

## Avantages de la gestion du risque

La gestion du risque permet de recenser les risques de façon claire et structurée. Si vous connaissez clairement tous les risques auxquels vous êtes exposés vous pouvez les classer par ordre de priorité et prendre les mesures appropriées pour réduire vos pertes et réduire votre coût total du risque. **La gestion du risque comporte aussi bien d'autres**

### avantages:

- **Économiser votre temps, votre actif, vos revenus.**
- **Protéger votre réputation et l'image de votre entreprise.**
- **Enlever, réduire ou prévenir votre responsabilité légale, accroître la stabilité de vos opérations.**
- **Protéger des personnes contre d'éventuelles blessures.**
- **Protéger l'environnement.**
- Améliorer la capacité de votre entreprise de faire face à diverses situations et à en définir les divers scénarios.
- Vous aider à définir clairement vos besoins en matière d'assurance.
- Mieux positionner votre entreprise face aux assureurs.

Même si une bonne gestion efficace du risque n'élimine pas toujours le risque elle permet tout au moins d'en prévoir les conséquences et dans presque tous les cas d'en réduire les effets potentiels.

## Guide en matière de Gestion du Risque relié à l'Alcool



# Votre responsabilité

Votre entreprise peut être responsable des clients à qui elle sert de l'alcool.

Votre responsabilité peut prendre l'une des formes suivantes:

- Responsabilité à titre de serveur — Servir les gens au point qu'ils deviennent hors de contrôle.
- Responsabilité à titre de propriétaire— Vous êtes tenus de protéger les personnes qui se trouvent dans votre établissement contre tout préjudice.
- Responsabilité à titre d'employeur — Par exemple, lorsque vos employés consomment de l'alcool.
- Responsable à titre d'activité de commandite pouvant impliquer la consommation d'alcool ou d'activités jugés dangereuses.
- Responsabilité pour l'utilisation d'une force inutile ou excessive pour gérer les clients ivres.

# En cas de réclamation

1. Dès une réclamation potentielle veuillez communiquer avec nous le plus tôt possible.
2. Consigner les renseignements pertinents par écrit tels les noms, coordonnées des témoins et du personnel. Demandez à votre personnel de compléter un rapport complet de l'incident.
3. Renvoyer toute discussion avec le demandeur à votre assureur. Avisez vos employés de ne pas discuter de responsabilité avec le demandeur. **N'ADMETTEZ JAMAIS VOTRE RESPONSABILITÉ.**
4. Tentez de déterminer les causes éventuelles et mettez en œuvre des mesures de prévention.
5. Aidez les personnes blessées d'obtenir de un traitement médical comme l'ambulance et donner les premiers soins.
6. Prenez des photos des lieux et des personnes.

*Toute personne intervenant au niveau du service d'alcool peut être tenu légalement responsable*



# Gestion de vos risques

1. Établissez des politiques et des procédures prévoyant des pénalités si elles ne sont pas respectées. Voici certains éléments à considérer
  - Limitez la surconsommation d'alcool.
  - Offrez de la nourriture avec la consommation d'alcool.
  - Assurez-vous que votre personnel est expérimenté et qu'ils ne servent pas de clients manifestement ivres.
  - Encouragez le service de taxi ou tout service de raccompagnement.
  - Offrez des tarifs de taxi ou d'hôtel réduits ou subventionnés.
  - Encouragez le covoiturage et les programmes de chauffeurs désignés.
  - Rappelez aux clients d'éviter de conduire en état d'ébriété.
2. Conformez-vous à toute les lois se rapportant à l'alcool.
3. Assurez-vous de toujours détenir les permis pour vendre ou servir de l'alcool.
4. Formez vos serveurs (en matière de l'âge, de clients ivres ou sur le point de l'être ainsi que les moyens de les repérer, la loi sur l'alcool au Québec, etc).
5. Mettez en place une politique de présentation de pièces d'identité (quels pièces seront acceptés, dans quels situations elles seront demandées, etc.).
6. Installez des documents d'information sur les politiques et les lois du gouvernement en matière d'alcool et que vous êtes tenus de vous y conformer.
7. Mettez en place des mesures de contrôle de l'alcool (test d'alcoolémie, prévention contre le vol, etc.).
8. Réglementez les heures de vente et vérifiez les normes minimales auprès des autorités.
9. Si vous louez votre emplacement ou des salles à des locataires qui sont susceptible de consommer de l'alcool, établissez un contrat en y incorporant une clause de désistement de responsabilité et prévoyant des indemnisation pour les pertes ou dommages que vous pourriez subir.



*Mettez en place une politique claire et rigoureuse*