



Assurance et Banque

Prévention Responsabilité Civile



Prévention Responsabilité Civile

L'exposition des entreprises aux risques de responsabilité civile

Le domaine de l'assurance en responsabilité civile des entreprises est en **constante évolution**.

Les risques de responsabilité civile sont **insidieux, silencieux, évolutifs** : moins fréquents que d'autres risques, ils attirent moins l'attention des chefs d'entreprise alors qu'ils peuvent mettre en péril la pérennité même de l'entreprise.

En dresser la liste exhaustive est complexe, ce qui en rend l'anticipation difficile :

- ils sont liés à l'activité de l'entreprise, qui lui est propre,
- ils concernent aussi bien les dommages corporels que matériels et immatériels.

L'analyse des mises en cause de la responsabilité des entreprises a permis de cibler 6 vulnérabilités qui exposent particulièrement les chefs d'entreprise :

- **vulnérabilité juridique** en lien avec les contrats et les réglementations en vigueur,
- **vulnérabilité sociale** en lien avec la qualité d'employeur et de dirigeant,
- **vulnérabilité financière** en lien avec la défaillance d'un partenaire de l'entreprise,
- **vulnérabilité de conformité** en lien avec la conformité réglementaire et technique et la traçabilité des process,
- **vulnérabilité réputationnelle** en lien avec la relation clients,
- **vulnérabilités émergentes** en lien avec les risques de nouvelle génération.

La prévention des vulnérabilités des entreprises

C'est une démarche visant à **appréhender les différentes vulnérabilités des entreprises**.

Elle repose sur des **actions, comportements et attitudes** permettant d'éviter ou réduire le nombre et la gravité des sinistres. Elle propose des **bonnes pratiques, souvent des mesures simples**.

Le chef d'entreprise doit prévoir les organisations nécessaires pour éviter d'être un jour mis en cause et pour limiter les impacts d'une mise en cause sur son entreprise.

La prévention constitue une **réponse complémentaire à l'assurance** pour limiter ces risques et sécuriser l'activité. Nous avons imaginé un **parcours de prévention de ces 6 vulnérabilités sous forme de jalons**.



LE SAVIEZ-VOUS ?

La Prévention est un atout majeur pour le chef d'entreprise car c'est un levier d'amélioration continue et un outil de protection qui implique souvent une adaptation des habitudes de travail et des comportements dans l'entreprise.

Nous recommandons aux entreprises de prendre contact avec leur assureur dès l'apparition d'une situation qui pourrait faire l'objet d'une réclamation.

En cas de sinistre, l'incident est inscrit dans la sinistralité de l'entreprise et la prime d'assurance risque d'augmenter l'année suivante.

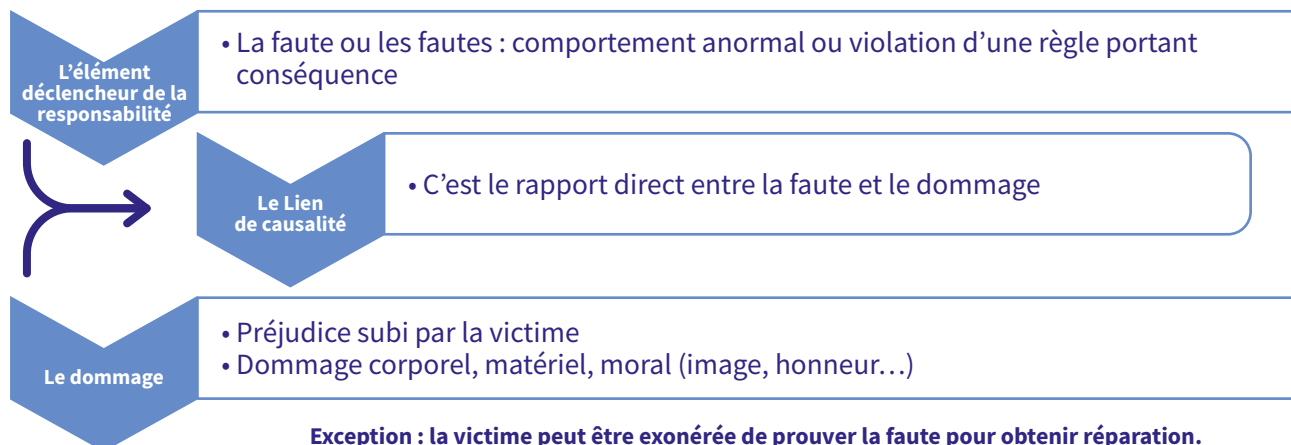
Fréquence des sinistres : un risque réel de résiliation du contrat d'assurance à prendre en considération.

Lorsqu'une entreprise subit des sinistres fréquents l'assureur peut augmenter la prime, modifier les conditions du contrat (franchises, exclusions...) ou résilier le contrat.

Après une résiliation pour sinistralité élevée, l'entreprise pourra avoir des difficultés à trouver un autre assureur.

Juridiquement aucune reconnaissance de responsabilité n'est opposable à l'assureur. Cf article L124-2 du code des assurances.

Principe de la preuve : pour mettre en jeu la responsabilité, la victime doit prouver **la faute, le dommage et le lien de causalité entre la faute et le dommage**



Exception : la victime peut être exonérée de prouver la faute pour obtenir réparation.

Responsabilité du fait des produits défectueux (code civil, art. 1245) :
le fabricant est responsable si le produit est défectueux, même en l'absence de faute.

Responsabilité

Prévenir la **vulnérabilité juridique** de l'entreprise en lien avec ses contrats et les réglementations en vigueur

C'est définir les mesures à mettre en place pour créer un cadre juridique et prévenir les risques liés à ses engagements contractuels

Risques à considérer

- les engagements inadéquats ou disproportionnés qui ont pour conséquence la mise en péril de l'entreprise et débouchent sur des litiges évitables,
- la méconnaissance de l'étendue des engagements de l'entreprise,
- le défaut de conseil du client,
- l'impossibilité de rapporter la preuve des engagements de chaque partie au contrat,
- la perte de la possibilité d'exercer un recours contre un fournisseur, un sous-traitant, un tiers, l'assureur, par l'entreprise,
- la perte de la possibilité d'exercer un recours par l'assureur (renonciation à recours ou clauses dérogatoires du droit communs).

Stratégie de prévention

Acquérir les réflexes à intégrer à tous les stades des relations contractuelles :

- pour chaque activité, chaque prestation, chaque type de production, chaque métier,
- pour tous types de marchés quels que soient les partenaires de l'entreprise même en cas d'habitude de travail dans un climat de confiance mutuel.



C'est arrivé

Les faits

Lors d'une visite de ramonage, M. J a constaté un raccordement incorrect. Il a informé oralement le client des travaux nécessaires auprès d'un professionnel, mais son client a reporté l'intervention. Après avoir allumé son installation, un incendie s'est déclaré causant des dégâts importants.

Responsabilité

M. J a été convoqué pour expertise, mais n'ayant pas rédigé de rapport écrit avec ses recommandations, sa responsabilité pour défaut de conseil a été engagée, car il ne pouvait pas prouver qu'il avait informé le client des risques.

Conséquences pour le dirigeant

L'assurance prend en charge le sinistre au titre de la garantie RC professionnelle.

Prévention

La situation aurait pu être évitée si M. J avait :

- rédigé un rapport d'intervention détaillé,
- rappelé les normes techniques qui s'imposent dans son activité,
- pris des photos qu'il aurait jointes au rapport,
- fait signer le client sur le devis, le rapport ou la fiche de réception,
- mentionné que les travaux avaient été refusés ou reportés par le client,
- archivé tous les documents.



Recommandations

1. **Être assisté sur le plan juridique** par des prestataires juristes ou avocats.
2. **Sécuriser les relations contractuelles.**
Par exemple, **disposer de CGV** ou de **CG de Prestations de Services** fiables et à jour : elles définissent les règles applicables à la vente de biens/services. Les faire valider par un juriste.
3. **Garantir la conformité et la traçabilité juridique (ou sa Protection Juridique).**
Par exemple, **formaliser par écrit les conseils** ou consignes verbales données au client et lui transmettre en conservant la traçabilité de la remise.
4. **Renforcer la protection juridique de l'entreprise.**
Par exemple : assurer l'entreprise pour son risque juridique.



LE SAVIEZ-VOUS ?

La norme ISO 26 000 donne les lignes directrices de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) notamment en matière de lutte contre la corruption et de respect des règles de concurrence.

Elle recouvre la gouvernance de l'organisation, les droits de l'Homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, les questions relatives aux consommateurs, les pratiques commerciales éthiques qui respectent la concurrence pour favoriser un environnement commercial juste et transparent.



Boîte à outils

- Fiche : Référentiel de points clefs contractuels



Prévenir la **vulnérabilité sociale** en lien avec la qualité d'employeur

C'est protéger les préposés (salarié, intérimaire, stagiaire, apprenti) contre les risques liés à l'activité de l'entreprise

L'employeur est la personne morale (l'entreprise) ou physique qui conclut le contrat de travail avec le salarié. En cas d'accident du travail la responsabilité pèse sur l'entreprise.

En tant que chef d'entreprise, l'employeur a l'obligation d'assurer la **sécurité de ses préposés** et cette obligation impose de réaliser une analyse approfondie des risques professionnels.

En cas d'accident du travail (AT) ou de maladie professionnelle (MP) reconnue par sa caisse de sécurité sociale (à l'exclusion de l'accident de trajet), la victime ou ses ayants droit peuvent rechercher la **responsabilité de l'employeur** s'ils prouvent qu'il a commis une **Faute Inexcusable de l'Employeur (FIE)**.

Risques à considérer

- la sanction par les juges civils de la reconnaissance de la faute inexcusable de l'employeur,
- la sanction par le juge pénal d'une infraction au code du travail et/ou au code pénal.

Cette dernière pourra conduire à une **peine d'emprisonnement ou une amende**.



C'est arrivé

Les faits

Accident de travail mortel d'un salarié de l'Assuré (en CDD) alors qu'il empaillait des palettes, qui lui sont tombées dessus.

Responsabilité

Le tribunal a reconnu la FIE car l'employeur avait conscience du danger puisque l'inspecteur du travail avait relevé le défaut de formation et d'habilitation à l'utilisation d'un chariot élévateur. Mais l'employeur n'avait pas pris toutes les mesures nécessaires pour protéger les préposés.

Conséquences pour l'employeur

L'assurance prend en charge le sinistre au titre de la

garantie FIE mais l'entreprise devra :

- payer des cotisations supplémentaires AT/MP,
- faire face au manque de confiance des préposés, le climat social sera tendu,
- anticiper une vigilance accrue de l'inspection du travail.

Prévention

Cela aurait pu être évité si l'employeur avait :

- organisé une **formation pratique en matière de sécurité** pour ses collaborateurs avant leur prise de poste,
- **contrôlé la conformité du matériel en continu**,
- **tracé ses actions** pour prouver leur mise en œuvre effective.

Recommandations

1. Organiser la gestion des risques professionnels.

Evaluer le niveau de prévention et de protection en matière de risques professionnels de l'entreprise :

- appliquer les 9 principes de **prévention définis par le Code du travail** (article L4121-2),
- rédiger un **DUERP** (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels) + un Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRIACT) (entreprises de plus de 50 salariés).

2. Renforcer la protection de l'entreprise avec son assureur :

- contracter une assurance couvrant la RC générale de l'entreprise, dans laquelle le risque de FIE est inclus et ajuster les garanties à la hauteur des risques,
- **informer immédiatement l'assureur RC dès l'information de l'action en reconnaissance de la faute inexcusable** par la CPAM ou par la victime ou ses ayants droit et lui transmettre l'entière gestion du dossier.



LE SAVIEZ-VOUS ?

- en tant qu'employeur, le **non-respect de l'obligation de sécurité** caractérise une faute inexcusable, par exemple, lorsque l'employeur avait ou aurait dû avoir conscience du danger auquel était exposé le préposé et qu'il n'a pas pris les mesures nécessaires pour l'en préserver,
- la **faute de la victime n'exonère pas** l'employeur de sa responsabilité,
- une discrimination ou une situation de **harcèlement, même entre salariés**, peut constituer un cas de condamnation de l'employeur pour faute inexcusable en cas de Risque Psycho Sociaux (RPS).



Boîte à outils

- Brochure Prévention de la Faute Inexcusable de l'Employeur

Sites de référence

- Santé et sécurité au travail - INRS

- L'Assurance Maladie - Risques professionnels

- MSA - Accompagnement en prévention



Prévenir la **vulnérabilité sociale** en lien avec la qualité de dirigeant

C'est protéger le patrimoine du dirigeant en cas de mise en cause à titre personnel

Les dirigeants⁽¹⁾ sont les personnes physiques qui exercent le pouvoir de direction (PDG, gérant, etc.).

Il existe **3 causes d'engagement de la responsabilité des dirigeants** :

- la faute de gestion,
- les infractions aux dispositions législatives & réglementaires,
- la violation des statuts.

Toute personne physique ou morale qui s'estime **victime d'un préjudice** en raison d'une faute commise par un dirigeant dans l'exercice de ses fonctions peut engager sa responsabilité dans les domaines civil ou pénal, pour sa faute.

Risques à considérer

- **chaque action du dirigeant** (erreur comptable, embauche d'un salarié, manquement à l'obligation

de sécurité des salariés...) **est encadrée par le droit civil et pénal et peut entraîner la recherche de sa responsabilité personnelle** devant un tribunal correctionnel ou civil,

- un dirigeant peut voir sa responsabilité pénale engagée pour des **actions réalisées en son nom propre ou par ses préposés**, notamment en cas de gestion négligente, de non-respect des dispositions législatives et réglementaires, ou de défaillance dans les obligations de sécurité et de prudence,
- la loi permet de **cumuler la responsabilité pénale du dirigeant et celle de l'entreprise** pour une même infraction.

C'est arrivé

Les faits⁽²⁾

Accident de travail mortel du préposé de l'Assuré (en CDD) en empilant des palettes qui lui sont tombées dessus.

Responsabilité

Le tribunal correctionnel condamne le dirigeant pour homicide involontaire en raison de son manquement à son obligation de sécurité (défaut d'actualisation du protocole de sécurité, de formation et d'habilitation du préposé à l'utilisation d'un chariot élévateur).

Conséquences directes pour le dirigeant sur son patrimoine personnel

L'assurance prend en charge la défense de l'assuré et les préjudices des ayants droits du préposé décédé. Elle ne prend pas en charge l'amende pour le dirigeant de 10 000 €.

Conséquences indirectes pour le chef d'entreprise dans sa qualité de dirigeant

- dégradation de son image auprès de ses préposés,
- potentiels risques médiatiques avec répercussions sur sa réputation, sa vie personnelle et celle de sa famille...

Prévention

Cela aurait pu être évité si le dirigeant avait veillé :

- à l'**actualisation du plan particulier de sécurité et de protection de la santé** (PPSPS),
- au suivi et à la traçabilité des **formations** des préposés à l'utilisation d'un chariot élévateur.

Recommandations

1. Analyse et anticipation des risques.

Diagnostiquer et cartographier le risque pénal de l'entreprise (avec un avocat en droit des affaires spécialisé en droit pénal) pour identifier les risques à prévenir et mettre en œuvre les mesures de prévention-protection adéquates.

2. Organisation & Sensibilisation.

Organiser la planification des actions sur les points à risque, leur surveillance régulière et la conservation de la trace des actions réalisées et assurer une veille juridique.

3. Assurance & prévention.

Assurer la Responsabilité du Dirigeant et prendre contact avec son assureur pour déterminer avec lui les bonnes pratiques de prévention liées à son activité et en cas de gestion de sinistre.

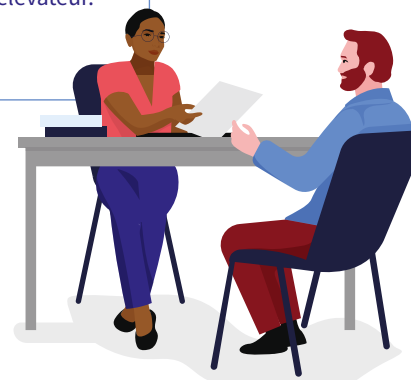


LE SAVIEZ-VOUS ?

C'est généralement à la société de réparer les préjudices causés à des tiers mais il est possible d'engager la responsabilité personnelle du dirigeant.

(1) Les dirigeants de droit, salariés ou non sont le gérant, le Président, les administrateurs, le Directeur Général, le DG délégué, les membres du Directoire et leur Président, les membres du Conseil de Surveillance et leur Président. Les dirigeants de fait, personne qui a un lien avec la société concernée : soit il en fait partie (associé, salarié, etc.), soit il est en relation d'affaires avec elle (fournisseur, client...). Cela peut être aussi bien une personne physique qu'une personne morale qui, directement ou par personne interposée, exerce la direction, l'administration ou la gestion des sociétés sous le couvert ou au lieu et place des représentants légaux.

(2) Même accident que le « c'est arrivé » précédent, analysé sous l'angle du chef d'entreprise « dirigeant » et non plus sous l'angle chef d'entreprise « employeur ».



Prévenir la **vulnérabilité financière** en lien avec la défaillance d'un partenaire de l'entreprise

C'est prévenir les risques liés aux défaillances des partenaires qui ont une fonction clé dans l'activité

La **santé financière dégradée d'un partenaire** (clients, fournisseurs, sous-traitants, co-traitants, distributeurs et tous prestataires réguliers) **peut impacter la rentabilité, la solvabilité voire la continuité d'activité et l'image de l'entreprise**. Cela représente donc un enjeu stratégique majeur.

Risques à considérer

- les risques liés à un **partenaire commercial qui rencontre des difficultés** financières peuvent affecter la trésorerie de l'entreprise et/ou perturber la chaîne de production et avoir une incidence significative sur la RC,
- **les risques liés aux prestations et/ou produits fournis** : même sans faute de sa part, l'assuré peut voir sa RC directement mise en cause et engagée du fait des prestations et/ou produits fournis par ses sous-traitants et fournisseurs,
- les risques liés à **l'insuffisance ou l'absence d'assurance des partenaires entraînant un défaut de**

prise en charge ou une prise en charge partielle par l'assureur des dommages subis par l'entreprise en cas de sinistre,

- les difficultés des prestataires peuvent entraîner des choix économiques qui auraient pour conséquences des défauts de qualité de produits et/ou de prestations,
- certains préjudices ne sont pas systématiquement pris en charge par l'assurance RC (prix du produit ou de la prestation à indemniser, franchise...).

Stratégie de prévention

- maîtriser le risque de dépendance financière envers les partenaires de l'entreprise,
- être vigilant sur les conditions d'assurance des partenaires de l'entreprise en exigeant une attestation d'assurance des partenaires de l'entreprise émanant de leur assureur.

La couverture doit être adéquate pour les risques spécifiques liés au partenariat en cas de sinistre.

C'est arrivé

Les faits

L'entreprise C, fabricant de cuves industrielles, a sous-traité une partie de sa fabrication à une entreprise locale en difficulté. Après mise en service, une fuite importante est survenue, provoquant des pertes financières et des frais de réparation.

Responsabilité

L'expertise a révélé que cela venait d'un défaut de fabrication du sous-traitant qui n'était pas assuré. Le sous-traitant étant en liquidation judiciaire, l'entreprise C a été tenue responsable vis-à-vis du client final.

Conséquences pour le dirigeant

L'incident a impacté fortement la réputation de l'entreprise entachant ses chances de répondre à des appels d'offres.

Prévention

Cela aurait pu être évité si l'entreprise :

- avait vérifié la solidité financière du sous-traitant,
- obtenu une attestation d'assurance valide avec une couverture adéquate pour les risques spécifiques liés au partenariat.

Recommandations PME

- 1. Identifier & anticiper les risques liés aux partenaires :**
 - identifier les partenaires critiques en fonction de leur dépendance à l'entreprise en termes de chiffre d'affaires, d'achats ou selon la part de délégation,
 - surveiller l'équilibre financier de l'entreprise partenaire et organiser la détection de signaux d'alerte qui pourraient entraîner des difficultés importantes,
 - diversifier son portefeuille pour prévenir l'effet domino.
- 2. Sécuriser les relations contractuelles et financières.** Disposer de Conditions Générales de Vente (CGV) ou CG de prestations de services et définir des clauses solides et équilibrées dans les contrats : sur les délais de paiements, les pénalités de retard, les modalités de résolutions de contrat en cas d'impayés.
- 3. Diversifier et fiabiliser son écosystème de partenaires.** Solliciter votre intermédiaire pour évaluer avec lui la qualité des attestations fournies par les prestataires.

Recommandations TPE

- 1. Sélection & évaluation des clients.**
- 2. Sécurisation des paiements.** Inclure les modalités de paiements dans les CGV ou de prestations.
- 3. Suivi & Recouvrement.** Prévoir une procédure de relance rapide à J5 par téléphone ou mail, à J10 par courrier simple, à J30/J45 par mise en demeure LRAR.
- 4. Sécuriser l'activité via l'assurance.** Contracter les assurances adaptées à l'activité de l'entreprise.



Boîte à outils

Fiche

- Support d'analyse des attestations

Sites de référence

- <https://entreprendre.service-public.fr/>
- <https://bpifrance-creation.fr/entrepreneur/boite-a-outils>

- <https://conseillers-entreprises.service-public.fr/aide-entreprise/accueil/theme/entreprise-en-difficulte#section-breadcrumbs>



Prévenir la **vulnérabilité de conformité** en lien avec la conformité réglementaire et technique et la traçabilité des process

C'est limiter ou dégager la responsabilité de l'entreprise en cas de mise en cause

- en organisant la préservation des moyens de **preuves** démontrant que le marché, le service ou la prestation a été **exécuté conformément** à la commande,
- en démontrant que le marché, le service ou la prestation sont **exécutées conformément** aux exigences (contrat, normes, réglementation).

Risques à considérer

- **non-conformité aux normes et réglementations** (ex. RGPD, ISO, SOX) : **sanctions**, amendes, litiges, pertes de certifications, fermeture totale ou partielle d'établissement, atteinte à la réputation et perte de confiance des partenaires,
- **non-conformité technique : pertes financières et opérationnelles**, risques de fraudes ou d'erreurs non détectées, pénalités, résiliation de contrats, activation de garanties...

Des **domaines particulièrement sensibles** aux vulnérabilités de

conformité (liste non exhaustive) : droit du travail, sécurité et santé au travail, protection des données personnelles, lutte contre le blanchiment, obligations fiscales et comptables, environnement et développement durable...

La **traçabilité** assure la préservation des moyens de preuve permettant de **limiter ou dégager la responsabilité** en démontrant que toutes les étapes d'un processus ont été suivies et que les normes de conformité ont été respectées. Elle **optimise la défense** de l'entreprise en cas de mise en cause.

Stratégie de prévention

- il est donc impératif d'identifier les processus à forte exigence de traçabilité comme la production, la logistique, les décisions contractuelles et la gestion des incidents et d'organiser la conservation de tous les documents qui permettront de limiter ou de dégager la responsabilité de l'entreprise.

C'est arrivé

Les faits

Un vendeur reçoit un arrêté ordonnant **le retrait de certains appareils, malgré leur conformité lors de la vente**. Il doit retrouver ses clients pour récupérer le matériel, mais **n'est pas en mesure d'établir une liste** complète.

Conséquences pour le dirigeant

- les clients ne sont pas identifiés et il est impossible de récupérer le matériel non-conforme. La garantie « **frais de retrait** » engagés par l'assuré ne

peut pas être appliquée par l'assureur,

- risque de mise en cause pour **manque de diligence** par le client,
- risque de **non prise en charge du sinistre** par l'assureur (défaut de garantie pour des produits non identifiables après livraison).

Prévention

Cela aurait pu être évité si le vendeur avait conservé une liste précise de ses clients et des matériels livrés, assurant ainsi une **traçabilité** par lot.

Recommandations TPE

1. **Organisation & documentation** : **formaliser** toutes les procédures et décisions prises, pour disposer de preuves en cas de litige ou de contrôle.
2. **Outils & solutions techniques** : instaurer des mesures de sécurité informatique (antivirus, sauvegardes régulières, contrôles d'accès...) pour protéger les données sensibles.
3. **Contrôle & amélioration continue** : élaborer un plan de gestion de crise précisant les actions à entreprendre en cas de non-conformité ou de problème de traçabilité pour minimiser les impacts.
4. **Accompagnement & sensibilisation** : former les employés aux exigences de conformité, enjeux de traçabilité, importance de la documentation, conséquences d'une non-conformité.
5. **Collaborer avec des consultants ou des experts en conformité pour mettre en place les systèmes adéquats.**



LE SAVIEZ-VOUS ?

Les réclamations en matière de RC peuvent survenir plusieurs mois, **voire plusieurs années** après l'exécution d'un contrat. Les données doivent être conservées **en lieu sûr tant que la responsabilité** de l'entreprise peut être engagée.

Recommandations PME

1. **Organisation & gouvernance de la traçabilité.**
2. **Conservation & gestion des données.**
3. **Documentation & Relations contractuelles** : inclure la traçabilité dans les cahiers des charges fournisseurs.
4. **Évaluation & amélioration continue** : préparer des plans de gestion de crise documentés pour prouver à posteriori les mesures prises en cas de litige ou d'incident, comme les plans de rappel et les décisions correctives.
5. **Sensibilisation & accompagnement** : prendre contact avec votre intermédiaire pour définir les bonnes pratiques de prévention adaptées à l'activité.



Boîte à outils

- Fiche Conservation des données

Sites de référence

- [Documents commerciaux d'une société - Forme juridique](#)
- [Quels sont les délais de conservation des documents pour les entreprises](#)
- [Professionnel | CNIL](#)



Prévenir la **vulnérabilité réputationnelle** en lien avec la relation clients

C'est être réactif dans la relation clients pour prévenir les litiges et leur aggravation

- en détectant un signal faible **annonciateur d'un dysfonctionnement** grave (non-conformité produit, défaut qualité, négligence humaine...),
- en **prévenant un risque** d'accident médiatisé,
- en évitant d'engager la **responsabilité** de l'entreprise.

Risques à considérer

- **les risques liés à une écoute insuffisante et à la non-prise en compte des retours clients :** la gestion efficace des retours clients est essentielle pour éviter qu'ils dégénèrent en conflit majeur : départ des clients vers la concurrence, diffusion d'avis négatifs et dégradation de l'image de l'entreprise. Ce phénomène « negativ media », amplifie les critiques qui détériorent rapidement l'image de l'entreprise affectant sa réputation et pouvant devenir viral,
- **les risques liés à l'absence de traitement des réclamations :** la gestion efficace des retours clients est essentielle pour

éviter qu'ils dégénèrent en conflit majeur : incapacité à détecter les incidents ponctuels, récurrents ou les signaux d'un dysfonctionnement, absence d'actions correctives sur les produits/services entraînant des surcoûts de non-qualité, mises au rebut de produits, campagnes de **retrait ou de dépose-repose**, augmentation des litiges..., manque de communication positive sur la prise en compte des retours clients.

Stratégie de prévention

- la fidélité des clients est souvent fondée sur la perception qu'ont les clients de l'écoute et de la réactivité de l'entreprise,
- recueillir, analyser et comprendre les besoins, attentes et préoccupations de ses clients contribue efficacement à l'amélioration continue des produits et services de l'entreprise,
- la gestion efficace des retours clients est essentielle pour éviter qu'ils dégénèrent en conflit majeur.

C'est arrivé

Les faits

Une entreprise fabrique des dosettes de lessive pour lave-linge. Mais elles déteignent. 2 clients manifestent leur mécontentement auprès du fabricant mais n'obtiennent aucune réponse. Un distributeur de la marque enregistre les remontées négatives des clients, menace le fabricant de « déréférencement » et lui retourne toutes les dosettes. Les associations de consommateurs font remonter publiquement l'information.

Conséquences pour le dirigeant

- prise en charge des frais de retrait des produits et du préjudice commercial avancé par le distributeur,
- **impact sur l'image** du distributeur et sur celle du fabricant,
- **perte du distributeur** comme client et perte de confiance des consommateurs.

Prévention

Cela aurait pu être évité si le fabricant avait mis en place une **démarche de traitement des retours clients en amont** et donc modifier rapidement le composant en cause.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Au-delà des enjeux réputationnels de prévention et financiers, gérer la relation client permet de verrouiller le risque juridique. Un client qui s'estime insatisfait peut basculer vers une réclamation formelle, un recours juridique, voire un signalement aux autorités (DGCCRF, ARS, médiateurs...) et revendiquer des indemnités plus lourdes, voire l'indemnisation d'un préjudice moral.



Prévenir la **vulnérabilité réputationnelle** en lien avec la relation clients



Recommandations PME

1. **Ecouter les clients : surveillance** pour détecter les signes précoces de problèmes potentiels et **ajuster** les stratégies en conséquence.
2. **Analyser pour prévenir l'insatisfaction.**

Pour éviter les risques réputationnels

1. **Collecter & suivre les retours clients** : recueillir **systématiquement** les retours clients sur divers canaux de communication (enquêtes, commentaires sur les réseaux sociaux, avis en ligne...) et leur assurer une réponse.
2. **Surveiller & renforcer la relation client** : mettre en place des **indicateurs** de suivi pour détecter des signaux d'alarme potentiels et les défaillances récurrentes : taux de résolution au premier contact, délai moyen de traitement, taux de satisfaction post-intervention, nombre de réclamations et leur évolution dans le temps.

Pour éviter les risques liés à l'absence de traitement des retours clients et réclamations

1. **Structurer l'organisation & les procédures** : mettre en place une procédure écrite de gestion des retours clients qui détaille les supports de communication (réseaux sociaux), former les professionnels, les modalités de réception, traitement, analyse et réponse, conserver la trace des actions réalisées.
2. **Evaluer & suivre le risque** : mettre en place des **indicateurs** de suivi : services et responsables impactés, relations fournisseurs et sous-traitants, délai moyen de traitement, taux de satisfaction post-intervention, coûts, ...
3. **Anticiper & gérer les situations de crise** : élaborer des stratégies de gestion de crise pour réagir rapidement à un événement initial et limiter ses répercussions tant au niveau des conséquences matérielles, physiques, psychologiques, financières que médiatiques.

Recommandations TPE

1. **Faciliter l'écoute clients** : mettre en place des **canaux de communication** pour recueillir l'avis des clients (formulaire en ligne, courriels, lignes téléphoniques dédiées).
2. **Exploiter les retours clients** : identifier les tendances et les problèmes récurrents. Mettre en place un **processus** pour traiter ces informations et définir des **actions correctives**.
3. **Former & sensibiliser le personnel** : former les préposés à l'importance de l'écoute client et à la gestion des retours. Un personnel **conscient** de l'impact des retours clients est plus susceptible d'être **proactif**.



Boîte à outils

Liens

- Brochure crise majeure



Prévenir les **vulnérabilités émergentes** en lien avec les risques de nouvelle génération

C'est anticiper les risques émergents sur l'activité de l'entreprise

Les entreprises font face à un **paradoxe**, car elles doivent prévenir ce qu'elles ne connaissent pas encore.

- ces risques sont **liés à l'environnement, aux organisations ou aux technologies de l'entreprise**,
- ils sont **difficiles à identifier**, leur probabilité est incertaine, leurs conséquences sont difficiles à évaluer,

■ mais ces nouveaux risques peuvent entraîner des **conséquences graves** sur l'activité de l'entreprise : **identifier et analyser** ces risques potentiels, à travers une approche structurée, permettra de les anticiper et ainsi limiter leur fréquence ou leur gravité.

Stratégie de prévention

- une approche structurée permet alors d'anticiper, même dans l'incertitude.

Recommandations

1. Anticiper les évolutions et signaux faibles.

Organiser une **veille** sur les signaux faibles via une cellule interne, des outils comme alertes internet, plateformes d'intelligence stratégique, forums spécialisés. Imaginer les conséquences des risques sur l'activité à 360 ° : conséquences sur les clients, les fournisseurs, l'environnement, les professionnels.

2. Analyser et cartographier les scénarios de risque.

Inclure des zones « grises » ou « à surveiller » dans la cartographie des risques.

3. Renforcer la préparation et la résilience.

Créer une **cellule de crise** multi-professionnelle (RH, DSI, Juridique, Com, etc.) et prévoir plusieurs gradations dans les plans de gestion de crise de l'entreprise, organiser des exercices de simulation sur ses plans de continuité.



LE SAVIEZ-VOUS ?

La norme ISO 26000 donne les lignes directrices de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) notamment en matière de lutte contre la corruption et de respect des règles de concurrence. La norme encourage les entreprises à mettre en place des politiques et des mécanismes pour prévenir la corruption, favoriser l'intégrité et garantir la transparence dans leurs opérations et à adopter des pratiques commerciales éthiques qui respectent la législation sur la concurrence pour favoriser un environnement commercial juste et transparent. Elle recouvre la gouvernance de l'organisation, les droits de l'Homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, les questions relatives aux consommateurs, les pratiques commerciales éthiques qui respectent la concurrence pour favoriser un environnement commercial juste et transparent.





Vos **services en ligne**

Gagnez du temps en utilisant
votre Espace Client sur
espacecliententreprises.axa.fr



AXA vous répond sur:

