

## Gestion active d'un incident

### Un guide pour les directeurs de la sécurité

En tant que directeur de la sécurité, vous prendrez les commandes dans toute situation d'accident, d'incident, de sinistre ou de dommage.

Que vous soyez sur les lieux ou non, ce rôle vous confère de grandes responsabilités : votre attitude peut influencer la réaction de vos clients, la façon dont les autorités traitent votre cas ainsi que les répercussions de l'incident sur la rentabilité de votre entreprise.

#### 🕒 Votre procédure de déclaration de sinistre

Une procédure de déclaration de sinistre adéquate devrait, entre autres, définir les rôles et les responsabilités de chaque employé en cas d'incident. Le fait de savoir quoi faire et quoi ne pas faire peut prévenir des erreurs coûteuses.

Voici les trois principaux rôles :

##### Conducteur

Les conducteurs doivent rester sur les lieux, déployer des fusées lumineuses ou des triangles réfléchissants et veiller à ce qu'aucune personne blessée ne soit laissée à elle-même. Ils doivent appeler la police et la personne-ressource en cas de sinistre. Ils ne doivent pas reprendre la route, même si l'incident est minime, tant que vous ne leur donnez pas le feu vert.

##### Personne-ressource en cas de sinistre

La personne-ressource en cas de sinistre reçoit l'appel du conducteur après l'incident, s'assure qu'il est en bon état et lui rappelle ses responsabilités. Elle recueille également les renseignements pertinents en vue de les transmettre au représentant qui traitera votre demande d'indemnisation.

Il est difficile de rester concentré après un incident, car la situation peut être stressante. L'élaboration d'une **procédure de déclaration de sinistre et d'une liste de vérification des tâches importantes** peut vous aider à ne rien oublier et à mieux protéger votre entreprise contre les conséquences juridiques et financières.



# Parlons prévention

## Gestion active d'un incident



### Courtier d'assurance et représentant du Service de l'indemnisation

Une procédure de déclaration de sinistre aide votre équipe de déclaration des sinistres à recueillir et à consigner des preuves avant que la situation ne soit déformée par des inexactitudes et des témoignages contradictoires. Après un incident, déclarez votre sinistre à Northbridge Assurance et à votre courtier d'assurance, car les deux jouent un rôle clé tant que votre demande d'indemnisation n'est pas réglée.

N'oubliez pas qu'un incident grave, comme une collision, est un événement traumatisant pour tout conducteur. Il est important d'avoir une personne-ressource dans l'entreprise pour guider le conducteur et l'aider à demeurer calme. Les directeurs de la sécurité pourraient avoir à assumer certaines des tâches de la personne-ressource en cas de sinistre, mais ils devront également prendre les commandes de la situation. Assurez-vous de déléguer les responsabilités selon les besoins.

### 🕒 Les étapes à suivre

Le fait de rester concentré et d'assumer ses responsabilités peut grandement influencer le dénouement de la situation. Pensez à fournir les conseils suivants à vos directeurs de la sécurité pour orienter leur intervention en cas d'accident :

- Demeurez calme et favorisez la concentration du conducteur.
- Évaluez l'état du conducteur.
- Établissez le lieu de l'incident.
- Déterminez l'emplacement et l'état de l'ensemble de l'équipement.
- Obtenez les coordonnées de rappel du conducteur.
- Veillez à la sécurité du conducteur sur les lieux.
- Indiquez au conducteur à qui parler sur les lieux.
- Assurez-vous qu'on porte secours aux blessés (ne jamais déplacer une personne blessée sauf en cas de danger pour sa vie, comme un incendie ou de la fumée.)
- Confirmez que les services de police et d'urgence ont été avisés.
- Effectuez un test de dépistage de drogues et d'alcool conformément aux exigences réglementaires.
- Procédez à une enquête sur les circonstances entourant le sinistre.
- Conservez toutes les preuves.
- Établissez le nombre de tiers impliqués et obtenez leurs coordonnées, puis déterminez l'étendue des dommages corporels et matériels.
- Évaluez l'état de la cargaison et déterminez les étapes à suivre.
- Si l'équipement est endommagé, organisez un transfert ou un remplacement d'équipement, selon les besoins.
- En cas de fuite d'essence, déterminez la quantité d'essence contenue dans le réservoir.
- Mettez en œuvre votre plan d'action en cas de déversement, en vous reportant aux politiques de votre entreprise concernant le transport de marchandises dangereuses (exigences réglementaires en matière de déclaration relatives au ministère de l'Environnement et au plan d'intervention d'urgence).
- Guidez le conducteur pour la prise de photos.
- Assurez-vous que le conducteur est mentalement et physiquement apte à reprendre la route.
- Déclarez l'accident à Northbridge Assurance et à votre courtier d'assurance.
- Mettez en œuvre le plan de relations avec les médias de votre entreprise.
- Veillez à ce que le conducteur suive la procédure de gestion d'un incident.

# Parlons prévention

## Gestion active d'un incident



Votre conducteur, votre personne-ressource en cas de sinistre et votre courtier d'assurance sont vos principaux points de contact, mais vous interagirez également avec les services de police et d'urgence :

- Lorsque les policiers arrivent sur les lieux, notez le nom, le numéro de matricule et le numéro de téléphone de l'officier responsable ainsi que le numéro du rapport de police.
- Des accusations sont-elles portées? Et si oui, contre qui?
- Notez le nombre d'ambulances et la durée de leur présence sur les lieux – cela vous aidera à prévoir les coûts.
- Les autorités voudront communiquer avec vous après l'incident; veuillez donc parler à l'officier responsable, lui expliquer votre rôle dans l'entreprise et lui offrir votre coopération.

Vous devriez connaître les différences entre les lois des différentes régions où vous exercez vos activités, afin d'éviter toute surprise et de faciliter les procédures judiciaires pendant et après l'incident.

### 🕒 Une préparation adéquate peut tout changer

Une procédure de déclaration de sinistre efficace est un bon début, mais vos activités de formation ne devraient jamais cesser. Comme ces événements sont relativement rares, il peut être difficile pour les employés de demeurer alertes, conscients des défis et prêts à agir.

Vous devriez inclure la formation dans votre programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés et penser à effectuer régulièrement des exercices de simulation pour veiller à ce que tous les employés connaissent le rôle qu'ils ont à jouer en cas d'incident.

Consacrez du temps et des efforts à l'établissement de votre procédure de déclaration de sinistre, et soyez vigilant lorsqu'un incident survient. Votre préparation aidera vos employés à bien agir sous pression et votre professionnalisme dans le cadre d'une situation difficile inspirera confiance à vos clients – en plus de protéger votre réputation.

### À propos de nous

Northbridge Assurance est l'une des plus importantes sociétés d'assurance des entreprises au Canada. De concert avec nos courtiers partenaires, nous cherchons à comprendre les besoins de nos clients pour ensuite créer des solutions qui favorisent leur succès.

Pour savoir comment rendre votre entreprise plus sécuritaire, communiquez avec le Service de prévention au **1.855.620.6262**.

