

Révision express : Gestion des risques

Gérer les risques, c'est repérer les événements négatifs qui menacent l'unité commerciale (incendie, panne, vol, impayé, accident, nouveau concurrent), mesurer leur fréquence et leur gravité, puis choisir pour chacun une réponse dont le coût reste inférieur à celui du risque. À l'épreuve E7, le dossier demande de classer et d'évaluer des risques dans une matrice, de proposer des mesures de prévention ou de couverture en comparant leur coût au coût probable du risque, et de rappeler les démarches légales après un incident (sinistre, accident du travail, fuite de données, impayé).

Définitions à connaître

Familles de risques

Risques liés à l'unité commerciale elle-même (locaux et matériels), aux produits, aux personnes (clients, fournisseurs, personnel), aux actes de malveillance et à l'environnement ; d'autres classifications existent.

Fréquence et gravité

Les deux critères d'évaluation d'un risque : sa fréquence (ou probabilité) et sa gravité (l'importance de ses conséquences), notées par exemple de 1 à 4.

Criticité

Produit de la fréquence par la gravité ; elle hiérarchise les risques mais ne suffit pas toujours : un risque très grave, même rare, appelle une protection (extincteurs, assurance).

Matrice des risques

Tableau qui croise gravité et fréquence et délimite des zones : risques tolérables (vert), à réduire ou à assurer (bleu), à réduire par des actions programmées (jaune), à éliminer impérativement (rouge).

Quatre réponses face à un risque

Éviter (supprimer l'activité qui crée le risque), réduire (prévenir pour qu'il survienne moins souvent, protéger pour qu'il soit moins grave), transférer (assureur, prestataire spécialisé), accepter (risques peu fréquents et peu graves, provisionnés si besoin).

Démarche de prévention (INRS)

Démarche organisée et suivie où tous les acteurs travaillent ensemble : hiérarchisation et planification des actions, évaluation régulière de leur efficacité, promotion des actions de prévention.

Dépréciation et provision pour risques

Façons de constater une perte probable dans les comptes de l'exercice : dépréciation d'un stock invendable à plein prix ou d'une créance douteuse, provision pour un litige en cours.

DUERP

Document unique d'évaluation des risques professionnels, obligatoire dès le premier salarié : identification des dangers puis analyse des risques de chaque unité de travail, actions de prévention ; mis à jour au moins une fois par an dans les entreprises d'au moins 11 salariés et, dans toutes, après tout changement important ou toute information nouvelle ; versions conservées 40 ans.

Pièges à éviter

- Hiérarchiser les risques sur la seule fréquence ou la seule gravité : la criticité croise les deux, et un risque rare mais très grave reste à couvrir.
- Proposer une mesure sans la chiffrer : chaque mesure a un coût (équipement, formation, prime) à comparer au coût probable du risque.
- Confondre prévenir (le risque survient moins souvent) et protéger (il est moins grave) : les deux sont des façons de réduire le risque.
- Oublier les délais légaux : accident du travail déclaré sous 48 heures par l'employeur (le salarié informe sous 24 heures), fuite de données notifiée à la CNIL sous 72 heures, sinistre déclaré au moins 5 jours ouvrés (2 jours en cas de vol).
- Croire que le DUERP n'est obligatoire qu'à partir de 11 salariés : il l'est dès le premier salarié ; c'est la mise à jour annuelle qui s'impose à partir de 11.
- Présenter l'assurance comme la seule réponse : transférer est une réponse parmi quatre, avec éviter, réduire et accepter.

Les formules

Notion	Formule	Quand, unité, arrondi
Criticité	Criticité = fréquence × gravité	Notes de 1 à 4 par exemple ; un risque fréquent mais bénin (4×1) vaut autant qu'un risque rare mais très grave (1×4), tous deux après un vol régulier aux conséquences importantes ($3 \times 3 = 9$).
Coût probable d'un risque	Coût probable = montant de la perte si le risque survient × fréquence (ou pourcentage du chiffre d'affaires perdu)	Pour la démarque inconnue : chiffre d'affaires HT × taux de démarque ; en euros par an.
Économie d'une mesure	Économie annuelle = coût probable avant la mesure - coût probable après la mesure	À comparer au coût de la mesure (équipement, formation, prime d'assurance).
Délai de retour d'une mesure	Délai de retour (en années) = coût de la mesure ÷ économie annuelle	Compléter par les avantages difficiles à chiffrer : climat de travail, image du magasin.

La méthode pas à pas

1. Lire le cas et lister les risques cités, puis les classer par famille : locaux et matériels, produits, personnes, malveillance et environnement.
2. Évaluer chaque risque : note de fréquence, note de gravité, criticité = fréquence × gravité ; placer les risques dans la matrice et repérer les zones (tolérable, à réduire ou assurer, à réduire par des actions programmées, à éliminer).
3. Choisir pour chaque risque une réponse, souvent combinée : éviter, réduire (prévenir ou protéger), transférer (assurance), accepter (provisionner si besoin).
4. Chiffrer la mesure proposée : coût probable du risque avant et après, économie annuelle, coût de la mesure, délai de retour ; conclure si la mesure vaut la peine, sans oublier les avantages non chiffrables.
5. Distinguer les assurances obligatoires ou fortement recommandées (responsabilité civile, multirisque professionnelle) des facultatives (perte d'exploitation, valeur vénale du fonds), et les provisions et dépréciations.
6. Pour un incident, donner la démarche et le délai légal : sinistre déclaré à l'assureur (au moins 5 jours ouvrés, 2 en cas de vol), plainte, accident du travail déclaré à la caisse primaire sous 48 heures, rappel sur RappelConso, fuite de données notifiée à la CNIL sous 72 heures, impayé (relance, mise en demeure, injonction de payer).
7. Rappeler le cadre de l'employeur : obligation de sécurité (article L4121-1), neuf principes généraux de prévention (article L4121-2), DUERP obligatoire dès le premier salarié.

Exemple résolu : Bricolage du Var : hiérarchiser trois risques et chiffrer une mesure contre la démarque

Bricolage du Var réalise 1 200 000 € de chiffre d'affaires HT. Le gérant note trois risques de 1 à 4 : vol à l'étalage (fréquence 4, gravité 2), chute d'un client dans les allées (fréquence 2, gravité 3), incendie de la réserve (fréquence 1, gravité 4). La démarque inconnue atteint 1,5 % du chiffre d'affaires. Des portiques antivols et une formation de l'équipe coûteraient 9 000 € la première année, puis 1 500 € par an de maintenance, et ramèneraient la démarque à 0,7 % du chiffre d'affaires.

1. Criticité : vol $4 \times 2 = 8$; chute $2 \times 3 = 6$; incendie $1 \times 4 = 4$: le vol passe en premier, mais l'incendie, rare et très grave, appelle une protection (extincteurs, assurance)
2. Coût probable de la démarque = $1\,200\,000 \times 1,5\% = 18\,000$ € par an ; après la mesure : $1\,200\,000 \times 0,7\% = 8\,400$ €
3. Économie annuelle = $18\,000 - 8\,400 = 9\,600$ €
4. Première année : $9\,600 - 9\,000 = 600$ € de gain net ; années suivantes : $9\,600 - 1\,500 = 8\,100$ € par an
5. Délai de retour = $9\,000 \div 9\,600 = 0,94$ année : la mesure est remboursée en moins d'un an, sans compter l'image du magasin et le climat de travail

Auto-test

1. Quelles sont les familles de risques d'une unité commerciale ?
2. Comment calcule-t-on la criticité d'un risque ?
3. Quelles sont les quatre réponses possibles face à un risque ?
4. Magasin de 800 000 € de CA, démarque de 1,2 % ramenée à 0,6 % pour 6 000 € : quelle économie ?
5. Dans quel délai l'employeur déclare-t-il un accident du travail ?
6. Que faire après une fuite de données clients ?
7. À partir de combien de salariés le DUERP est-il obligatoire ?
8. Citez trois des neuf principes généraux de prévention ?

Réponses

1. Locaux et matériels, produits, personnes (clients, fournisseurs, personnel), malveillance et environnement.
2. Fréquence × gravité, chacune notée par exemple de 1 à 4.
3. Éviter, réduire (prévenir, protéger), transférer (assurance), accepter (provisionner si besoin).
4. $9\,600 - 4\,800 = 4\,800$ € par an ; l'investissement se rembourse en un peu plus d'un an.
5. 48 heures (dimanches et jours fériés non compris) à la caisse primaire d'assurance maladie, puis mise à jour du document unique.
6. Notifier la violation à la CNIL dans les 72 heures et, si le risque est élevé, informer les clients concernés (RGPD).
7. Dès le premier salarié ; mise à jour au moins annuelle à partir de 11 salariés.
8. Éviter les risques, combattre les risques à la source, privilégier la protection collective sur la protection individuelle (article L4121-2).