



## Pourquoi risquer ?

*Le D<sup>r</sup> Laprise lancera sa propre clinique au cours des prochains mois. Afin qu'il puisse exploiter son entreprise rapidement, il a choisi intuitivement son local, son ameublement, son équipement ainsi que son personnel. Il a aussi calculé son profit moyen. Selon lui, c'est uniquement au cours des premiers mois d'exploitation qu'il pourra réellement mesurer le rendement de sa clinique et déterminer ce qui pourrait lui nuire. Croyez-vous qu'il est assez prudent ?*

**Q**UE VOUS VOUS LANCIEZ en affaires ou que vous soyez en cours d'activité, il importe d'analyser les facteurs qui pourraient nuire à la pérennité de votre entreprise. La solution : procéder au processus de gestion des risques.

### En quoi ça consiste ?

Le processus de gestion des risques permet à votre société de s'assurer qu'elle détermine et comprend les risques auxquels elle s'expose afin de les prévenir ou d'en réduire l'incidence et d'en transférer les conséquences financières négatives possibles. Cette stratégie est donc nécessaire pour assurer la viabilité de votre entreprise.

Dans le cas du D<sup>r</sup> Laprise, il aurait dû accomplir ce processus bien avant d'ouvrir sa clinique afin de mettre en relief tous les facteurs intrinsèques et extrinsèques pouvant nuire au rendement de son entreprise, sans quoi il risque de rencontrer bien des mauvaises surprises.

Le processus de gestion des risques vous permettra d'économiser des ressources (temps, revenus, biens et personnes), de protéger la réputation de votre entreprise, de définir clairement vos besoins et de bien comprendre les risques auxquels vous vous exposez, pour ne nommer que quelques-uns des avantages.

Afin de vous aider dans vos démarches, voici les étapes que vous devrez franchir.

### Les risques

Vous devez, tout d'abord, analyser l'ensemble des activités de votre entreprise puisque chacune

peut constituer un risque. Vous pourrez ainsi répertorier toutes les menaces que vous pourriez rencontrer. Dressez ensuite une liste complète de vos activités, de vos objectifs et des intervenants de l'entreprise et déterminez les risques reliés à chacun. Enfin, analysez l'ampleur des répercussions de chacun de ces risques sur votre entreprise.

Par exemple, lors de son analyse, parmi l'ensemble des éléments indiqués, le D<sup>r</sup> Laprise devrait faire ressortir dans ses activités la gestion des dossiers clients. Il devrait remarquer qu'un des risques importants qu'il pourrait rencontrer a trait à l'aspect de la confidentialité. Afin de bien maîtriser ce risque, comme tous les autres inscrits, il pourra se baser sur ses anciennes expériences de travail, sur ses connaissances en droit acquises au cours de ses formations générales et sur des cas semblables survenus dans le marché afin d'en analyser les conséquences, etc.

### Les options

Maintenant que vous avez repéré les risques associés à chacune de vos activités, vous devez déterminer la ou les techniques que vous utiliserez afin de leur faire face.

Voici, selon le Bureau d'assurance du Canada, les différentes techniques que vous pouvez utiliser :

- ⊗ **Évitement** : vous devez vous demander si le risque n'est pas trop important pour conserver l'activité en question ;
- ⊗ **Prévention ou modification** : pensez à des mesures que vous pourriez prendre afin de réduire les possibilités de sinistre ;

- ⊗ **Atténuation** : analysez la situation pour voir s'il existe des moyens de réduire l'incidence des sinistres éventuels ;
- ⊗ **Conservation** : demandez-vous si votre entreprise pourrait accepter le risque et ses conséquences ;
- ⊗ **Transfert** : vous pouvez transférer les risques à un tiers. L'assurance est une forme de transfert du risque, puisqu'en cas de sinistre, les pertes financières ne sont pas absorbées par vous, mais bien par l'assureur.

Choisissez maintenant les techniques de gestion qui seront les plus efficaces et avantageuses pour votre clinique. Notez que plus vous adopterez de stratégies, plus vous vous dirigerez vers le succès !

En ce qui concerne le respect de la confidentialité, le D<sup>r</sup> Laprise doit s'assurer que les dossiers de ses clients ne seront consultés que par les personnes autorisées. Il pourrait opter pour la technique de prévention, en installant des classeurs sécuritaires, en formant de façon adéquate ses employés, en leur faisant signer une politique de confidentialité, en s'assurant de toujours tenir son bureau fermé au cours des consultations, etc. Il pourrait également se pencher sur la technique de transfert. Par exemple, en sachant qu'il peut être poursuivi en justice, il pourrait ajouter à sa police une garantie couvrant les frais juridiques, de manière à se faire rembourser, en tout ou en partie, les honoraires professionnels et les frais juridiques (frais d'expertise, frais d'huissier, etc.) qu'il devrait verser pour se défendre.

Il importe donc de penser à tous les moyens qui permettraient de faire face au risque puisque, dans la majorité des cas, il est souvent trop tard pour agir lorsque le sinistre survient. C'est à ce moment que les gens se disent « J'aurais donc dû... » !

### *La mise en œuvre de la stratégie*

Maintenant, prenez le temps nécessaire pour

dresser un plan de mise en œuvre de la ou des techniques choisies. En effet, en plus de trouver un moyen de gérer les risques, il importe de le mettre en place.

- ⊗ Tout d'abord, évaluez de quelle façon vous vous y prendrez pour passer à la phase de mise en œuvre. Établissez un plan d'action, pensez à toutes les étapes ainsi qu'aux délais que vous devrez respecter. Afin de vous aider dans ce processus, vous pouvez rencontrer tous les membres de votre personnel et former un comité. Également, pourquoi ne pas communiquer avec des conseillers dans le domaine qui pourront vous éclairer sur les éléments à ne pas oublier ? Ils ont l'expertise nécessaire pour vous donner les meilleurs conseils.
- ⊗ Par la suite, vous devrez préparer un plan de communication pour le personnel de votre clinique. En effet, selon les techniques que vous choisirez, il sera important que vos employés soient conscients des risques possibles dans leur travail et qu'ils soient informés des moyens que vous mettez en œuvre pour les éviter. De façon globale, ils doivent connaître les risques potentiels, leurs origines, les coûts associés, les conséquences possibles et leur rôle dans le processus de gestion des risques.

N'oubliez pas qu'un des éléments clés du succès en entreprise est la communication. Informez-les. Formez-les.

### *L'analyse des résultats*

Contrairement à ce que pensait le D<sup>r</sup> Laprise, au cours des premiers mois d'exploitation, il ne faut pas faire une analyse des risques possibles, mais analyser les résultats des techniques et des décisions prises.

À cette étape, vous devez vous demander si les résultats de votre processus correspondent à vos attentes. Si oui, tant mieux ! Votre processus a été des plus efficaces. Sinon, vous devez vous questionner sur les modifications que vous devrez apporter au plan. Vous devez toutefois vous

assurer que ces changements ne toucheront pas aux aspects efficaces de votre processus.

Vous devez également vérifier si le risque a évolué au cours de l'année et si les changements sont adaptés au degré de risque du moment. Avez-vous ajouté des activités à votre entreprise ? Dans ce cas, vous devrez refaire le même exercice. Vous pourrez alors analyser si vos besoins d'assurance ont changé. Peut-être êtes-vous trop assuré ? Ou sous-assuré ? Avez-vous besoin de protections supplémentaires ? Profitez de l'occasion pour vous poser toutes ces questions afin d'être des mieux protégés !

### **Pourquoi gérer votre risque ?**

Pour terminer, voici quelques points qui vous permettront de prendre conscience de l'importance d'adopter le processus de gestion des risques.

- ☉ Les gens ont de plus en plus recours à la justice.
- ☉ Les tribunaux font souvent pencher leur décision du côté du plaignant. Vous devez donc démontrer que vous avez fait le nécessaire pour éviter que la situation ne se produise.
- ☉ Les gens sont de plus en plus informés de leur droit et de ce qui doit être fait.
- ☉ L'occurrence de dommages ou de poursuites réduit le temps disponible pour la gestion et la croissance de l'entreprise. 📞

Vous avez des questions ? Veuillez nous les faire parvenir par courriel à [info@dplm.com](mailto:info@dplm.com) à Dale-Parizeau LM. Vous pouvez également obtenir plus de renseignements en consultant notre site Internet au [www.dplm.com/fmoq](http://www.dplm.com/fmoq) ou en communiquant avec nous au 1 877 807-3756 (partout au Québec).