

Les principaux risques auxquels votre **restaurant** est exposé...

...et comment vous en **protéger**.



Les assurances
Federated



Risques liés au **secteur de la restauration**

Qui n'aime pas aller au restaurant? Ça peut faire du bien de délaissier les fourneaux pour sortir se gâter, de temps en temps. Mais tandis que les clients attendent paisiblement leur repas, il se passe beaucoup de choses en arrière-plan que vous, le restaurateur, devez prendre en charge.

Pour prévenir le pire, vous devez tenir compte des risques courants et de ceux propres à la restauration dans tout votre parcours entrepreneurial. Après tout, dans un secteur aussi dynamique, ce n'est pas étonnant qu'il faille en tout temps rester attentif aux risques liés aux biens, à la responsabilité et au vol. Voici quelques-uns des principaux éléments de risque à surveiller :

- Incendie
- Lieux
- Aliments
- Alcool
- Vol
- Informatique

Les risques

01 Incendie	4
<i>Systèmes de ventilation des cuisines commerciales</i>	6
<i>Systèmes d'extinction fixes</i>	7
<i>Extincteurs portatifs</i>	7
02 Lieux	8
<i>Documentation</i>	9
<i>Rapports d'incident</i>	9
03 Aliments	10
<i>Inspection sanitaire</i>	11
04 Alcool	12
<i>Programmes de service responsable</i>	13
05 Vol	14
<i>Prévention des vols commis par les employés</i>	15
<i>Prévention des agressions</i>	15
<i>Prévention des vols avec ou sans effraction</i>	15
06 Informatique	16
<i>Réseaux Wi-Fi pour les clients</i>	17
<i>Cyberattaques</i>	17
07 La suite des choses	19
Annexes	21
<i>Annexe A - Liste de contrôle des sous-traitants</i>	22
<i>Annexe B - Rapport d'incident causé par une chute</i>	23



01
INCENDIE

La cuisine d'un restaurant contient beaucoup d'appareils, dont des plaques chauffantes, des friteuses, des grils à charbon de bois, des friteuses à pression et des fours. Bien qu'on leur doive les délicieux effluves qui s'échappent de la cuisine, n'oublions pas qu'ils comportent aussi beaucoup de risques.

Qu'ils fonctionnent au gaz naturel, au propane, à l'électricité ou au bois, ces appareils génèrent de la chaleur et peuvent causer de dangereux (et coûteux) incendies. Notons par ailleurs que certains appareils comportent davantage de risques que les autres; les friteuses, par exemple, sont particulièrement dangereuses, puisque l'huile qu'elles contiennent peut prendre feu. À des fins de prévention, elles sont habituellement munies de capteurs de température coupant automatiquement la source d'énergie en cas de surchauffe afin d'empêcher l'huile d'atteindre sa température d'allumage.

Les données internes des Assurances Federated indiquent que la moyenne des demandes d'indemnisation découlant d'incendies dans des restaurants se chiffrait à environ

90,000 \$.*

Pour couvrir les dommages résultant d'un incendie, votre entreprise devrait se doter d'une assurance des biens. C'est une assurance qui peut protéger votre établissement et ce qui s'y trouve, comme votre équipement, vos meubles et les biens d'un tiers qui sont en votre possession. Au Canada, les incendies représentent non seulement le sixième risque parmi les plus courants chez les restaurateurs selon les données d'indemnisation internes des Assurances Federated, mais il s'agit aussi du type de sinistre le plus important du secteur. En effet, la moyenne des demandes d'indemnisation découlant d'incendies se chiffrait à 90 000 \$; la plus importante, quant à elle, s'élevait à 516 000 \$*. Imaginez si vous aviez à payer les réparations ou à tout racheter vous-même!

Cela dit, il existe bien sûr des façons de prévenir les incendies. Notons deux moyens de prévention adaptés aux aires de cuisson: les systèmes de ventilation et d'extraction mécaniques, et les systèmes d'extinction fixes. Enfin, les extincteurs portatifs sont aussi de mise.

Les exigences minimales en matière de systèmes de ventilation et d'extinction des incendies dans les cuisines commerciales sont indiquées dans la norme NFPA 96 – Ventilation Control and Fire Protection of Commercial Cooking Operations, publiée par la National Fire Protection Association. Ces exigences sont suivies par les autorités compétentes locales ou provinciales et sont généralement citées dans les codes du bâtiment.



Systèmes de ventilation des cuisines commerciales

Les systèmes de ventilation des cuisines commerciales sont importants, tant pour la salubrité des lieux que pour la prévention des incendies. Ils sont composés de trois éléments principaux : une hotte, un conduit et un ventilateur. Compte tenu de la complexité de leur conception et des exigences d'installation des codes du bâtiment, il faut faire appel à un spécialiste pour leur sélection et leur installation.

Nettoyage

Il faut faire inspecter et nettoyer régulièrement les systèmes de ventilation des cuisines commerciales pour éviter l'accumulation de graisse. L'entretien régulier doit être effectué à la fois par le personnel du restaurant et par des professionnels.

La fréquence du nettoyage par vos employés doit suivre les recommandations des professionnels de l'entretien et du fabricant. Vous devez aussi faire inspecter les systèmes selon les indications de la norme [NFPA 96](#).

Fréquence à laquelle les inspections professionnelles devraient être effectuées :

Chaque mois	Systèmes de cuisson à combustible solide, comme les fours à bois pour la pizza.
Chaque trimestre	Systèmes de cuisson à fort volume, par exemple les cuisines ouvertes 24 heures par jour et la cuisson sur gril ou au wok.
Deux fois par année	Systèmes de cuisson à volume moyen (la plupart des restaurants entrent dans cette catégorie)
Chaque année	Systèmes de cuisson à faible volume, par exemple les églises, les camps de jour, les établissements saisonniers et les centres pour personnes âgées



Systemes d'extinction fixes

Éteindre un incendie dans une cuisine commerciale, ce n'est pas de tout repos. En effet, cela implique souvent de l'huile chaude, de l'électricité, du gaz et d'autres combustibles communs comme du papier, du bois et des chiffons. C'est pourquoi on installe des systèmes d'extinction fixes, de manière permanente, dans les systèmes de ventilation au-dessus des appareils et dans les conduits.

Aujourd'hui, ces systèmes utilisent généralement des produits chimiques mouillants et se déclenchent automatiquement lorsqu'un feu se déclare dans l'aire de cuisson ou dans les conduits. Ces produits ont remplacé la poudre extinctrice répandue autrefois, puisqu'ils sont conçus pour être plus efficaces en présence d'huiles végétales.

Les systèmes d'extinction fixes comportent généralement les éléments suivants :

1. Des extincteurs à produit chimique mouillant.
2. Des câbles et des éléments fusibles qui l'activent en cas d'incendie.
3. Des tuyaux et des buses d'où sortent les produits chimiques.
4. Un avertisseur manuel servant à activer manuellement le système en cas de besoin.

Selon la norme [NFPA 96](#), tous les systèmes d'extinction fixes doivent être inspectés et testés deux fois par année par un technicien qualifié à l'entretien.

Si celui-ci découvre une défektivité quelconque, la réglementation locale exige souvent qu'il appose au système une étiquette de non-conformité et fournisse au propriétaire de l'établissement et, dans certains cas, aux autorités compétentes, un rapport indiquant les causes de cette défektivité et les corrections à apporter.

Extincteurs portatifs

Selon la norme [NFPA 10](#), les incendies de classe K, qui impliquent des appareils de cuisson et des huiles ou des graisses végétales ou animales, nécessitent des extincteurs portatifs cotés K.

Ces extincteurs contiennent le même agent liquide spécial à faible pH, à base de potassium, qu'on trouve dans les systèmes d'extinction fixes. Leur jet en brume empêche la graisse de se répandre et peut être limité à la surface touchée par l'incendie.

La norme [NFPA 10](#) sur les extincteurs portatifs exige qu'il y ait au moins un extincteur d'incendie à eau de cote 2A ou un extincteur à produit chimique mouillant de 6 L (1,6 gal) à proximité de chaque appareil à combustible solide (sous une hotte ou non) muni d'un foyer de 0,14 m³ (5 pi³) ou moins. Le personnel du restaurant doit d'ailleurs être formé pour activer et utiliser les extincteurs portatifs ainsi que les systèmes d'extinction fixes.



Comme tout autre entrepreneur, vous pouvez être tenu responsable des chutes qui ont lieu sur votre propriété. Selon nos données d'indemnisation internes, la responsabilité est le plus grand risque des restaurants, et les chutes sont à l'origine du plus grand nombre de réclamations à cet effet. Parmi les demandes que nous avons reçues, ce type de réclamation se chiffrait en moyenne à 6 500 \$, tandis que la plus importante s'est élevée à 87 000 \$*. Par ailleurs, sur une note anecdotique, nos données indiquent que la plupart des chutes surviennent les mardis.

Il faut donc vous assurer que les allées piétonnes intérieures et extérieures de votre restaurant soient bien entretenues (particulièrement les mardis, semble-t-il) et que tout risque potentiel soit éliminé ou corrigé immédiatement.

La plupart
des chutes
surviennent les
**MAR
DIS**
dans les
restaurants

selon les données internes des
Assurances Federated.*

Voici quelques conseils pour vous aider à prévenir les blessures :

Extérieur

- Inspectez vos trottoirs et vos stationnements à la recherche de nids-de-poule, de fissures dans le béton et de bordures ou chasses-roues à réparer.
- Songez à faire appel à un entrepreneur tiers pour le déneigement en hiver (une liste de contrôle portant sur le choix d'un sous-traitant se trouve à l'[Annexe A](#)).
- Peinturez en jaune tout élément surélevé par rapport au sol.
- Vérifiez l'état des escaliers, des mains courantes et des rampes d'accès.
- Assurez un éclairage adéquat.
- Déneigez et déglacez les stationnements et les allées piétonnes.

Intérieur

- Assurez-vous que toutes vos entrées, vos allées piétonnes et vos rampes d'accès sont en bon état (réparez les tapis effilés ou le couvre-plancher mal fixé, par exemple).
- Indiquez toute variation dans l'élévation du sol.
- Vérifiez l'état des escaliers, des mains courantes et des rampes d'accès.
- Assurez-vous que les tables et les chaises sont en bon état.
- Inspectez et nettoyez régulièrement les salles de bain.
- Nettoyez immédiatement tout dégât de nourriture ou de boisson.

Documents

Vos employés doivent inspecter les lieux pour s'assurer que l'environnement est sécuritaire pour les clients. Utilisez des listes et des registres par jour et par heure pour assurer le respect du calendrier d'inspection. De plus, remettez à vos employés des procédures écrites et des guides de formation pour les aider à réaliser les inspections.

Conservez des preuves de chacune de ces inspections pour vous assurer que les employés les ont réalisées comme il se doit et pour vous protéger en cas de réclamation ou de poursuite. Ces preuves doivent inclure une description de l'état général des lieux inspectés (par exemple un stationnement ou une salle de bain), toute particularité remarquée ainsi que l'entretien effectué. Elles peuvent s'avérer extrêmement utiles. Par exemple, si un client tombe dans votre stationnement, mais que vous avez un document prouvant qu'il a été inspecté peu avant l'incident et qu'un employé y avait épandu du sel pour faire fondre la glace, vous serez en mesure de vous défendre en cas de réclamation et d'éviter d'être tenu responsable du préjudice subi par le client en question.

Rapports d'incident

La procédure à suivre en cas d'incident doit être écrite et servir de référence lors de la formation des employés. Voici quelques conseils à suivre si un client se blesse dans votre établissement :

- Après avoir soigné la personne blessée, il faut remplir un rapport d'incident (un modèle de rapport d'incident se trouve à l'[Annexe B](#)).
- Photographier et garder intact le lieu de l'incident.

Il faut revenir sur la situation le plus rapidement possible pour déterminer s'il est possible d'adopter des mesures préventives à l'avenir. Le personnel de l'établissement et des autres succursales (le cas échéant) doit être mis au courant des conséquences de l'incident, en tout respect des obligations liées à la confidentialité.

Notons qu'une police d'assurance responsabilité civile des entreprises (ou RCE) peut aussi vous aider à affronter les conséquences financières d'un incident. C'est la base de tout programme d'assurance responsabilité visant à protéger les propriétaires d'entreprise s'ils sont jugés juridiquement responsables des dommages corporels ou matériels subis par un tiers.



Il n'y a presque rien qui puisse provoquer le déclin d'un restaurant aussi vite que ces deux mots : intoxication alimentaire. Même si, selon le Code de pratique de la sécurité alimentaire pour le secteur canadien des services alimentaires, publié en 2013 par l'Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires, un seul cas de maladie d'origine alimentaire sur dix est signalé, ces maladies peuvent avoir des conséquences désastreuses.

Les intoxications alimentaires peuvent entraîner la fermeture définitive d'un établissement, des pertes de bénéfices substantielles en raison de fermetures temporaires, ou encore de la publicité négative. Elles peuvent aussi occasionner des poursuites onéreuses en frais d'avocats, en sommes versées au plaignant, en pertes de revenus liées à la publicité négative et en stress pour l'équipe de gestion. Dans certains cas extrêmes, les intoxications alimentaires ont entraîné des maladies graves, voire la mort de clients, y compris de jeunes enfants. Il faut prendre des précautions supplémentaires en cette ère des médias sociaux, car l'information se propage plus vite que jamais.

Un autre risque qui tend à passer inaperçu est celui des clients qui cassent ou ébrèchent leurs dents en mangeant au restaurant. Il s'agissait de la première cause des réclamations que nous avons reçues dans le secteur alimentaire*.

Pour vous assurer que la nourriture servie est propre à la consommation, vous devez soumettre votre restaurant à des inspections obligatoires et faire suivre certains cours particuliers à vos employés. Toutes les provinces et les municipalités exigent que les employés et les propriétaires de restaurants suivent une formation sur la manipulation des aliments. Les exigences peuvent varier selon la région et l'effectif de chaque établissement. Par exemple, les petits restaurants pourraient n'avoir à faire suivre cette formation qu'à un seul de leurs employés, tandis que les plus gros pourraient être contraints d'avoir en tout temps sur le plancher une personne formée à cet effet.

Seulement 10 % des cas de

maladie d'origine alimentaire

sont signalés,

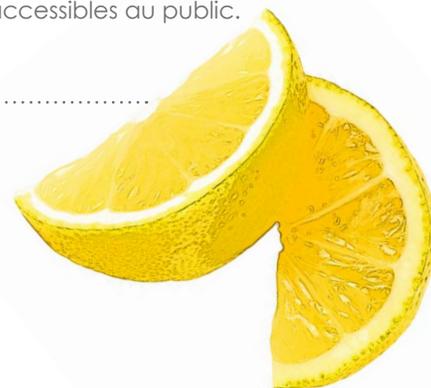
selon l'Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires.

Inspection du Service de santé publique

Dans toutes les provinces, les restaurants sont tenus de se soumettre aux inspections du Service de santé publique selon le programme régulier et dès qu'il y a une plainte. Les inspecteurs vérifient particulièrement qu'on protège les aliments pour éviter leur contamination par des produits chimiques ou par des microorganismes. Ils s'assurent aussi que la température est contrôlée adéquatement lors de la cuisson, de la réfrigération et de l'entreposage des aliments potentiellement dangereux. Ils évaluent aussi l'hygiène et la salubrité générales des lieux ainsi que la conformité des aliments et des méthodes de manipulation aux règlements provinciaux applicables. Ces inspections déterminent si les normes minimales sont respectées, notamment en ce qui a trait aux aspects suivants :

- Manipulation des aliments en général
- Températures d'entreposage
- Assainissement
- Hygiène des employés
- Procédures de désinfection des appareils et des surfaces en contact avec les aliments

Ces inspections peuvent entraîner la fermeture d'un restaurant jusqu'à ce que les problèmes soient résolus. Dans certaines provinces, comme l'Ontario, la note de l'inspection est affichée sur la porte d'entrée et les infractions sont publiées sur des sites Web gouvernementaux accessibles au public.





04
ALCOOL

Là où il y a de l'alcool, il y a des risques, et c'est pourquoi toutes les provinces exigent que les établissements qui en vendent et qui en servent possèdent un permis et respectent certains critères.

Dans toutes les provinces, les détenteurs de permis de vente, de service ou de production d'alcool sont soumis à des inspections qui visent à vérifier la conformité de leurs activités à la réglementation provinciale. Si une inspection révèle des écarts, l'exploitant peut subir des conséquences allant de l'obligation de suivre des formations à la résiliation du permis.

Le service de boissons alcooliques est très réglementé pour différentes raisons; on veut entre autres contrer le service d'alcool aux personnes mineures et aux personnes en état d'ébriété, et protéger les établissements des conséquences qui peuvent découler du fait de servir ces personnes.

Programmes de **service responsable**

Même s'ils portent des noms différents selon les provinces, les programmes comme Smart Choices au Manitoba, Smart Serve en Ontario et Serving it Right en Colombie-Britannique ont tous le même objectif. Dans la plupart des provinces, les gestionnaires et les membres du personnel de service, de vente ou de sécurité des établissements qui vendent ou servent de l'alcool sont obligés de suivre et de réussir un programme approuvé de service responsable. Ces programmes, en place depuis plusieurs années, ont évolué pour faire face à de nouveaux problèmes. Le programme du Manitoba, par exemple, inclut désormais le jeu. Les restaurateurs devraient envisager de combiner les exigences de ces programmes et du permis provincial pour rédiger une politique interne servant à former leurs employés.

Les exploitants qui ne respectent pas la réglementation provinciale sur la vente d'alcool peuvent subir des conséquences allant de l'obligation de suivre des formations à la

résiliation de leur permis.



Même si on n'associe pas forcément le milieu de la restauration à la criminalité, les restaurants doivent parfois y faire face. L'alcool, la viande et l'argent peuvent intéresser les voleurs. Les données internes des Assurances Federated révèlent qu'au Canada, les effractions étaient la troisième cause la plus courante de demandes d'indemnisation dans les restaurants*. En moyenne, celles-ci se chiffraient à environ 8 000 \$; la plus importante, quant à elle, s'est élevée à 94 000 \$. Votre compte de banque tiendrait-il le coup?

Les restaurateurs doivent donc prendre leurs précautions. Les assurances Federated offre des garanties qui peuvent vous aider à couvrir les coûts associés à la malhonnêteté d'un employé, à la contrefaçon de cartes de crédit et aux autres types de vols, commis ou non par vos employés. Les polices d'assurance sont conçues pour vous aider à réduire vos coûts; si votre entreprise est victime d'un acte criminel, ce n'est pas à vous d'en payer le prix. Les assurances Federated offre également une assurance contre les pertes d'exploitation. Ainsi, si un événement inattendu comme un acte de vandalisme entrave vos activités, vous pouvez réclamer les revenus que vous vous seriez attendu à réaliser ordinairement.

Mais il est possible d'appliquer des mesures préventives. D'abord, vous devriez évaluer le taux de criminalité et le lieu où vous envisagez d'ouvrir votre restaurant, car ces éléments sont loin d'être anodins. Cela dit, quel que soit l'emplacement choisi, il est important de mettre en œuvre certaines mesures pour prévenir les vols commis avec violence, par effraction ou par les employés.

Prévention des vols par les employés

Voici quelques conseils visant à réduire les vols commis par les employés :

Vérifications préalables à l'embauche : Vérifiez les antécédents et les références de chaque employé potentiel.

Mesures de prévention des vols : Tâchez de mettre en place des systèmes pour protéger vos biens de valeur, par exemple verrouiller vos congélateurs, vos réserves d'alcool et vos caisses enregistreuses.

Amélioration de la satisfaction au travail : Assurez-vous d'entretenir un milieu de travail où les employés se sentent soutenus et valorisés.

Identification d'un voleur et poursuite : Assurez-vous que les employés surpris à commettre un vol subissent les conséquences de leurs actes (qu'ils soient renvoyés ou poursuivis, par exemple) afin de dissuader les autres de tenter quoi que ce soit de semblable.

Prévention des agressions

Parmi les principaux risques auxquels sont exposés les employés de restaurants, n'oublions pas les vols à main armée. Il est important de mettre en place des mesures de prévention adéquates. Voici quelques conseils visant à prévenir ce type d'incidents :

- Ne placez pas les caisses enregistreuses près des sorties.
- Gardez-y le moins d'argent comptant possible.
- Indiquez clairement que vous gardez le moins d'argent comptant possible sur les lieux.
- Éclairez bien l'intérieur et l'extérieur de votre établissement.
- Maintenez en tout temps les portes arrière et de côté verrouillées, tout en vous assurant de respecter les règlements liés à la sécurité des personnes et au code de prévention des incendies.
- Pour réduire le risque d'agression, demandez aux employés d'être deux pour sortir les déchets en soirée.
- Retirez des fenêtres les affiches et les annonces qui empêchent de bien voir à l'intérieur de l'établissement.

- Demandez aux employés d'alerter la police s'ils sont témoins d'actes criminels à l'extérieur des lieux.
- Ayez un formulaire de rapport d'incident et apprenez aux employés à reconnaître les voleurs.
- Formez vos employés à la prévention des vols avec violence.

Prévention des vols et des effractions

Malheureusement, les vols avec ou sans effraction sont des choses qui arrivent, surtout que les protéines de valeur (comme la viande) sont particulièrement prisées des voleurs. Cela dit, il est possible de prévenir les entrées par effraction dans un restaurant. Les restaurateurs devraient notamment s'assurer de protéger leurs congélateurs contre tout type de vols, par effraction ou par les employés. Il faut aussi garder l'alcool en sécurité; c'est d'ailleurs pourquoi l'entreposage sous clé des réserves d'alcool en dehors des heures d'ouverture est une des exigences à remplir quand on détient un permis. La protection des grandes caves à vin peut nécessiter encore plus de précautions.

Beaucoup d'autres mesures peuvent être prises pour protéger le restaurant. Voici quelques conseils généraux pour protéger votre établissement :

Alarme d'intrusion : Un système d'alarme relié à une centrale muni de contacts aux portes et de détecteurs de mouvement et de bris de vitres posés à des endroits stratégiques peut avoir un effet dissuasif sur les voleurs. On peut aussi en protéger la ligne, notamment par un système de secours sur téléphone cellulaire assurant son bon fonctionnement même en cas de coupure téléphonique.

Obstacles physiques : L'installation de barres ou de volets aux portes et aux fenêtres est une méthode de prévention couramment employée pour prévenir les entrées par effraction.

Caméras de surveillance : Les caméras de surveillance peuvent s'avérer efficaces pour décourager les voleurs. Les progrès technologiques ont grandement amélioré la qualité des images et élargi les options de surveillance. Les propriétaires d'entreprises peuvent donc maintenant surveiller leur propriété par Internet. Cela dit, pour que ces images s'avèrent utiles, il faut que l'intérieur et l'extérieur du bâtiment soient bien éclairés.



06
INFORMATIQUE

Si le monde dépend de plus en plus de la technologie, c'est aussi le cas en restauration. Il semble que ce ne soit plus suffisant de servir des mets de qualité dans un cadre agréable; les restaurateurs doivent entrer dans l'ère numérique. Mais ce grand saut vient bien sûr avec son lot de risques.

Réseaux Wi-Fi pour les clients

Réseau autonome pour les clients : Pour éviter que les clients n'accèdent au réseau de votre entreprise, vous devez faire installer un réseau autonome par un professionnel pour votre clientèle. De plus, votre fournisseur d'accès Internet peut vous aider à configurer vos routeurs et vos pare-feu afin de bloquer certains types de données sur votre réseau client pour protéger la réputation de votre entreprise.

Conditions d'utilisation sur la page d'entrée : Songez à publier la liste de vos conditions d'accès au réseau sur une page de garde que vos clients doivent consulter avant de se connecter à Internet. Ces pages comprennent souvent un bouton sur lequel les clients doivent cliquer pour accepter les conditions.

Mots de passe pour les clients : Ne donnez pas le même mot de passe à tout le monde. Faites appel à un fournisseur de service externe qui assigne automatiquement un code de sécurité à chaque utilisateur par séance d'utilisation. Ces précautions offrent la possibilité de couper l'accès à certains utilisateurs à problèmes tout en maintenant le réseau en place pour les autres.

Limitez la consommation de bande passante : Le téléchargement de films ou de fichiers de données volumineux par certains clients peut empêcher les autres d'utiliser votre connexion et faire augmenter vos coûts, ce que vous préféreriez sans doute éviter. Votre fournisseur d'accès Internet peut configurer votre réseau client pour limiter la consommation de bande passante.

Expiration des authentifiants : Les authentifiants des clients devraient expirer au bout d'un certain laps de temps, comme à toutes les quatre heures ou à la fin de chaque jour ouvrable, par exemple.

Sinon, ces données constituent souvent une brèche dans la sécurité du réseau et permettent à des personnes non autorisées d'y accéder à nouveau.

Cyberattaques

Le secteur de la restauration traite des millions de transactions par cartes de crédit chaque année et s'appuie de plus en plus sur les technologies de pointe et sur de nouvelles relations d'affaires, ce qui peut accroître le risque de cyberattaque.

Beaucoup de restaurateurs prennent un virage technologique pour rehausser l'expérience client, faire de meilleures ventes ou améliorer leur efficacité. Ils apportent entre autres des améliorations à leur système de point de vente, utilisent l'infonuagique, et font appel à un nombre croissant de fournisseurs.

Ces nouvelles relations d'affaires et ces processus peuvent créer des brèches dans la sécurité, jouer sur l'accès aux données de nature délicate ou entraîner de nouveaux cyberrisques pouvant engager votre responsabilité. Et les points d'accès vulnérables se multiplient avec l'expansion des technologies de service à la clientèle. Toutes ces nouveautés rendent la protection des données de plus en plus ardue.

Malgré cela, un sondage réalisé par Les assurances Federated auprès de 300 propriétaires de petite entreprise révèle que 77 % d'entre eux ne sont pas assurés contre les fuites de données et les cyberattaques. Pourtant, seulement un tiers des personnes sondées estimait avoir les ressources financières nécessaires pour survivre à une attaque exposant les données de leurs clients ou à un recours collectif découlant d'une attaque.

Même s'il est presque impossible d'éliminer tout cyberrisque dans un environnement qui évolue constamment, il y a certaines choses que vous pouvez faire pour les atténuer. Après tout, une cyberattaque peut avoir des conséquences irréparables sur la vie de vos clients, sur la réputation de votre marque et sur vos activités. Leur prévention devrait donc constituer une priorité.

Vous trouverez ci-dessous dix conseils en matière de cybersécurité :

- 1. Enseignez les principes de sécurité à vos employés :** Mettez en place des politiques de sécurité exigeant notamment l'établissement de mots de passe complexes et encadrant l'utilisation d'Internet. Établissez des règles quant à l'utilisation et à la protection des renseignements des clients et d'autres données essentielles.
- 2. Gardez vos logiciels à jour :** Assurez-vous d'avoir la toute dernière version de votre logiciel de sécurité, de votre navigateur Web et de votre système d'exploitation; c'est la meilleure manière de vous défendre contre virus, maliciels et autres menaces. De plus, paramétrez votre antivirus pour qu'il lance une analyse après chaque mise à jour.
- 3. Créez un plan d'action pour les appareils mobiles :** Les appareils mobiles peuvent poser des problèmes de gestion et de sécurité particuliers, surtout s'ils contiennent des renseignements confidentiels et peuvent accéder au réseau de votre entreprise. Exigez que les utilisateurs protègent leurs appareils à l'aide d'un mot de passe, cryptent leurs données et installent des applications de sécurité afin de prévenir les vols de données sur les réseaux publics. Assurez-vous aussi de mettre en place des procédures en cas de perte ou de vol d'appareils.
- 4. Faites des copies de sauvegarde des informations et des données de votre entreprise :** Sauvegardez régulièrement les données de tous vos ordinateurs. Documents de traitement de texte, chiffriers électroniques, bases de données, documents financiers, dossiers des ressources humaines et répertoires des comptes clients et des comptes fournisseurs peuvent tous contenir des données essentielles. Automatisez les sauvegardes si possible, ou faites-les au moins une fois par semaine, et conservez les copies en lieu sûr, soit hors des lieux ou dans un nuage.
- 5. Limitez l'accès à vos ordinateurs et créez des comptes d'utilisateur pour chaque employé :** Créez un compte d'utilisateur protégé par un mot de passe complexe pour chaque employé. Comme les ordinateurs portables sont des cibles particulièrement faciles pour les voleurs, assurez-vous de les verrouiller lorsque vous les laissez sans surveillance. Les privilèges d'administrateur ne doivent être octroyés qu'à certains employés de confiance, notamment les responsables des technologies de l'information.
- 6. Installez un pare-feu pour votre connexion Internet :** Un pare-feu est un ensemble de programmes qui empêche les intrus d'accéder aux données d'un réseau privé. Si vos employés travaillent de la maison, assurez-vous que leur réseau est aussi muni d'un pare-feu.
- 7. Sécurisez vos réseaux Wi-Fi :** Assurez-vous de sécuriser, de crypter et de masquer votre réseau Wi-Fi. Pour masquer votre réseau, paramétrez votre point d'accès ou votre routeur de manière à ce que le nom de votre réseau sans fil (ou identifiant SSID) ne soit pas diffusé. Assurez-vous aussi que l'accès à votre routeur soit protégé par un mot de passe.
- 8. Adoptez des pratiques exemplaires de paiement par carte :** Assurez-vous auprès des banques ou des fournisseurs de solutions de paiement que vous utilisez les outils et les services antifraude les plus fiables et reconnus. N'utilisez pas le même ordinateur pour percevoir les paiements et pour naviguer sur Internet.
- 9. Limitez l'accès des employés aux données et leur autorisation d'installer des logiciels :** Les employés ne devraient avoir que les autorisations nécessaires à leurs tâches.
- 10. Mots de passe et authentification :** Vérifiez si les fournisseurs auxquels vous confiez des données de nature délicate (particulièrement les institutions financières) requièrent une authentification multifacteur pour votre compte.



La prise de précautions contre ces risques est un bon début. Cela dit, l'assurance peut constituer un atout de taille pour votre entreprise, qu'il s'agisse d'une assurance de la responsabilité civile, des biens ou des pertes d'exploitation. Si les coûts vous préoccupent, songez seulement à tout ce que pourraient vous coûter les réparations, le remplacement d'équipements, les poursuites onéreuses, les amendes ou le règlement d'un litige.

Les assurances Federated offre des polices flexibles et des programmes pour vous aider à gérer vos risques avant qu'un sinistre survienne. Les programmes de notre Service de prévention prévoient des services exclusifs pour vous aider à protéger vos installations – un incontournable pour toute entreprise. En effet, les conseillers experts de notre Service de prévention peuvent vous aider à concevoir, à mettre en œuvre et à appliquer un programme de prévention. Ils peuvent aussi vous fournir de précieux conseils, à vous comme à vos employés, et répondre à toutes vos questions au cours du processus.

Pour connaître
nos offres et savoir
comment nous
pouvons vous
aider à développer
le potentiel de
votre entreprise,
communiquez
avec nous dès
aujourd'hui!

Les assurances Federated
1.844.628.6800
www.federated.ca/fr

Assistance Gestion du risque
1.833.692.4112
riskassist@federated.ca

*Le présent livre blanc est fourni uniquement à titre informatif et ne vise pas à remplacer les conseils de professionnels. Nous ne faisons aucune assertion et n'offrons aucune garantie relativement à l'exactitude ou à l'intégralité des renseignements qu'il contient. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables des pertes pouvant découler de l'utilisation de ces renseignements. Les polices Les assurances Federated sont émises par **La Federated, Compagnie d'assurance du Canada**.*

Les services fournis par les conseillers experts de notre Service de prévention visent à améliorer vos pratiques internes de sécurité, de conformité et de gestion des risques; ils ne remplacent pas les conseils de professionnels. Les services ne constituent pas une police d'assurance, et certaines polices ne sont pas admissibles. Communiquez avec nous pour obtenir de plus amples renseignements.



ANNEXES

Annexe A

Liste de contrôle des sous-traitants

Renseignements sur le projet

SOUS-TRAITANT

PROJET

DATE

Protection

OUI NON

Une attestation d'assurance a-t-elle été présentée par le sous-traitant?

Antécédents professionnels

Avez-vous repéré au moins trois projets semblables récemment terminés par ce sous-traitant?

Avez-vous vérifié la qualité et la rapidité d'exécution des travaux de ce sous-traitant auprès de propriétaires ou d'entrepreneurs généraux?

Pensez-vous que les employés du sous-traitant peuvent effectuer leur travail correctement?

Documentation

Historique des sinistres – assurance et protection

Le sous-traitant a-t-il souscrit une assurance de responsabilité appropriée?

Avez-vous consulté l'historique des sinistres des trois dernières années du sous-traitant comme indicateur de qualité de l'exécution?

Stabilité financière

Avez-vous vérifié la marge de crédit du sous-traitant (le cas échéant)?

Avez-vous demandé un rapport de crédit ou tout autre rapport financier indépendant à propos du sous-traitant?

Notes

Annexe B

Rapport d'incident causé par une chute

Propriétaire occupant ou locataire du bâtiment / des lieux : _____

LIEU DE L'INCIDENT (INTÉRIEUR/EXTÉRIEUR)

INCIDENT RAPPORTÉ PAR (NOM)

POSTE

NUMÉRO(S) DE TÉLÉPHONE

DATE DU SIGNALEMENT DE L'INCIDENT

DATE DE L'INCIDENT

HEURE DU SIGNALEMENT DE L'INCIDENT

HEURE DE L'INCIDENT

Détails de l'incident et des blessures

Description physique de la personne blessée
(p. ex. taille, corpulence, âge, couleur des cheveux,
dispositifs d'assistance, limitations physiques évidentes) :

Numéro de téléphone :

Description de la blessure :

Description de l'incident

(inscrivez plus de détails au verso au besoin) :

Détails additionnels

Type de chaussures portées :

Conditions météorologiques au moment de l'incident :

Témoins

Nom :

Adresse :

N° de téléphone :

Nom :

Adresse :

N° de téléphone :

Départ du blessé des lieux de l'incident

- San aide Par transport en commun
 En ambulance Autre :

Pièces à joindre

Photos des lieux de l'incident

Remarque : les photos nous aident à recueillir des preuves et à documenter l'état des lieux au moment de l'incident.

Nom du photographe :

Date des photos :

Numéro(s) de téléphone :

Signature de la personne qui a rempli le rapport
d'incident :