



SERVICES EN GESTION DES RÉCLAMATIONS ET LITIGES

Identifier et atténuer de façon proactive les situations potentiellement litigieuses.

Gérer habilement les réclamations en vue d'atteindre un résultat positif.

RÉCLAMATIONS ET LITIGES CONTRE LES ENTREPRISES

Dans le secteur du commerce de détail, les coûts d'indemnisation en cas d'accidents du travail (blessures en milieu de travail) et le risque de responsabilité civile générale (blessures ou dommages reliés aux clients) représentent respectivement 40 % et 20 % des dépenses totales des détaillants. Que ce soit dans les magasins (emplacements de vente au détail ou entrepôts) ou hors magasin (lors de l'utilisation de produits vendus par le commerce), les sources de responsabilité sont nombreuses. Selon le Conseil national de la sécurité, les incidents attribuables à des glissades ou à des chutes coûtent plus de 3,5 millions de dollars l'heure aux entreprises américaines et ce, 365 jours par année.

Une poursuite coûte en moyenne 50 000 \$. À ce montant, nous devons aussi additionner les coûts indirects tels que la perte de productivité et les dépenses d'investigation et légales. De plus, toute poursuite peut entraîner une publicité négative auprès de l'entreprise et avoir une incidence défavorable sur la perception des activités commerciales, peu importe si les allégations sont véridiques ou non. Qu'il s'agisse d'un incident mineur ou grave, ils peuvent tous entraîner des poursuites de plusieurs millions de dollars, être coûteux en temps et porter atteinte à la réputation.

GÉRER VOS RÉCLAMATIONS ET LITIGES

Alors qu'il est impossible d'éviter totalement tous les types d'incidents pouvant se traduire en réclamation ou litige, l'adoption d'un processus de suivi continu, proactif et systématique peut contribuer à réduire les coûts des réclamations et des primes d'assurances. En prenant l'initiative d'établir le lien avec les parties en cause dans l'incident, de faire une enquête diligente, de documenter les circonstances de la situation et d'en arriver à une résolution

harmonieuse, il est possible en bout de ligne de réduire de façon significative le risque de poursuites en justice fort coûteuses.

PRINCIPAUX AVANTAGES

La liste des principaux avantages d'avoir PARM comme partenaire dédié à la gestion des réclamations et litiges comprend notamment :

Réduction des coûts liés aux règlements

Habituellement, les assureurs présentent une offre de règlement en fonction de la franchise. L'approche personnalisée de gestion des réclamations peut se traduire par de grosses économies, puisque les clients acceptent souvent d'autres formes d'indemnisation comme des cartes-cadeaux ou encore des produits gratuits.

Primes d'assurances moins élevées

En utilisant les services de gestion des réclamations et litiges de PARM, vous serez en mesure de vous auto-assurer pour une part de vos risques et de réduire vos primes d'assurance commerciale.

Contrôle accru du processus de réclamations

Votre entreprise aura un contrôle direct sur l'ensemble des réclamations que vous souhaitez régler ou défendre plutôt que de laisser votre assureur dicter comment les réclamations sont traitées.

Protection de la réputation et image de marque

Avec le règlement à l'amiable des litiges, vous serez en mesure de protéger la réputation de votre entreprise et la renommée de vos marques tout en favorisant un sentiment de respect et de dignité à vos employés et à vos clients.

PROPOSITION DE VALEUR

L'offre de services en gestion des réclamations et litiges de PARM inclut, entre autres :



Identification proactive et gestion des incidents à risque

- Documentation complète des incidents
- Enquête : déclarations, entrevues, collecte des éléments de preuve et pièces d'évidence, récupération de produits, etc.
- Évaluation de la responsabilité et des dommages
- Contact auprès des clients et résolution de la situation



Requête / gestion des litiges

- Coordination des procédures d'examen avec les experts en sinistres
- Coordination du règlement
- Étude de dossier, enquête préalable et procès



Conseil en gestion d'atténuation des risques

- Rapport périodique d'exposition au risque, basé sur les incidents signalés
- Recommandations continues afin de réduire le risque de responsabilité civile
- Examen, analyse et évaluation des processus internes actuels de gestion d'incidents

ÉTUDE DE CAS

En utilisant les services en gestion des réclamations et litiges de PARM, un détaillant à fort volume d'incidents impliquant la responsabilité (faux-pas, glissades, chutes, etc.) à travers plusieurs sites a vu sa prime baisser de 30-50 % au fil du temps. Beaucoup d'incidents qui auraient pu conduire à des réclamations ont été gérés de manière proactive avec les clients par nos spécialistes et la sensibilisation des employés.

Auparavant, plusieurs de ces réclamations auraient été envoyées à l'assureur ou encore plaidées par les avocats. Toutefois, celles-ci ont été réglées à l'interne et ont ainsi permis de réaliser de substantielles économies quant au montant de règlements et en honoraires d'avocats et ce, tout en protégeant la réputation de l'entreprise.

PROACTIVE RISK MANAGEMENT

PARM



ProActive Risk Management (PARM) est un acteur majeur dans la gestion de risques et de services de sécurité. En choisissant une approche intégrée de la gestion de risques et en recrutant les meilleurs talents de l'industrie de la sécurité, PARM s'est positionné comme partenaire de confiance auprès de ses clients.