

Ce que peuvent faire les entrepreneurs **pour se protéger contre les risques**



Les assurances
Federated



Introduction

Sur un chantier, il y a beaucoup de mouvement, avec tous les entrepreneurs, les sous-traitants et les personnes de métier qui sont essentiels à tout projet. Que vous soyez plombier, électricien, monteur de charpente, couvreur, installateur de système de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air (CVCA), tôlier, fournisseur de services d'ascenseur, etc., vous êtes une personne cruciale pour l'exécution des travaux. Mais vous êtes également responsable si quelque chose tourne mal.

Les risques et la responsabilité civile des entrepreneurs ont changé au cours des ans, et vous pourriez vous retrouver sans protection si un problème se produisait.

« Ce que nous voyons du côté de l'assurance, explique Fred Muldowney-Brooks, vice-président du Service de prévention des Assurances Federated, c'est que de petits entrepreneurs se trouvent maintenant responsables du travail qu'ils exécutent dans le cadre d'un projet et que l'entrepreneur général ou l'entreprise de construction transfère les exigences liées à l'assurance à l'entrepreneur ou au sous-traitant. »

Entretemps, des changements ont été apportés par le Comité canadien des documents de construction (CCDC) : on demande maintenant aux entrepreneurs d'augmenter leur couverture d'assurance de la responsabilité civile pour la faire passer de cinq à dix millions de dollars afin de couvrir des risques plus élevés liés à la responsabilité (comme des dégâts d'eau attribuables à la malfaçon d'un plombier).

« Il y a cinq ou dix ans, ajoute M. Muldowney-Brooks, c'est quelque chose que l'entreprise aurait assumé dans le cadre de sa police d'assurance construction ou d'assurance des chantiers, mais tout est transféré maintenant. »

Table de matières

01 Gestion du parc automobile et de l'équipement de l'entrepreneur 4

Embaucher des conducteurs ou embaucher des ouvriers spécialisés 6

Risques liés aux sous-traitants 6

Chutes 7

Espaces clos 7

02 Prévention des incendies et travail à chaud 8

Travail à chaud 10

03 Vol d'outils, de matériaux ou d'équipement 12

Une approche par niveaux en matière de prévention des vols 14

Tenue d'un registre 15

Récupération d'équipement volé 15

04 Responsabilité 16

Documents et procédures 17

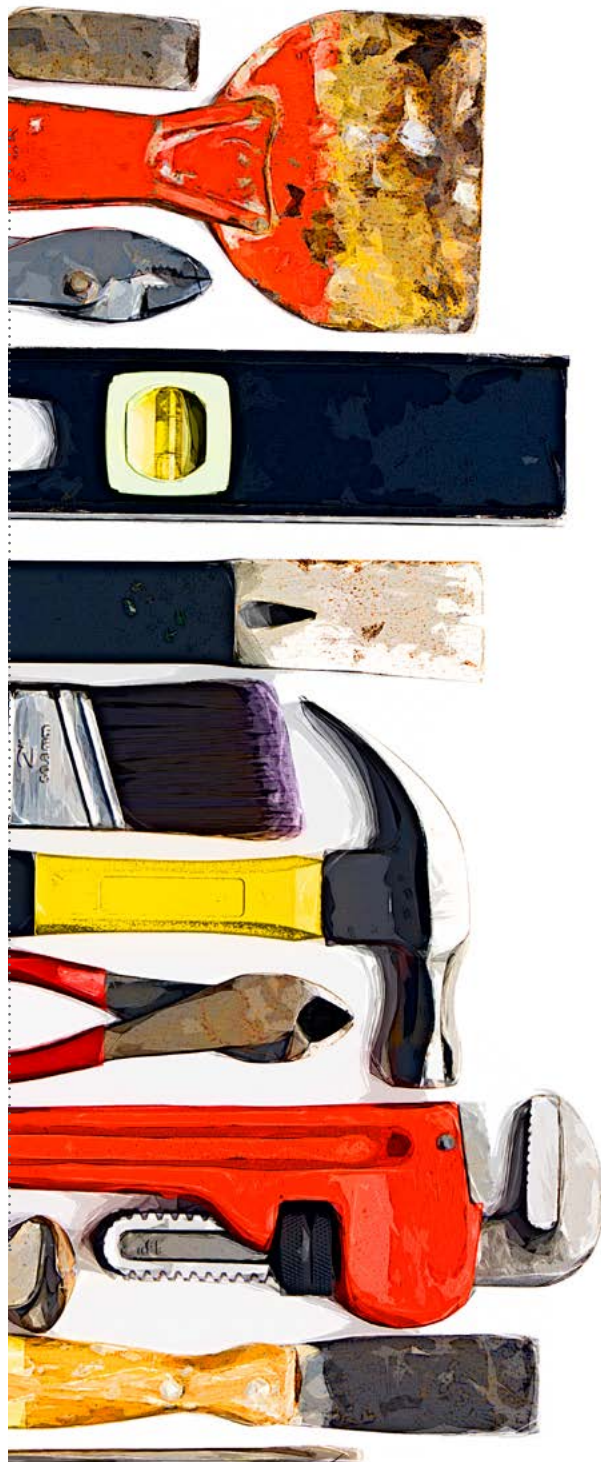
Inspections précédant le travail 17

Prévention des sinistres dus à des défauts d'exécution 18

05 Technologie destinée aux entrepreneurs 20

Cyberrisques 22

06 Conclusion 24





01
GESTION DU PARC
AUTOMOBILE ET DE
L'ÉQUIPEMENT DE
L'ENTREPRENEUR

Si une entreprise de construction générale ou un entrepreneur de grande envergure peut stationner ses véhicules et entreposer son équipement dans une cour centrale, un entrepreneur plus petit est plus susceptible d'utiliser des véhicules que chacun ramène chez soi à la fin de la journée de travail. Par conséquent, l'exposition aux risques pour un entrepreneur ou un sous-traitant n'est pas la même que pour une entreprise de construction générale.

Certains entrepreneurs peuvent avoir un parc de véhicules utilitaires lourds et doivent donc se conformer aux directives du Code canadien de sécurité, mais les petits entrepreneurs peuvent utiliser des camionnettes ou des fourgonnettes, qui ne sont pas des véhicules commerciaux.

Cependant, ces derniers ont intérêt à mettre en œuvre leurs propres mesures de contrôle, par exemple, vérifier si les conducteurs ont un permis de conduire adéquat et s'assurer qu'ils font leur ronde de sécurité avant de partir.

« Dans les deux cas, indique John Cameron, conseiller expert au Service de prévention des Assurances Federated, l'entreprise doit avoir un responsable de la sécurité qui supervise cet aspect du contrôle des conducteurs et de l'entretien de l'équipement. »

Les entrepreneurs et les sous-traitants doivent s'assurer que leurs véhicules sont stationnés dans un endroit sûr – particulièrement si ceux-ci contiennent des outils ou des matériaux valant des milliers de dollars. Ils sont responsables de ces outils et matériaux, ainsi que de tout équipement

situé à l'arrière d'un véhicule. Par exemple, s'il y a de l'équipement de pompage à l'arrière d'un camion, il faudra peut-être stationner le véhicule à l'intérieur en hiver afin que le gel n'endommage pas l'équipement.

Il arrive souvent qu'un entrepreneur ait des outils d'une valeur de plusieurs milliers de dollars dans sa camionnette, par exemple. « Nous leur recommandons toujours d'avoir un véhicule sans fenêtres sur les côtés ou à l'arrière, poursuit M. Muldowney-Brooks, surtout s'ils transportent des outils ou de l'équipement, parce que si on peut voir à l'intérieur du véhicule, on peut voir aussi ce qu'il y a à voler. »

Si la fourgonnette a des fenêtres à l'arrière, on peut les recouvrir, les enlever ou les noircir, ou on peut installer une cage de sécurité à l'intérieur pour aider à prévenir les crimes de situation, surtout si le véhicule est stationné devant le domicile de l'entrepreneur pendant la nuit.

Si un véhicule a été attribué à une personne de métier pendant toute la durée d'un travail, comment cette personne protège-t-elle les outils, matériaux ou équipements qui s'y trouvent? Les entrepreneurs doivent avoir des procédures en place et s'assurer que les personnes de métier fournissent la documentation de conformité. Les petits entrepreneurs qui ont un parc de véhicules doivent aussi s'assurer que ces véhicules sont entretenus régulièrement, conformément aux instructions du fabricant et avec les documents à l'appui.

Les entrepreneurs et les sous-traitants doivent s'assurer que leurs véhicules sont stationnés dans un endroit sûr – particulièrement si ceux-ci contiennent des outils ou des matériaux valant des milliers de dollars.



Embaucher des conducteurs ou **embaucher des ouvriers spécialisés**

Il existe des conducteurs professionnels embauchés spécifiquement pour leurs compétences en conduite, qui sont soumis à la réglementation provinciale. Il y a ensuite des sous-traitants ou des personnes de métier que l'on engage pour leurs compétences, mais qui peuvent avoir à conduire dans le cadre de leur travail, comme pour transporter des matériaux vers un chantier.

Les entrepreneurs n'embauchent pas les gens pour leurs compétences en conduite, mais pour leurs compétences dans leur métier. C'est un problème pour un grand nombre d'entre eux, explique M. Muldowney-Brooks, parce qu'une personne de métier peut être excellente dans son domaine, mais avoir un très mauvais dossier de conduite. Quoi qu'il en soit, du point de vue de l'assurance, c'est l'entrepreneur qui finira par payer pour les pertes éventuelles et il doit donc tenir compte de l'historique de conduite de la personne.

« Il faut obtenir le dossier de conduite de la personne, précise M. Muldowney-Brooks, le passer en revue et s'assurer qu'il n'y a rien qui pourrait inquiéter la compagnie d'assurance avant de lui confier les clés du véhicule. »

Le dossier de conduite d'une personne de métier devrait être un élément aussi important que les compétences nécessaires pour faire le travail. Cependant, si la personne n'a pas les compétences requises, il y a des moyens de régler le problème, par exemple, l'affecter à une équipe pour lui éviter de conduire. Les entrepreneurs devraient aussi mettre à jour régulièrement leur liste de conducteurs et en retirer les personnes qui ne sont plus à leur emploi, afin de limiter l'étendue de la couverture d'assurance.

Risques liés **aux sous-traitants**

À part les projets couverts en vertu d'une police d'assurance de la responsabilité globale de chantier, la sous-traitance peut avoir un effet sur l'assurance de la responsabilité civile d'une entreprise de construction générale. Pour confirmer leurs protections, les sous-traitants doivent être en mesure de fournir (soit avant un projet, soit tous les ans pour le travail régulier) un certificat d'assurance détaillant leur garantie en matière de responsabilité. Ils doivent aussi vérifier que le certificat d'assurance est encore valide.

Si le sous-traitant n'a pas d'assurance ou que son assurance est insuffisante, il est possible que l'entreprise de construction générale doive couvrir la perte. Le cas échéant, les primes ou les franchises de l'entreprise risquent d'augmenter, ce qui pourrait compromettre sa capacité d'obtenir de l'assurance.

Cela s'applique aussi aux entrepreneurs qui engagent des sous-traitants ou des personnes de métier dans le cadre d'un vaste projet pour une entreprise de construction générale. Si vous êtes un petit entrepreneur, assurez-vous d'obtenir les antécédents professionnels du sous-traitant. Essayez de savoir s'il a déjà accompli des tâches d'envergure et de complexité semblables. Discutez avec des entrepreneurs généraux avec lesquels il a travaillé, afin d'obtenir leurs commentaires sur le respect des échéances et la qualité du travail du sous-traitant en question. Procédez à une vérification de solvabilité. Même si vous devez effectuer quelques recherches au moment de faire affaire avec un nouveau sous-traitant, cette démarche pourrait vous permettre d'économiser de l'argent et de gagner du temps à long terme.

Chutes

Les tâches effectuées sur des tours, des ponts et d'autres structures en hauteur comportent des risques. Tous les entrepreneurs du chantier doivent suivre des séances d'orientation et de formation. Si vous êtes un petit entrepreneur ou sous-traitant engagé pour effectuer une tâche sur une structure en hauteur, vérifiez qu'il y a des mesures de protection en place pour prévenir les chutes. Les garde-corps sont les dispositifs les plus courants, mais si leur présence est impossible ou peu pratique, assurez-vous d'avoir accès à l'un de ces équipements :

- Un dispositif de limitation du déplacement, parfois appelé dispositif pour travaux en élévation, est composé d'une ceinture ou d'un harnais porté par le travailleur, ainsi que d'une longe (ou corde de sécurité) attachée à un point d'ancrage. Les personnes travaillant sur un toit, par exemple, peuvent utiliser ce dispositif de sécurité.
- Le dispositif antichute est conçu pour stopper la chute du travailleur de façon sécuritaire. Il comprend un harnais de sécurité (les ceintures ne sont pas recommandées), ainsi qu'une longe absorbant les chocs, qui doit être fixée à un point d'ancrage sûr. Si le travailleur tombe, la longe amortira le choc en partie. Le travailleur se trouvera alors suspendu dans les airs et pourra grimper ou attendre d'être secouru. Les personnes qui travaillent à une hauteur très élevée, comme dans une tour en acier par exemple, utilisent des dispositifs antichute.

Espaces clos

Les entrepreneurs et les sous-traitants doivent aussi se préoccuper de la sécurité du travail dans les espaces clos, qui sont des lieux où l'air peut devenir toxique, par exemple un réservoir de stockage, un tunnel d'égout ou une fosse creusée dans le sol. Un niveau d'oxygène trop élevé y augmente les risques d'incendie, tandis qu'un niveau trop bas peut causer la suffocation. Des gaz toxiques peuvent être très dangereux pour un travailleur, et des gaz ou des vapeurs inflammables pourraient s'enflammer avec la moindre étincelle.

Si vous travaillez dans un espace clos, assurez-vous que l'air y est analysé et fait l'objet d'un suivi dans le cadre d'un programme de sécurité global. Évaluer l'air dans un espace clos peut se faire au moyen d'un oxymètre, d'un détecteur de gaz ou de vapeur inflammable, d'un gazomètre pour détecter des gaz toxiques en particulier, comme le sulfure d'hydrogène ou le monoxyde de carbone, ainsi que de multimètres équipés de modules pour la détection de plusieurs gaz toxiques.

Les appareils de protection respiratoire autonomes (APRA) fournissent de l'air respirable quand la teneur en oxygène est trop faible dans l'air ambiant, lorsque plusieurs gaz toxiques sont présents ou lorsqu'on ne sait pas s'il y a des matières dangereuses présentes. Les APRA sont souvent utilisés avec des tenues de protection contre les agents chimiques.





02
PRÉVENTION
DES INCENDIES
ET TRAVAIL À
CHAUD

Si vous êtes un petit entrepreneur et avez un atelier ou une cour, assurez-vous qu'il y a des détecteurs de fumée et d'incendie sur place, ainsi que des extincteurs. La cour devrait être éclairée la nuit au moyen de projecteurs d'illumination et entourée de clôtures. Si vous avez des outils, du matériel, de l'équipement ou des produits sur place qui valent des milliers de dollars, envisagez d'installer un système de surveillance ou d'avoir recours à un service de gardien de sécurité la nuit et la fin de semaine.

Le matériel et l'équipement entreposés dans un hangar ou à l'extérieur doivent être répartis en sections séparées contre les incendies, dont le contenu a une valeur maximale de 750 000 \$. Selon la méthode d'entreposage utilisée, un espace suffisant pour circuler doit être maintenu entre les sections. Les matériaux combustibles sont à identifier clairement et à entreposer séparément. Le matériel d'emballage, les combustibles et les explosifs doivent être entreposés à une distance sécuritaire des bâtiments et des entrepôts.

Directives relatives au chauffage temporaire : Si vous avez besoin de chauffage temporaire, n'utilisez que des appareils figurant sur la liste d'un organisme de test reconnu, comme UL/ULC ou CSA, ou approuvés par un tel organisme. Chaque appareil possède une plaque signalétique indiquant les distances minimales avec les matières combustibles, les exigences relatives à la ventilation, le type de carburant de l'appareil, ainsi que d'autres spécifications à respecter. Des extincteurs polyvalents (classe 3A 10BC ou mieux) doivent être fournis lors de l'utilisation de chauffage temporaire.

Le matériel et l'équipement entreposés dans un hangar ou à l'extérieur doivent être répartis en sections séparées contre les incendies, dont le contenu a une valeur maximale de **750 000 \$.**



Travail à chaud

Le travail à chaud comprend tous les procédés qui utilisent ou produisent des flammes, des étincelles ou de la chaleur, par exemple, le soudage, la découpe ou le brasage. Il présente des risques très élevés d'incendies susceptibles de causer de graves dommages sur les chantiers et partout où les entrepreneurs exercent des activités de travail à chaud. Ce type de travail figure parmi les trois causes les plus fréquentes d'incendies et de dommages matériels qui surviennent sur les lieux assurés.

Parmi les risques d'incendie associés au travail à chaud, on compte les travaux de soudage et de découpe de métal dans des espaces ouverts ou près de fosses, à proximité de pièces, de matières ou d'éléments de construction combustibles. Les étincelles et les scories chaudes produites lors des travaux à chaud peuvent s'envoler, rouler, rebondir et se répandre sur le sol, les murs et d'autres surfaces en hauteur ou se loger dans des fissures. Elles peuvent aussi parcourir de grandes distances et mettre le feu à tout combustible qui se trouve sur leur trajectoire (horizontale et verticale). Le rayon minimum à surveiller est de 15 mètres (50 pieds). Les travaux de meulage, de projection thermique, d'application de membrane de toit (procédé à chaud) et même ceux qui visent à dégeler des tuyaux sont d'autres exemples de risques du travail à chaud.

Les dommages sont souvent le résultat de la négligence, du manque de formation adéquate et de l'absence ou du non-respect de directives et de protocoles rigoureux de sécurité sur le travail à chaud (comme la norme CSA W117.2-12). Toutes ces causes sont attribuables à l'erreur humaine et peuvent donc être évitées. Si vous êtes un entrepreneur et effectuez du

travail à chaud, sur un chantier ou dans votre atelier, il est important que vous mettiez en place les contrôles, protocoles et pratiques nécessaires pour réduire au minimum le risque de sinistre. La préparation adéquate des lieux, la formation des employés, les mesures de contrôle appropriées et l'équipement de sécurité sont autant de moyens qui contribuent à une bonne gestion des risques liés au travail à chaud. Les assurances Federated a des permis de travail à chaud pour tout entrepreneur qui en a besoin.

De nombreuses entreprises de construction générale ont un programme de gestion du travail à chaud, qui établit des protocoles de sécurité visant à déterminer les dangers du travail à chaud et à maîtriser les risques qui y sont associés. Un tel programme comprend généralement l'élaboration de politiques et de procédures, ainsi que l'établissement des responsabilités pour tous les aspects du travail à chaud.

Si vous êtes un sous-traitant qui effectue du travail à chaud chez un client, vérifiez toujours que ce dernier a un programme de gestion du travail à chaud, y compris un système de permis, qu'il respecte rigoureusement. Obtenez l'approbation de votre client, puis documentez toutes vos procédures et vos actions. Inspectez la zone de travail à chaud et, si possible, enlevez les matières combustibles. S'il est impossible de le faire, protégez-les à l'aide d'isolants thermiques. Surveillez les lieux pendant au moins 60 minutes après avoir terminé le travail à chaud. Vérifiez auprès de votre agent en assurance de dommages s'il existe des limites de votre couverture d'assurance responsabilité pour ce qui est du travail à chaud.



.....

LES ÉTINCELLES ET LES SCORIES CHAUDES

produites lors des travaux
à chaud peuvent s'envoler,
rouler ou se loger dans des
fissures. Elles peuvent aussi
parcourir de grandes distances
pouvant aller jusqu'à 15 mètres
(50 pieds)

.....

An aerial photograph of a construction site. The ground is a mix of light brown soil and grey concrete. In the upper left, there's a large, dark grey cylindrical object with a green circular top. To its right is a large, brown cylindrical object with a yellow top. In the lower right, there's a long, yellow rectangular object. The entire scene is captured from a high angle, showing the layout of the site.

03
VOL
D'OUTILS, DE
MATÉRIAUX OU
D'ÉQUIPEMENT

Les mêmes règles s'appliquent aux petits entrepreneurs comme aux entreprises de construction générale, mais les entrepreneurs et les sous-traitants doivent tenir compte d'autres risques, surtout s'ils se servent de leurs propres outils. S'ils doivent laisser des outils sur le chantier pendant la nuit, par exemple, peuvent-ils les placer dans un casier verrouillé? S'ils rapportent leurs outils chez eux le soir, comment sont-ils protégés?

Les vols sont très courants : on vole des équipements et des outils valant des dizaines de millions de dollars chaque année au Canada, et ces statistiques montent en flèche.

Les entreprises de construction et les entrepreneurs savent que l'équipement lourd et les outils peuvent être volés et revendus facilement. En effet, ils ont peu de chance d'être retrouvés parce qu'ils sont souvent expédiés à l'extérieur de la province ou dans un autre pays très rapidement. Plus de 75 % de l'équipement de construction volé n'est jamais retrouvé.

Le coût de remplacement du matériel volé n'est pas la seule conséquence d'un vol. Les retards dans la réalisation d'un projet en raison de la perte d'un équipement particulier, voire rare, peuvent augmenter les coûts du projet et entraîner des pénalités de retard. En outre, l'entrepreneur peut être tenu responsable en vertu des modalités du contrat de location si l'équipement volé n'est pas utilisé adéquatement par le voleur et cause des dommages ou des blessures.

Malheureusement, on ne peut pas empêcher tous les vols, mais les entrepreneurs peuvent compliquer la tâche des voleurs en marquant leurs outils (numéro ou logo de l'entreprise) et en suivant les véhicules ou l'équipement à l'aide d'un appareil GPS, d'un transpondeur ou d'un appareil d'identification par radiofréquence (RFID).

Les entrepreneurs doivent faire en sorte que leur cour soit bien éclairée et que les outils, matériaux et équipements soient conservés sous clé. Si les outils doivent rester sur le chantier, on peut les ranger dans un coffret de sûreté pourvu d'un cadenas en métal trempé (à arceau dissimulé) ou dans un bâtiment fermé muni d'un système d'alarme. À la fin de la journée, on peut débrancher les batteries et les fusibles d'allumage et les placer dans un endroit sûr.

« Les entrepreneurs généraux, indique M. Cameron, peuvent avoir besoin de prévoir un endroit où les sous-traitants pourront laisser leurs outils. Par ailleurs, si je suis un menuisier qui travaille dans un immeuble d'habitation et que les armoires sont prêtes à être installées, je vais apporter autant d'armoires que possible sur le site. Mais où vais-je les mettre? Elles devront être protégées contre le vol, mais elles ne devront pas non plus constituer un autre risque d'incendie sur les lieux. »

Plus de
75 % de
l'équipement
de
construction
volé n'est
jamais
retrouvé.



Une approche par niveaux en matière de prévention des vols

Pour prévenir les vols, on doit établir un plan de prévention efficace comprenant plusieurs niveaux de mesures qui changent selon le risque qu'un équipement soit volé. Les entrepreneurs ayant du matériel à faible risque peuvent adopter plusieurs mesures de premier niveau, qui sont économiques et efficaces. Mais un entrepreneur qui possède du matériel à risque élevé devra appliquer plusieurs mesures des quatre niveaux. Ces niveaux sont les suivants :

- **Premier niveau** : enlever les clés, verrouiller les portes, stationner les véhicules dans des endroits bien éclairés, ranger les équipements dans des zones contrôlées, placer et sécuriser les équipements ensemble.
- **Deuxième niveau** : installer des avertisseurs visibles et audibles qui découragent les vols, comme des alarmes, des collets pour colonne de direction, des dispositifs de blocage du volant et de la pédale de frein, des dispositifs de verrouillage (pour chenilles, vérins, bouchon de réservoir, roues, boule d'attelage ou goupille), des sabots, des systèmes de verrouillage hydrauliques, une cloison protectrice pour cabine ou un dégonfle-pneu, et buriner le numéro d'identification du véhicule (NIV) ou un autre numéro d'identification sur les fenêtres ou les pièces (ce qui crée un problème pour la revente).
- **Troisième niveau** : utiliser des dispositifs d'immobilisation, des clés intelligentes et antivols à transpondeur (par exemple, Caterpillar MSS), des systèmes de codes d'accès pour les commandes de la cabine, des coupe-circuits à fusible, des disjoncteurs et des commutateurs de neutralisation de carburant ou de démarreur (qui empêchent le voleur de trafiquer le système d'allumage).
- **Quatrième niveau** : se doter de systèmes de localisation ou de géoblocage, d'éclairage de sécurité à détection de mouvement et de caméras de surveillance dans les cours d'entreposage.

Tenue d'un registre

Pour un entrepreneur, tenir un registre signifie tenir l'inventaire actualisé du matériel et un registre détaillé de l'ensemble de l'équipement et des outils utilisés sur les chantiers. C'est un moyen de gérer et de suivre le matériel, ce qui est particulièrement utile quand on travaille sur plusieurs chantiers à l'aide de ressources partagées (et cela aide à déterminer s'il faut acheter ou remplacer quelque chose). Si de l'équipement ou des outils sont volés, vous pourrez vous servir de votre registre pour en faciliter la récupération.

Il existe des services de tiers qui simplifient ce processus, comme Tool Inventory and Appraisal System (TIAS), qui fournit la liste à jour de tous les outils de votre atelier, en estime la valeur et l'état, et vous aide à déterminer si votre couverture d'assurance est excessive ou insuffisante.

Que vous utilisiez des dossiers papier ou un logiciel pour votre registre, il est essentiel d'avoir la liste à jour de tout l'équipement et de tous les outils utilisés sur les chantiers pour pouvoir les gérer et les retrouver. Voici des éléments que nous vous recommandons d'y inscrire :

- Numéros de série et d'identification du produit
- Marque et modèle
- Description
- Année de fabrication
- Renseignements provenant de la facture, comme la date d'achat et la valeur/le coût
- Marquages, logos et emplacement de tout renseignement pouvant faciliter l'identification
- Dates d'entretien
- Photos

Non seulement la tenue d'un registre aide les entrepreneurs à gérer leur équipement, mais elle permet aussi d'éviter des frais de remplacement et des retards coûteux dans les projets. Le registre n'empêche pas le vol, mais il aide à faire le suivi de l'équipement et facilite le signalement des vols.

Récupération d'équipement volé

Les systèmes de marquage des biens, comme MicroDOT, vous permettent de marquer vos outils et votre équipement à des fins d'identification et d'authentification. MicroDOT, par exemple, grave de façon chimique sur les équipements un minuscule numéro de série de la taille d'une tête d'épingle, invisible à l'œil nu. Bien que cela n'empêche pas le vol de ces équipements, vous pourrez prouver qu'ils vous appartiennent s'ils sont récupérés.

Les entrepreneurs peuvent envisager d'enregistrer leur équipement et de signaler les vols à l'organisme Échec au crime, au fabricant de l'équipement et à la police. Quand on signale un vol d'équipement à la police, celle-ci garde un dossier dans son système. Si un autre entrepreneur décide d'acheter votre équipement et fait un contrôle d'antécédents, il verra que cet équipement a été déclaré comme volé par son propriétaire. Si quelqu'un apporte de l'équipement qui vous a été volé chez un réparateur ou un fournisseur de pièces et que cet équipement figure dans la base de données du fabricant sur les équipements volés, il est possible que vous puissiez le récupérer.

Faites graver de façon chimique sur vos outils et votre équipement un minuscule numéro de série à des fins d'identification et d'authentification.



04
RESPONSABILITÉ

Chose étonnante, de nombreux sinistres et de nombreuses responsabilités, ainsi que les réclamations qui en découlent, sont rarement le résultat de la négligence d'un entrepreneur dans le cadre d'un projet, mais s'expliquent plutôt par le simple fait qu'après un incident, l'entrepreneur n'est pas en mesure de fournir les renseignements demandés sur le travail effectué et les matériaux achetés, ou de présenter les documents permettant de vérifier le travail accompli par les sous-traitants. C'est pourquoi la diligence raisonnable a autant d'importance.

Mais la diligence raisonnable suppose aussi la formation – initiale et continue – des employés et la supervision adéquate des apprentis. Un maître électricien, par exemple, supervise généralement des électriciens moins expérimentés et des apprentis sur le chantier, ce qui est une bonne pratique dans de nombreux métiers.

Documents et procédures

Dans un monde où le processus de diligence raisonnable est chose courante, il incombe à l'entrepreneur d'obtenir la documentation sur le travail effectué et les matériaux utilisés pour réaliser un projet. Étant donné qu'un entrepreneur peut être poursuivi en justice plusieurs années après la réalisation d'un projet, il faut s'efforcer de conserver ces documents indéfiniment.

Cette documentation peut comprendre les contrats, les appels d'offres, les calendriers de construction, les spécifications techniques, les dessins d'atelier, les factures de matériaux, les

rapports de progression, les registres quotidiens, les rapports d'inspection, les rapports de test, les rapports d'expertise et de vérification, les dossiers d'entretien de l'équipement, les certificats d'assurance et les documents sur le travail effectué par les sous-traitants et les ingénieurs-conseils.

Quand un système de documentation est mis en place au début de chaque projet, le processus de documentation devient beaucoup moins complexe ou fastidieux qu'on le croirait. Une fois les procédures en place, il est tout aussi important de veiller à ce que tous les directeurs, superviseurs et travailleurs les comprennent et les suivent.

Inspections précédant le travail

Dans le cadre de votre système de documentation, il est recommandé de demander aux travailleurs de faire une inspection avant d'entreprendre une tâche.

« Je comprends que cela peut devenir un peu répétitif, explique M. Muldowney-Brooks, parce que si vous visitez 50 endroits au cours d'une semaine, vous aurez 50 listes de contrôle. Mais du point de vue des indemnités, une liste de contrôle datée et signée vous sera très utile en cas de sinistre. La documentation est cruciale. »

Les applications mobiles peuvent faciliter le processus, par exemple celle de [Real Time Risk Solutions](#) qui permet d'entrer la documentation en ligne, puis la téléverse dans un référentiel central.

La documentation est cruciale.



Prévention des sinistres dus à **des défauts d'exécution**

Dans certains cas, les blessures ou les dommages causés par des produits défectueux ou des défauts d'exécution peuvent être couverts en vertu de la police de responsabilité civile de l'entrepreneur. Il est possible de prévenir ces types de sinistres quand on a les politiques et les procédures adéquates en place (voir l'annexe A).

Programme de sécurité : Avoir un programme de sécurité est le meilleur moyen de faire prendre conscience aux travailleurs de la façon dont les blessures et les dommages peuvent se produire. Votre programme doit inclure des politiques de sécurité et un système permettant de déterminer, de signaler et de contrôler les risques. Il est recommandé de commencer chaque journée par une réunion permettant à tous les travailleurs de connaître la portée et les risques du travail. Bien que la sécurité et la qualité du travail soient dans l'intérêt de tous, c'est avant tout à l'équipe de gestion qu'il incombe de les mettre en œuvre et de les faire respecter.

Contrôle de la qualité : Il est nécessaire d'avoir des procédures de contrôle de la qualité pour assurer l'uniformité et limiter les erreurs. Les procédures de test et d'inspection doivent être adéquates pour assurer la conformité aux spécifications, aux codes et aux normes. Dans certains cas, les codes du bâtiment, ou même les modalités de votre contrat, peuvent exiger des inspections et des tests indépendants effectués par des entreprises externes, des inspecteurs municipaux ou d'autres autorités publiques.

Conservation des dossiers : Il est important de tenir un registre des mesures de contrôle de la qualité mises en œuvre et de la façon dont elles ont été appliquées pour chaque projet. Il arrive souvent que les réclamations se produisent bien après la fin des travaux, et votre meilleure défense réside dans des dossiers bien étayés qui documentent les étapes préventives suivies pour assurer la qualité du travail. Ces dossiers peuvent constituer la base d'une défense juridique des mois, voire des années plus tard.

Prévention des Infections

Comme nous l'avons appris dans le cadre de la pandémie de COVID-19, toutes les entreprises – y compris les entrepreneurs – ont besoin d'un plan de prévention des infections. Pour limiter les infections, il est impératif de miser sur une approche multidimensionnelle qui passe entre autres par l'actualisation des pratiques de nettoyage et d'hygiène, l'aménagement adéquat des espaces et l'adoption de nouvelles habitudes par les employés. Il faut aussi établir un plan fondé sur les pratiques exemplaires des secteurs public et privé, qui est communiqué ensuite à tous les travailleurs, y compris les sous-traitants et les personnes de métier.

En avril 2020, l'Association canadienne de la construction (ACC) a élaboré le document [COVID-19 – Protocoles normalisés pour tous les chantiers de construction canadiens](#), qui est mis à jour à mesure que de nouvelles pratiques sont instaurées. Dans ses recommandations, l'ACC suggère ce qui suit : « Le chantier doit être séparé en zones dans la mesure du possible, ou d'autres méthodes doivent être utilisées pour que les différentes équipes/personnes de métier soient séparées physiquement en tout temps ». L'ACC encourage aussi le décalage volontaire des quarts de travail et la mise en place d'intervalles entre les quarts de travail, ce qui pourrait limiter le nombre de travailleurs présents simultanément sur un chantier et nécessiter l'adaptation des échéanciers de projet.

Les sous-traitants qui se présentent sur un chantier doivent connaître ces protocoles. Ils doivent subir une évaluation de santé à leur arrivée ou avant, par exemple,

au moyen de l'application Real Time Risk Solutions (qui comprend une liste de contrôle pour la COVID-19). Pour les travaux qui demandent une proximité étroite entre les travailleurs, l'ACC préconise d'instaurer des procédures officielles et de rendre obligatoire le port d'équipement de protection individuelle (EPI) en vue de réduire les risques. Pour les tâches en équipe, prévoyez un plan qui limite ou évite complètement le contact entre les équipes en échelonnant les pauses et les heures de dîner.

La prévention des infections fait partie du plan général de continuité des activités en cas d'événements perturbateurs, comme les catastrophes naturelles, les cyberattaques ou les pandémies. Même les petits entrepreneurs devraient y penser, étant donné qu'une entreprise sur quatre ne rouvre pas ses portes après un événement qui vient perturber ses activités.

« Il s'agit de prévoir afin d'avoir des solutions de rechange en cas de problème, précise M. Muldowney-Brooks. Si vous ne pouvez pas obtenir ce dont vous avez besoin auprès de votre fournisseur habituel, vers qui vous tourner? Si vos personnes de métier ne sont pas disponibles, comment compléter votre équipe? En fait, il s'agit d'envisager tous les aspects de vos activités : vos travailleurs clés et vos principaux fournisseurs. Un peu de préparation peut être d'un grand secours. »





05
TECHNOLOGIE
DESTINÉE AUX
ENTREPRENEURS

De nouveaux outils numériques aident les entreprises de construction et les entrepreneurs à travailler plus efficacement, à communiquer plus rapidement, à être plus en sécurité, à prendre des décisions plus éclairées et même à réduire les coûts de construction. On peut avoir recours, par exemple, au BIM (modélisation des données d'un bâtiment), aux logiciels de gestion de projet ou aux véhicules autonomes pour faire des gains d'efficacité dans les activités quotidiennes. Par ailleurs, la robotique intégrée peut accroître l'efficacité des méthodes de construction, des drones peuvent surveiller les chantiers et l'Internet des objets (IdO) peut servir à faire le suivi de l'équipement.

L'identification par radiofréquence (RFID) sert aussi à suivre les véhicules, ce qui peut être pratique pour les entrepreneurs qui veulent gérer leur parc automobile. « Vous pouvez voir sur la carte où se trouve un camion, explique M. Cameron, à quelle vitesse il roule, si le conducteur est en retard ou s'il se stationne à l'extérieur d'un café pendant trois heures. Par ailleurs, si le conducteur s'est arrêté dans un hôtel pour la nuit, mais que le véhicule roule encore, vous savez qu'il peut s'agir d'un vol. »

La révolution numérique est une arme à double tranchant : la robotique, le partage de fichiers et les logiciels d'imagerie peuvent s'avérer une aide immense pour votre entreprise, mais aussi ouvrir la porte à des malfaiteurs qui s'y connaissent en informatique. Dès que vous avez un système informatique (peu importe sa taille, sa complexité ou sa fréquence d'utilisation), votre entreprise s'expose à une attaque. Par conséquent, plus vous recourez à l'informatique, plus vous êtes vulnérable à des menaces comme les rançongiciels, le harponnage, la cyberfraude et le piratage informatique. Dans le monde de la construction et chez les entrepreneurs, les TI sont de plus en plus présentes, sur les chantiers comme ailleurs, et les cyberrisques augmentent.



Cyberrisques

Au début de la pandémie, un grand nombre d'entreprises ont été obligées de faire passer rapidement leurs activités en ligne, souvent sans préparation, ce qui leur a fait courir des risques encore plus nombreux. Si vous n'avez pas encore examiné vos nouveaux processus numériques pour voir s'ils présentent des vulnérabilités ou des lacunes en matière de sécurité, vous devriez le faire dès que possible.

« Si vous êtes un entrepreneur général, explique Derek Browne, dirigeant principal de la sécurité aux Assurances Federated, vous avez probablement affaire à des dizaines de sous-traitants et vous ne les connaissez peut-être pas tous par leur nom. Vous ouvrez et signez un grand nombre de documents numériques, surtout pendant la pandémie. Vous faites les choses en ligne plutôt qu'avec un stylo et du papier, et il peut être facile de confondre un courriel d'hameçonnage avec une demande légitime de signature numérique. »

Les cybercriminels essaient de pousser les employés à transmettre de l'information sensible ou financière ou à cliquer sur des liens malveillants à la suite d'un courriel ou d'un coup de téléphone d'hameçonnage, en utilisant des techniques de piratage psychologique. Une fois qu'ils ont accès au réseau d'une entreprise, ils peuvent voler des données, téléverser des programmes malveillants ou lancer une attaque par rançongiciel. Ils arrivent également à créer de faux comptes dotés d'un accès administratif sur le serveur.

« L'hameçonnage débouche très souvent sur une attaque par rançongiciel, précise M. Browne; environ 90 % de ce type d'attaque commencent par un courriel d'hameçonnage. » Idéalement, il ne faut pas que vous vous rendiez à ce point et il est donc important de former les employés au sujet de l'hameçonnage, de protéger les données sensibles, d'avoir des sites extérieurs de sauvegarde et de vous assurer qu'il existe des politiques et des procédures vous permettant de savoir ce que vous devez faire si vous êtes victime d'une attaque.

Une fuite de données peut mener une société de construction à sa perte, autant dans le cas des petits entrepreneurs que des grandes entreprises nationales. Dans certains cas, un pirate peut cibler le compte d'un entrepreneur ou d'un sous-traitant pour atteindre ses clients.

Même un petit entrepreneur peut avoir une quantité importante de données sensibles sur les travaux, les clients, les employés et les partenaires qui s'accumulent au fil des ans. Une grande partie de cette information deviendra obsolète avec le temps, mais pourra encore servir à commettre des vols d'identité ou d'autres activités malveillantes. Si votre base de données est piratée et que des données sont volées, l'atteinte à votre réputation pourrait être grave et vous pourriez être blâmé pour l'insuffisance de vos mesures de sécurité.

Voilà pourquoi il est essentiel pour les entrepreneurs qui recueillent et stockent de l'information sur leurs partenaires d'affaires de la conserver en toute sécurité. Par exemple, si vous détenez des données bancaires appartenant aux employés, ceux-ci s'attendent à ce que vous les protégiez contre des accès non autorisés ou une utilisation frauduleuse.

Les pare-feu, les systèmes de détection des intrusions et la protection des terminaux, comme les solutions antivirus et antimaliciel, doivent être installés sur tous les ordinateurs connectés au réseau où ces données sont stockées. Des aspects encore plus cruciaux sont l'authentification multifacteur, la sauvegarde des données et, surtout, la formation des employés sur la manière de détecter et de prévenir les attaques.

Étant donné l'amélioration de l'efficacité et de la sécurité que la technologie peut apporter à un projet de construction, il vaut mieux utiliser les outils numériques en apprenant à connaître les cyberrisques et en sachant les gérer. Vous devez déterminer quels aspects de vos activités peuvent sembler les plus intéressants pour les cybercriminels, ce qui est loin d'être facile. Il faudra y mettre du temps et bien étudier la question afin de connaître vos vulnérabilités et d'établir des moyens de défense solides.



« Environ 90 % de
ce type d'attaque
commencent
par un courriel
d'hameçonnage. »

Derek Browne,
dirigeant principal de la sécurité aux Assurances Federated



Quand on parle des risques qui menacent les entrepreneurs (vol, incendie, blessure, cyberattaque ou catastrophe naturelle, pour n'en nommer que quelques-uns), la plupart des gens ont l'impression que cela ne leur arrivera jamais. « Nous recevons des milliers de demandes d'indemnisation tous les ans de la part d'entrepreneurs, affirme M. Muldowney-Brooks, ce qui démontre que tous ces risques existent réellement ».

Les entrepreneurs doivent être conscients de leurs responsabilités dans le cadre d'un projet avant d'apposer leur signature. « Ils doivent parler à un courtier ou à un agent pour s'assurer d'avoir la couverture adéquate selon leurs obligations contractuelles, poursuit M. Muldowney-Brooks. La seule chose que l'assurance ne peut pas faire, c'est de protéger votre réputation et de maintenir votre clientèle. Il n'existe pas de produit pour cela. Suivre quelques étapes de base peut aider les entrepreneurs à se protéger contre la faillite. »

Pour en savoir plus sur les risques que courent les entrepreneurs, communiquez avec votre conseiller en prévention ou avec notre Service de prévention au **1-833-692-4112** ou à federated.ca.

Notre **compagnie**

Aux Assurances Federated, vous faites affaire directement avec un expert sectoriel déterminé à comprendre les risques et les occasions propres à votre entreprise. En outre, un agent en assurance de dommages et une équipe de gestion du risque attitrés vous aideront à obtenir la protection qu'il vous faut.



Les assurances **Federated**

Le présent document technique 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 pourrions 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 offerts 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 n'y sont pas admissibles. Communiquez avec nous pour obtenir de plus amples renseignements. [3772-011-ed01F | 06.2021]

Annexe A

Liste de contrôle de la qualité des sous-traitants



A. Renseignements généraux

Nom de l'employé : _____ Date : _____

Nom du projet / adresse : _____

Description des travaux à réaliser :

B. Étendue des travaux

Les spécifications ou les dessins techniques ont-ils été consultés avant le début des travaux?	Oui	Non	
A-t-on discuté des travaux avec le client avant de les entreprendre?	Oui	Non	S.o.
Une inspection des systèmes en place a-t-elle été effectuée avant le début des travaux?	Oui	Non	S.o.
Des problèmes ont-ils été relevés dans le cadre de cette inspection préalable? Si oui, précisez.	Oui	Non	S.o.

C. Matériaux

Des matériaux neufs seront-ils utilisés pour ces travaux?	Oui	Non	S.o.
Les matériaux ont-ils été inspectés pour vérifier qu'ils sont conformes aux codes applicables?	Oui	Non	S.o.
Si les matériaux n'étaient pas conformes, des mesures correctives ont-elles été prises? Si oui, précisez.	Oui	Non	S.o.

D. Installation

Les travaux ont-ils été effectués conformément aux spécifications techniques (spécifications du fabricant, dessins techniques, codes applicables)?	Oui	Non	S.o.
Des « étiquettes rouges », des affiches « hors service » ou d'autres formes de mise en garde ont-elles été utilisées pendant les travaux?	Oui	Non	S.o.
Les travaux réalisés se sont-ils écartés des spécifications? Si oui, précisez.	Oui	Non	S.o.

E. Tests

Des tests visuels ou de fonctionnement ont-ils été effectués? Si oui, précisez. Oui Non S.o.

Fréquence des tests :	Quotidienne	Hebdomadaire	Deux fois par mois	Mensuelle
Résultat des tests :				Réussite Échec

Des mesures correctives ont-elles été nécessaires? Oui Non S.o.

Des tests supplémentaires ont-ils été nécessaires? Oui Non S.o.

Les tests et leurs résultats ont-ils été consignés et approuvés par un employé ou une personne autorisée? Oui Non S.o.

F. Inspection

Nom de la personne qui a inspecté les travaux : _____

Des lacunes ont-elles été repérées? Si oui, des mesures correctives ont-elles été prises et une nouvelle inspection a-t-elle été effectuée par la suite? Oui Non S.o.

Une inspection finale a-t-elle été réalisée? Oui Non S.o.

Les approbations ont-elles été obtenues? Si oui, qui a donné les approbations? Sinon, précisez. Oui Non S.o.

Des photos des travaux réalisés ont-elles été prises pour les dossiers? Oui Non S.o.

Les approbations ont-elles été faites par le client? Oui Non S.o.

G. Approbation

Signature : _____ Nom en caractères d'imprimerie : _____

Titre : _____ Date : _____