vidéo (secret ou bien en vue) est sujet à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE).

La LPRPDE couvre un large inventaire de type d'informations et de sujets. Dans cet exemple, les enregistrements vidéo doivent notamment être faits pour des raisons spécifiques, documentés, conservés en lieux sûrs, accessibles par un nombre limité d'individus et archivés en fonction des besoins seulement. Le non-respect de ces dispositions et des autres stipulées dans la loi peut mener à de graves pénalités, sans compter un impact significatif sur la réputation de l'entreprise. Voici un lien utile pour vous informer <https://www.cfib-fcei.ca/fr/ressources/protection-des-renseignements-personnels-de-vos-clients-obligations>

Le tiers des cyberattaques mettent en scène des acteurs internes aux entreprises (Verizon, 2018).

Le coût moyen des atteintes à la protection des données pour les entreprises canadiennes s'élevait à \$255 par enregistrement compromis (Ponemon Institute, 2017) et 70 % des atteintes touchent les entreprises de moins de 100 employés. Le coût moyen d'une rançon est de \$12,762 et Statistiques Canada confirme que le temps d'arrêt total moyen est de 23 heures. Selon le FBI, Il est évalué qu'une attaque de rançon sera effectuée toutes les 14 secondes à compter de la fin de 2019. Le Small Business Trends souligne que 43% des cyberattaques sont dirigées vers les PME. Les informations touchées sont celles des clients, employés, fournisseurs, financières et opérationnelles. Il y a des moyens simples pour diminuer substantiellement ce risque, voici un lien pour vous orienter <https://www.getcybersafe.gc.ca/cnt/prtct-yrslf/prtct-smlbsn/index-fra.aspx>

Toutes les entreprises sont vulnérables à des situations extrêmes liées à des employés, des fournisseurs, la météo, des incendies, des explosions...

Il est impossible d'élaborer une stratégie complète de gestion de crise en une heure, il y a trop à faire : arrêter les dommages, protéger les employés et les actifs, rassembler l'information critique, communiquer avec les clients, les partenaires et les médias, aviser les autorités et les assureurs, assurer la continuité... Pourtant chaque minute compte et pourrait avoir un impact majeur sur les pertes financières et sur votre réputation, de même que sur la pérennité de votre entreprise. L'enjeu est encore plus important dans un contexte où les médias sociaux réagissent vite et fort si la situation n'est pas en contrôle. Pour un excellent survol de la question, lisez <https://www.infoentrepreneurs.org/fr/guides/bl---gestion-de-crise-et-planification-de-la-continuite-des-affaires/>

Il est possible de réduire vos primes d'assurances.

Les primes sont calculées, entre autres, en fonction des risques que représentent une entreprise face aux assureurs. Si elle est en mesure de démontrer que son profil de risque s'est amélioré, que plusieurs actions concrètes ont été prises pour diminuer la probabilité d'un événement ainsi que son impact potentiel, une réduction des primes est envisageable. L'entreprise peut elle-même prendre action ou demander de l'aide d'experts externes indépendants pour évaluer la situation et recommander des correctifs. Voici quelques autres éléments à considérer au renouvellement de vos contrats d'assurances : <http://www.chad.ca/fr/consommateurs/bien-sassurer/entreprises/224/renouvellement-de-lassurance-des-entreprises>

L'humain est le maillon le plus faible de votre entreprise.

On ne remplacera jamais l'humain – ou presque. Malgré sa créativité, son intelligence et sa capacité de réfléchir, il n'en demeure pas moins que le robot le surpasse souvent en matière de qualité, surtout dans un environnement de production. Au travers de l'organisation, l'humain doit prendre en considération des millions de facteurs. C'est pourquoi une révision indépendante et objective des enjeux et menaces auxquels il fait face et des contrôles en place sert à améliorer sa performance et ses chances de succès! L'article suivant démontre pourquoi il est important de considérer le tout : <http://www.amelioraction.net/erreurs-humaines-robots-2/>

Briser l'isolement pour bonifier votre vision

N'hésitez pas à consulter des experts externes pour vous aider à avoir une perspective différente sur votre entreprise. Entre autres, la gestion du risque d'entreprise et la norme ISO 31000 servent à encadrer comment une entreprise exécute sa stratégie. Ils supportent les décideurs des PME en offrant des éléments concrets pour :

- Éviter des incidents
- Diminuer les pertes
- Protéger leur réputation
- Assurer leur pérennité

« Gérer les surprises de demain aujourd'hui. »

Pour plus d'informations, consultez le www.CETERISrisk.com