Assurance et Banque

Prévention Responsabilité Civile

Risque Responsabilité Civile

Informer Alerter

Évaluer Accompagner

Le Risque Responsabilité Civile
pour votre entreprise

De nombreux dangers guettent votre entreprise. Certains sont tangibles et connus, par exemple ceux liés aux événements naturels, l'incendie…
Les risques affectant votre responsabilité sont eux plus insidieux, silencieux, évolutifs, et peuvent mettre en péril la pérennité même de votre activité.

Il n'est pas possible d'en dresser une liste exhaustive – et c'est là toute la difficulté d'appréhender votre exposition – mais quelques grandes tendances se dégagent. Parmi celles-ci, on retrouve notamment :

- les risques juridiques et de conformité liés aux respect des contrats et des réglementations en vigueur,
- les risques financiers, en lien avec vos partenaires, vos sous-traitants et vos clients,
- le risque social en lien avec vos collaborateurs,
- les risques professionnels liés à votre activité,
- et enfin, un effet multiplicateur qui constitue assurément l'une des caractéristiques majeures du risque de responsabilité.

Une autre caractéristique fondamentale du risque d'engagement de responsabilité est que la « victime » du dommage causé par l'entreprise garde l'initiative de la réclamation selon son niveau d'acceptabilité / tolérance au risque qui s'est réalisé et dont elle subit les conséquences.

Quelles conséquences pour votre entreprise ?

Des conséquences directes

Mise en cause de l'organisation de l'entreprise.

Impact sur l'image de votre marque (vis-à-vis des fournisseurs, clients, investisseurs…).

Menace de la pérennité de l'entreprise.

On constate trop souvent un décalage entre la perception des risques encourus et la réalité de ces risques parmi les chefs d'entreprise. En cas de crise, le risque financier peut être extrêmement important et s'avérer lourd de conséquences.

Des conséquences indirectes

Impact financier (dédommagement préjudice, franchises, retrait et remplacement de produits sur le marché…).

Mise en cause de votre propre responsabilité en tant que dirigeant.

Quelques questions à vous poser…

- Vérifiez-vous **les attestations d'assurance** de **responsabilité civile** de vos partenaires ?
- Avez-vous **des conditions générales de vente** ou **d'achats validées juridiquement** et régulièrement utilisées ?
- **Sauvegardez-vous** régulièrement **vos données** ?
- Avez-vous **mis en place un processus qualité** ?
- Avez-vous prévu un **dispositif de réaction en cas d'atteinte à l'image de marque de votre entreprise ?**

Découvrez **les conseils et les documents pratiques** pour **communiquer** à travers **la démarche FORTS**

FORMALISER
vos engagements contractuels

OBTENIR
les attestations de vos partenaires

RÉDUIRE
les risques professionnels de vos salariés

TRACER **votre activité en conservant toutes les données importantes**

SUIVRE
et traiter rapidement les réclamations

Formaliser
vos engagements contractuels

Formaliser ses engagements contractuels, c'est se défendre en cas de mise en cause et protéger son patrimoine.

Nos recommandations

Définir par écrit la nature et l'étendue de vos engagements et ceux de vos cocontractants

Que ce soit lors de la signature du marché initial, ou à la suite de toute modification intervenue en cours d'exécution du marché, vous devez définir par écrit la nature et l'étendue de vos engagements et ceux de vos cocontractants.

Formaliser vos engagements en amont et en aval

La bonne formalisation des engagements contractuels vous procure un double avantage :

En amont, un écrit qui définit et délimite vos engagements et ceux de vos partenaires.

En aval, un support qui permet le contrôle le du respect des engagements pris.

Cette formalisation, en apportant la clarté nécessaire à la bonne exécution de vos obligations contractuelles, contribuera à éviter des discussions longues, perturbantes et coûteuses en cas de litige, et permettra un règlement plus rapide et plus simple.

Assurer la qualité de vos documents contractuels

La qualité de vos documents contractuels participe aussi de la loyauté des pratiques, mise en avant par la norme ISO 26 000 : lutte contre la corruption, respect des règles de la concurrence…

Le saviez-vous ?

De nombreux litiges naissent ou sont aggravés du fait de l'absence de documents écrits ou de l'imprécision.

En cas de désaccord, il vous sera plus facile de faire valoir la bonne exécution de votre prestation si vous pouvez vous appuyer sur un document écrit, complet, clair et précis.

Boîte à outils

Fiche
Référentiel des points clés contractuels

Obtenir

les attestations d'assurance de responsabilité civile de vos partenaires

Les attestations : un contrôle nécessaire pour ne pas subir la responsabilité civile de ses partenaires.

Nos recommandations

Exiger une attestation d'assurance

Il est essentiel que vous sachiez comment sont assurés vos partenaires afin de **ne pas subir les conséquences d'une insuffisance ou d'une absence** d'assurance de leur part.

Pour cela, le meilleur moyen est de leur demander de vous **fournir une attestation de responsabilité civile** émanant de leur assureur.

Demander cette attestation le jour où un problème survient, c'est souvent trop tard…

Intégrer ce réflexe dans la gestion courante

La fourniture des attestations d'assurance doit être intégrée dans le cadre de la gestion courante de vos relations avec vos partenaires.

Ces documents exigent toujours une vérification ciblée : certains points de l'attestation doivent être particulièrement vérifiés pour vous assurer de sa pertinence.

Lister les informations clefs à exiger

Cette exigence, **gage de qualité et de sérieux** de votre part, aura des conséquences positives sur l'**image de marque** de votre entreprise.

Avec l'attestation d'assurance de vos partenaires, vous vous **prémunissez face à d'éventuels préjudices qui ne sont pas forcément tous pris en charge par votre contrat d'assurance de responsabilité civile** (prix du produit ou de la prestation à dédommager, franchise…).

Boîte à outils

Fiche
Support d'analyse des attestations

Le saviez-vous ?

Votre entreprise peut voir sa responsabilité civile recherchée du fait des prestations ou des produits réalisés par vos sous-traitants ou fournis par vos fournisseurs, même si **vous-même et vos collaborateurs n'avez commis aucune faute**.

Vos partenaires ont une fonction importante dans votre activité, ce qui vous impose d'être vigilant sur leurs conditions d'assurance.

Par exemple, l'attestation vous informe sur la fiabilité de vos fournisseurs et sous-traitants, et participe ainsi à la sécurisation de vos approvisionnements.

Réduire
les risques professionnels de vos salariés

En tant que chef d'entreprise, vous avez l'obligation d'assurer la sécurité de vos salariés.

C'est arrivé

Les faits

Dans une entreprise de services de nettoyage, un laveur de vitres fait une chute d'échelle de 5 mètres. Le salarié est victime d'un traumatisme crânien et de plusieurs fractures.

Les conséquences

Le Tribunal correctionnel déclare **l'employeur responsable des faits** pour manque de formation pratique appropriée en matière de sécurité et utilisation d'une échelle non conforme.

L'indemnisation au titre de la faute inexcusable s'élève à 67 000 € ; elle est prise en charge par l'assurance.

En outre, l'employeur est condamné à 5 000 € d'amende (les peines encourues pouvant aller jusqu'à 45 000 € et 3 ans d'emprisonnement).

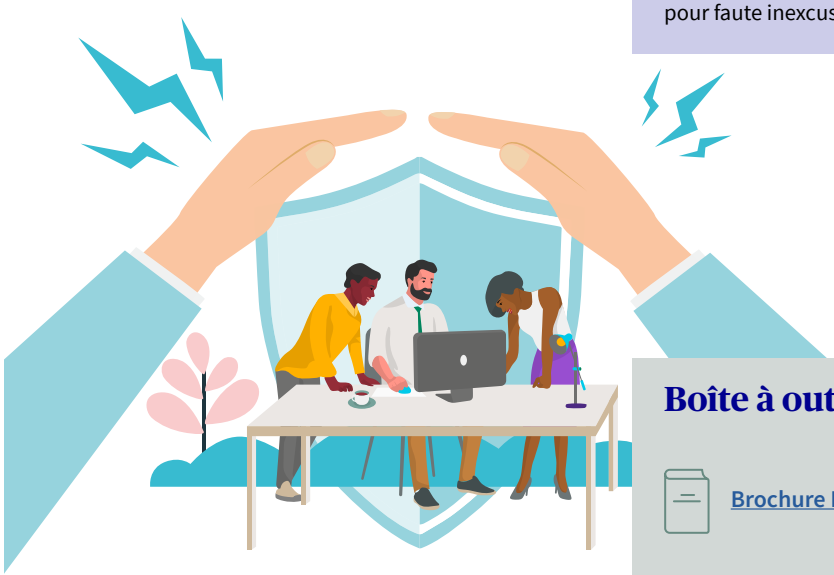
Cela aurait pu être évité

L'employeur aurait dû protéger son employé et se serait ainsi protégé lui-même juridiquement en fournissant une formation pratique en matière de sécurité et en faisant contrôler la conformité du matériel.

Nos recommandations

Rédiger le Document Unique

L'inventaire des risques identifiés doit être transcrit dans un Document Unique qui doit être mis à jour au moins une fois par an et à chaque fois qu'il y a une modification dans l'organisation des conditions de travail.



Le saviez-vous ?

Les évolutions réglementaires et jurisprudentielles récentes en matière de responsabilité des employeurs ont alourdi les risques de mise en cause de la responsabilité de votre entreprise vis-à-vis de ses salariés, ainsi que vos risques, en tant que chef d'entreprise, d'engager votre responsabilité à titre personnel.

Une faute inexcusable, un risque alourdi ?

Selon la jurisprudence, en tant qu'employeur, vous êtes tenu d'une obligation de sécurité de résultat vis-à-vis de vos salariés. Le manquement à cette obligation a le caractère d'une faute inexcusable, lorsque l'employeur avait ou aurait dû avoir conscience du danger auquel était exposé le salarié, et qu'il n'a pas pris les mesures nécessaires pour l'en préserver.

Une discrimination ou une situation de harcèlement, même entre salariés, peut constituer un cas de condamnation de l'employeur pour faute inexcusable.

Boîte à outils

Brochure Faute inexcusable

Tracer
votre activité en conservant toutes les données importantes

Organiser la préservation de vos données vous permet de limiter ou de dégager la responsabilité de votre entreprise.

Nos recommandations

Conserver les documents sur les engagements contractuels

Vous devez conserver tous les documents qui vous permettront de limiter ou de dégager la responsabilité de votre entreprise, et les engagements contractuels de vos partenaires (marchés, contrats, bons de commande, procès-verbaux de réception…).

Vous devez également protéger les documents qui relèvent de la recherche-développement…

Modalités de conservation

Ces données doivent être conservées en lieu sûr tant que la responsabilité de votre entreprise peut être recherchée, durée à déterminer selon la nature de votre activité.

Les documents papier comme les documents électroniques sont concernés. Il est donc important de mettre en œuvre **une politique de sauvegarde régulière** de ces données, avec un stockage sécurisé et distant.

La conservation doit être organisée et le stockage protégé notamment contre l'incendie et le dégât des eaux.

Le saviez-vous ?

Les réclamations en matière de responsabilité civile

Elles peuvent survenir plusieurs mois, voire plusieurs années après l'exécution d'un contrat.

Il est donc nécessaire d'organiser la préservation des moyens de preuves qui vous permettront de limiter ou de dégager la responsabilité de votre entreprise et de prouver que le marché a été exécuté conformément à la demande.

C'est arrivé

• Les faits

Une entreprise fournit des rivets pour équiper des amplificateurs.
Le revendeur des amplificateurs constate que les rivets s'oxydent 5 ans plus tard.

• Les conséquences

Le revendeur prétend que les rivets fournis, à l'origine des dommages constatés, ne sont pas conformes aux spécifications demandées et réclame l'indemnisation de ses préjudices, à savoir la reprise des amplificateurs, vendus et les frais de dépose-repose des rivets.
En outre, il prétend subir un préjudice économique et d'image.

La mise en cause du fournisseur a été évitée

Le fournisseur a pu s'opposer à la réclamation de son client : il a conservé le cahier des charges de l'époque et peut prouver que les rivets fournis étaient conformes à la commande du client.

Boîte à outils

Fiche Conservation des données

Suivre
et traiter rapidement les réclamations clients

Les réclamations constituent une source d'information précieuse et peuvent révéler un dysfonctionnement de l'entreprise.

Le saviez-vous ?

Les réclamations sont clefs pour votre activité

Pour les clients, c'est un moyen de s'exprimer.

Pour l'entreprise, elles fournissent des **informations sur la satisfaction de vos clients** et vous permettent de déceler des événements indésirables, récurrents, et de réduire leur occurrence.

Les réclamations révèlent parfois un dysfonctionnement de l'entreprise

Dans les processus de l'activité: conception, fabrication, élaboration des projets…

Dans le management des équipes: organisation interne, valorisation des compétences…

Le suivi et le traitement des réclamations, sources d'information et révélateurs de dysfonctionnement, **permettent de réduire la fréquence et la gravité des dommages et de parfaire la qualité de vos prestations ou produits**.

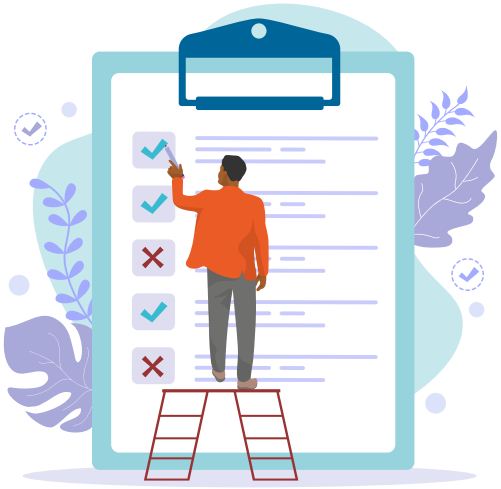
Nos recommandations

Prendre en compte les réclamations

Vous devez accorder aux réclamations toute l'attention qu'elles méritent et les gérer sérieusement.

L'important est :

- **d'avoir un circuit de collecte** afin que les réclamations aboutissent en un point unique dans l'entreprise,
- **qu'elles soient toutes analysées,**
- qu'une **réponse rapide**, même provisoire, soit apportée.



C'est arrivé

• Les faits

Une entreprise fabrique des pastilles pour lave-linge. Ces pastilles déteignent dans les machines et incrustent le colorant dans le tambour.
Deux clients se manifestent auprès du fabricant mais ces réclamations restent lettre morte.
Un distributeur enregistre des remontées ; il menace le fabricant de « déréférencement » et retourne toutes les pastilles.

• Les conséquences

Le fabricant doit prendre en charge : les frais de retrait des produits, le préjudice commercial avancé par le distributeur.
D'autres préjudices sont à envisager : impact sur l'image du distributeur, impact sur l'image du fabricant, perte du distributeur comme client.

Cela aurait pu être évité

Si le fabricant avait mis en place une démarche de traitement des réclamations en amont, celles-ci auraient pu être remontées.
Ainsi, le fabricant aurait pu modifier un composant de sa pastille et il n'aurait pas perdu le marché.

Conseils et accompagnement juridique

Dans le cadre des garanties de protection juridique de votre contrat, bénéficiez de conseils de juristes spécialistes pour vous aider à traiter les réclamations de vos clients et les litiges.

Les + AXA

Crise majeure
Une équipe de spécialistes, présente aux côtés de vos clients dans un moment crucial pour un service adapté et disponible 24h/24, 7j/7.

En savoir +

PCA
Afin de favoriser la reprise rapide de l'activité de l'entreprise en cas de sinistre, votre client peut préparer en amont son dispositif de Continuité d'Activité personnalisé avec nos experts.

En savoir +

Retrouvez l'ensemble de vos services
et documents contractuels sur votre
Espace Client IARD Entreprise via axa.fr

AXA vous répond sur :

OFFRE CITOYENNE

CONFIANCE, PRÉVENTION, ENVIRONNEMENT, SOLIDARITÉ :
avec AXA, faites le choix d'une entreprise engagée. Nos offres citoyennes contribuent au respect de la planète, de tous et de chacun. Toutes nos actions concrètes sont à découvrir sur **axa.fr**

Réf. 20011058 02 2024 - Crédit photo : AdobeStock - COMEBACK