Chapitre 15 Gérer les risques

RÉFÉrentiel

|  |  |
| --- | --- |
| Compétence | Savoirs associés |
| Gérer les risques | Les types de risques d’une unité commerciale et leur évaluation ; les modalités de prévention des risques ; les coûts induits par la gestion des risques ; les solutions de couverture des risques ; le traitement des incidents et son cadre légal |

Missions

Mission 1 Évaluer les conséquences du sinistre

1. Calculez le coût des marchandises détruites ou détériorées à la suite de l’incendie.

Pertes sur stock magasin = 41 164 x 43 % = 17 700 €

Le coût total des marchandises perdues est de 40 696 + 17 700 = 58 396 €.

2. Évaluez la valeur nette comptable de la camionnette détruite.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Dotation aux amortissements** |
| N–1 | En N–1, la camionnette est amortie pendant 9 mois, du 1er avril au 31 décembre. | 36 000 x 25 % x 9/12 = 6 750 |
| N | En N, la camionnette est amortie pendant 2 mois, en janvier et en février. | 36 000 x 25 % x 2/12 = 1 500 |
| Total des amortissements pratiqués depuis l’acquisition | | 8 250 |

Valeur nette comptable de la camionnette = Prix d’acquisition – Somme des amortissements pratiqués au 1/3/N = 36 000 – 8 250 = 27 750 €

3. Calculez la perte de chiffre d’affaires engendrée par la fermeture du magasin Médialectro pendant le mois de mars.

Prévision CA HT année N = 1 216 250 x (1+ 0,028) = 1 250 305 €

Le chiffre d’affaires du mois de mars représente en moyenne 8 % du CA HT annuel de Médialectro ; la perte de CA HT du mois de mars représente 1 250 305 x 8 % = 100 024 €

4. Calculez la perte de marge brute liée à la fermeture du magasin. Arrondissez vos résultats à l’euro.

Marge prévisionnelle année N = 1 250 305 x 32,8 % = 410 100 €

La perte de marge du mois de mars représente 410 100 x 8 % = 32 808 €

(ou 100 024 x 32,8 % = 32 808 €)

Mission 2 Évaluer les montants indemnisés par l’assurance

5. Calculez les montants qui seront remboursés par l’assurance pour indemniser Médialectro de tous les éléments ayant subi des dommages.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Valeur de reconstruction ou de remplacement** | **Taux de vétusté à appliquer** | **1er versement** | **2e versement** | **Remboursement total par l'assurance** |
| **Bâtiment** | 78 600 | 30 % | ➀ 55 020 | ➁ 19 650 | 74 670 |
| **Équipements, matériels et mobiliers** | 12 300 | 20 % | ➂ 9 840 | ➃ 2 460 | 12 300 |
| **Totaux** | 90 900 |  | 64 860 | 22 110 | 86 970 |

**Remboursement pour le bâtiment**

➀ 1er règlement : versement d’une indemnité correspondant à la valeur de reconstruction du bâtiment vétusté déduite = 78 600 – (78 600 x 30 %) = 55 020

➁ 2e règlement : la vétusté est supérieure à 25 %, l’assurance va régler la part de la vétusté à concurrence de 25 % = 78 600 x 25 % = 19 650

**Remboursement pour les équipements et mobiliers**

➂1er règlement : versement d’une indemnité correspondant à la valeur de remplacement des équipements et mobiliers vétusté déduite = 12 300 – (12 300 x 20 %) = 9 840

➃ 2e règlement : la vétusté est inférieure à 25 %, l’assurance va régler la totalité de la part de la vétusté =  
12 300 x 20 % = 2 460

Total des remboursements pour les locaux, équipements et matériels professionnels = 86 970 €

**Remboursements pour les pertes de marchandises détruites ou détériorées**

L’évaluation des marchandises détériorées est réalisée sur la base de leur coût d’achat. Le coût total des marchandises perdues a été évalué à 58 396 € (Question 1).

**Indemnisation versée par l’assurance pour couvrir le coût de la camionnette**

L’assurance remboursera la valeur comptable nette de la camionnette, soit 27 750 € (Question 2).

**Indemnisation versée par l’assurance pour couvrir la perte d’activité causée par l’incendie.**

L’indemnité correspond à la perte de marge brute en cas de diminution du chiffre d’affaires, soit 32 808 € (Question 4).

Total des remboursements par l’assurance = 86 970 + 58 396 + 27 750 +32 808 = 205 924 €

Mission 3 Mettre en place la prévention des risques

6. Rédigez une note présentant les obligations en matière de prévention des risques et une démarche permettant d’identifier, d’évaluer et de prévenir les risques dans l’unité commerciale.

De : xx

À : Pierre Noury

Objet : obligations et démarche en matière de prévention des risques

L’employeur est responsable devant la loi de la santé et de la sécurité des salariés dans son entreprise. Il est tenu à une obligation de sécurité. Il s’agit d’une obligation de résultat et, à ce titre, il est le garant de la politique de prévention et de sa mise en œuvre.

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent :

– des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail ;

– des actions d'information et de formation ;

– la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. Il met en œuvre les mesures de sécurité. (Art. L. 4 121-1 et suivants du Code du travail)

Démarche

|  |
| --- |
| *Identification des risques*  Définir les unités de travail dans l’unité commerciale  Identifier les dangers et les risques |
|
| *Évaluation des risques*  Qualifier les risques en fonction de leur probabilité d’occurrence, de leur fréquence, de leur gravité  Évaluer le niveau des risques |
|
| *Analyse des risques*  Hiérarchiser et classer les risques  Prévoir une solution pour chacun d’eux |
| *Prévention des risques*  Définir les actions de prévention  Planifier les actions  Mettre en œuvre les actions |
|
|
| *Communication auprès des acteurs*  Informer le personnel  Former les collaborateurs concernés |
|
| *Évaluation des actions mises en place* |

7. Proposez pour chaque étape de votre démarche, des actions de prévention des risques pouvant être mise en place.

|  |  |
| --- | --- |
| **Démarche** | **Exemples d’actions** |
| Identification des risques | – réunions participatives avec le personnel ;  – analyse des postes de travail ;  – identification des situations dangereuses pour chaque unité de travail (utiliser des questionnaires, des check-lists, des grilles ou encore des audits afin d'établir si les pratiques sont conformes aux critères de référence) ;  – Élaboration de grilles d’identification des risques. |
| Évaluation et analyse des risques | Élaboration d'un tableau de bord sécurité avec des indicateurs :  – indicateurs sur des données de santé : nombre d’accidents du travail, nombre de maladies professionnelles reconnues… ;  – indicateurs relevant des RH (absentéisme, turnover…) ;  – indicateurs de moyens et de risques (nombre d’actions de formation en prévention, nombre d’actions correctives mises en place, mesures de métrologie d’ambiance…) ;  – indicateurs relevant de la qualité : nombre de pannes, nombre de défauts.  Élaboration de matrices d’évaluation des risques (fréquence/ gravité)  Élaboration du document unique |
| Mettre en place la prévention des risques | Mise en conformité des matériels avec les prescriptions réglementaires (extincteurs).  Maintenances et vérifications périodiques des équipements (dans la réserve et le magasin).  Étude d’un aménagement ergonomique des postes de travail.  Vérification du matériel roulant.  Simulations de crise (évacuation, accident, etc.).  Etc. |
| Communication | Mise en place des procédures permettant la diffusion des informations pertinentes sur la sécurité au travail.  Formation du personnel.  Sécurité incendie.  Gestes et postures.  Sécurité électrique.  Sauveteur secouriste du travail.  Etc. |
| Évaluation des actions | Mesure de l’efficacité des actions mises en place par le tableau de bord sécurité.  Enquêtes auprès du personnel.  Audits. |

Entraînement

Exercice 1

1. Concevez une matrice permettant de qualifier les risques en utilisant les deux axes de l'évaluation des risques et placez-y les situations à risques s'étant déroulées dans l'agence commerciale.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Axe Gravité** |  |  |  |  |  |  |
| Très élevée | 4 | **S4** |  |  |  |  |
| Élevée | 3 | **S1** |  |  |  |  |
| Modérée | 2 | **S5** | **S3** |  |  |  |
| Minime | 1 |  |  |  | **S2** |  |
|  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | **Axe Fréquence** |
|  |  | Rare | Occasionnel | Fréquent | Permanent |  |

2. Expliquez l’utilité de cette matrice dans la démarche de gestion des risques.

La matrice élaborée à la question 1 est une matrice de criticité des risques. Les deux paramètres pris en compte (probabilité d'apparition et gravité) permettent de définir différentes zones de la matrice qui indiquent les niveaux de risques.

On pourra par exemple définir quatre zones indiquant le niveau de risque :

– risque limité (fréquence d’apparition rare et conséquences minimes) en vert ;

– risque modéré (fréquence d’apparition occasionnelle, gravité modérée) en bleu ;

– risque important (fréquence d’apparition « fréquent », gravité élevée) en orange ;

– risque très élevé (fréquence d’apparition permanente, gravité très élevée) en rouge.

Cette matrice permettra de définir le niveau de priorité des actions à mener pour résoudre les situations à risques évoquées.



Exercice 2

1. Appréciez l’impact financier du système de protection sur la démarque inconnue. Concluez.

Coût global = (2 x 2 200) + 1 225 = 5 625 € HT

Investissement/CA = 5 625/750 000 = 0,75 % . Ce ratio est > 0,50 % donc la démarque devrait diminuer de 70 % (réduction plafonnée).

Démarque inconnue avant investissement : 750 000 x 3 % = 22 500 €

Réduction de la démarque inconnue = 22 500 x 70 % = 15 750 €

Conclusion :

Gain net potentiel = 15 750 – 5 625 = 10 125 €

On peut espérer « récupérer » 10 125/750 000 = 1,35 % du chiffre d’affaires.

L’investissement est donc intéressant.

2. Détaillez les points clefs à aborder lors d’une réunion d’équipe pour inciter le personnel à participer à la lutte contre le risque de démarque inconnue.

Lors de la réunion, le responsable pourra :

*Sensibiliser avant tout le personnel :*

– sur la double origine de la démarque (personnel et client) ;

– sur le coût induit par la démarque inconnue ;

– sur son impact sur les performances de l’unité commerciale.

*Demander au personnel :*

–d’adopter une attitude vigilante à l’égard du comportement des clients sur la surface de vente (coups d’œil circulaires, déplacements réguliers sur la surface…), tout en restant très discret pour ne pas créer un climat de défiance à l’égard du client ;

– de toujours s’assurer de la présence permanente d’un personnel suffisant aux moments de forte affluence ;

– de mettre systématiquement en place les antivols (ou étiquettes magnétiques) sur les produits et de vérifier leur présence régulièrement (en particulier sur les produits « sensibles ») ;

– de veiller à ce que tous les articles soient scannés lors du passage en caisse ;

– de proposer aux clients de déposer leurs sacs à l’accueil.

*Rappeler :*

– que le vol par le personnel constitue une faute lourde donc susceptible de licenciement ;

– que tout employé est susceptible de se voir demander d’ouvrir son sac en quittant le magasin.

Exercice 3

1. Déterminez l’impact du mois de fermeture sur le chiffre d’affaires et les performances du magasin et comparez ces résultats aux objectifs. Commentez vos résultats.

**L’impact de la fermeture du magasin**

L’objectif de chiffre d’affaires à réaliser en janvier était de 6 % de l’objectif annuel de l’année N soit :

10 220 x 6 % = 613,2 milliers d’euros de CA non réalisés à cause de la fermeture.

L’objectif annuel hors mois de janvier était donc de : 10 220 – 613,2 = 9 606,8 milliers d’euros.

**Performances du magasin et comparaison avec les objectifs**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Année N–1** | **Année N** | **Évolution** | **Objectif année N** | **Écart/Objectif** |
| **CA en milliers d’euros** | 9 150 | 9 800 | + 7,1 % | 10 220 | – 420 (– 4,1 %) |
| **Taux de marque en %** | 20,6 | 20,5 | – 0,1 pt | 20,4 | + 0,1 pt |
| **Marge** | 1 885 | 2 009 | + 6,6 % | 2 085 | – 76 (– 3,6 %) |

**Commentaires**

Globalement, on constate une progression des performances en termes de chiffre d’affaires et dans une moindre mesure, en termes de marge. Cette différence d’évolution s’explique par la diminution du taux de marque.

Le magasin n’atteint pourtant pas ses objectifs (sauf pour le taux de marque), mais l’incidence de l’incendie affecte les performances.

Le magasin a atteint l’objectif fixé pour la période février-décembre.

Son retard était de 10 220 – 9 800 = 420 milliers d’euros.

Il l’a compensé partiellement en réduisant le manque à gagner :

613,20 – 420 = 193,2 milliers d’euros

2. Calculez les indicateurs vous permettant de comparer les performances du magasin à la moyenne nationale du réseau (chiffre d’affaires au m², panier moyen, taux de transformation). Commentez vos résultats.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Magasin** | **Moyenne nationale du réseau** |
| **CA/m²(milliers d’euros)** | (1) 8 521 | 8 200 |
| **Panier moyen (€)** | (2) 76 | 75 |
| **Taux de transformation** | 34,66 % (3) | 32 % € |

(1) Calcul du CA par m² = CA/Surface de vente = 9 800 000/1 150 = 8 521 €

(2) Calcul du panier moyen = CA/Nombre d’acheteurs = 9 800 000/128 947 = 76 €

Calcul du taux de transformation = Nombre d’acheteurs/Nombre de visiteurs

Calcul du nombre de visiteurs = Nombre de jours d’ouverture x Nombre entrées par jour = 310 x 1 200 = 372 000

Taux de transformation = 128 947/372 000 = 34,66 %

**Commentaires**

Avec une surface de vente inférieure à la moyenne, le magasin réalise des performances meilleures que la moyenne du réseau en ce qui concerne le rendement au m², le panier moyen et le taux de transformation.

3. Proposez trois actions de management à entreprendre par Catherine en complément des obligations des ERP (établissements recevant du public) en matière de prévention des risques électriques et incendie.

Catherine doit favoriser dans l’unité commerciale un état d’esprit permanent : sensibiliser son équipe aux risques encourus, accroître sa vigilance, la motiver, développer les automatismes dans toutes leurs tâches.

Pour cela, elle peut par exemple :

– définir par écrit les procédures en cas d’incidents et l’organisation à mettre en place ;

– rédiger les consignes de sécurité, les afficher clairement et les tester lors d’exercices ;

– s’assurer de la participation à tous les niveaux hiérarchiques à la prévention et à la sécurité (exemple : une personne formée aux premiers soins dans chaque équipe) ;

– organiser une formation permanente du personnel à la prévention des risques (encombrement des issues de secours, ne pas masquer la signalétique incendie par des affiches, produits… ; ne pas bloquer l’accessibilité aux extincteurs…, sécurisation des prises...).

4. Concevez une fiche de suivi assurant Catherine de la bonne application par l’équipe des mesures de prévention des risques électriques.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fiche de suivi de prévention des risques électriques** | | | | | | |
| Équipe concernée : |  | | | | | |
| Semaine N° |  | | | | | |
| Points à vérifier | Lu | Ma | Me | Je | Ve | Sa |
| Prises non surchargées |  |  |  |  |  |  |
| Cordons adaptés |  |  |  |  |  |  |
| Branchements hors portée clients |  |  |  |  |  |  |
| Pas d’installations précaires |  |  |  |  |  |  |
| Pas de produits défectueux exposés |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |
| Vérifié par (nom + signature pour chaque jour) |  |  |  |  |  |  |