



## COMPTE-RENDU DE LA DEMI-JOURNÉE THÉMATIQUE

---

### « PREMIÈRE APPROCHE PRAGMATIQUE D'UNE GESTION DES RISQUES AU SEIN D'UNE PME. COMMENT PRENDRE CONSCIENCE DE CES RISQUES ? »

Suite à la demande des participants des déjeuners qualité, Interface Qualité a organisé le **22 septembre 2010** une demi-journée thématique sur la gestion des risques.

Cet évènement avait pour but d'encourager les responsables d'entreprises à prendre conscience de l'existence des risques auxquels est confrontée leur entreprise au quotidien.

Lors de cette après-midi enrichissante, nombreux orateurs ont présenté leur point de vue sur la gestion des risques au sein des entreprises. Des exposés théoriques et/ou conceptuels ont été accompagnés de témoignages concrets d'entreprises sur leur vécu des situations à risque rencontrées tout au long de leur parcours.

#### DES EXPOSES

**Monsieur BALTUS de la société STRATELLIA**, en collaboration avec le Bureau Economique de la Province de Namur, nous a présenté un programme de formation constitué de huit ateliers organisés dans le but de sensibiliser les entrepreneurs sur les risques existants et leur donner des outils pratiques applicables de suite. Ces formations reprennent divers aspects : l'implantation de l'entreprise, les RH, la situation socio-juridique d'une société ainsi que la communication commerciale et les risques y liés. Ce cycle d'ateliers est entièrement gratuit et accessible à toutes les entreprises.

Place ensuite aux cas concrets, avec les témoignages d'entreprises.

**Monsieur PETIT de la société UPIGNAC** a partagé avec les participants une vision très personnelle du risque, considéré plutôt comme un moteur de changement et une remise en question de l'entreprise. En 30 ans d'existence, 3 crises majeures ont touché la société Upignac, survenues malgré une très bonne analyse des risques potentiels. La rapidité de réaction de l'entreprise, les choix judicieux et la mise en place immédiate d'un comité de crise fiable et impliqué ont permis à celle-ci d'en tirer chaque fois un avantage : « tremplin », notoriété, diversification des produits...

Selon Monsieur PETIT, chaque entreprise est exposée aux risques et il faut la couvrir au maximum mais nous ne pouvons pas prévoir tout. Dans une situation de crise, il est impératif de garder la tête froide (d'où la nécessité de s'entourer de spécialistes de la question, capables d'appréhender la situation avec plus de sérénité) et d'oser entreprendre voire même de modifier ses objectifs. Chaque nouvelle crise représente « une nouvelle distribution du jeu » qu'il faut oser rejouer pleinement. Le vécu de la société Upignac prouve que la crise bien gérée peut amener une entreprise à initier de nouveaux investissements et même être source de bénéfices, mais pour cela « il faut avoir le goût du risque et ne jamais douter de ce qu'on fait ».

**Monsieur BOURET de la société ELECTRONIQUE SÉCURITÉ GROUPE**, a présenté les risques les plus fréquents dans une entreprise (intrusion, incendie, dégâts des eaux...), ainsi que leurs conséquences. Le but de cette présentation était d'inciter les entrepreneurs à se poser les questions suivantes : A quel point mon organisation est-elle sécurisée ? Ma gestion de la sécurité contribue-t-elle réellement à réduire les risques ? La société ESG a proposé aux participants de la journée diverses solutions de protection, adaptées à leur besoin.

### DES OUTILS

Afin de donner aux participants des moyens pour évaluer les risques, trois méthodes ont été présentées lors de cette demi-journée. Elles permettent à l'entrepreneur de s'auto-évaluer assez rapidement, de repenser ses objectifs, de prendre du recul afin de mieux se protéger contre les imprévus.

Le premier outil, présenté par **Monsieur BALTUS de la société STRATELLIA**, permet une identification et une évaluation des risques à l'aide d'un questionnaire, reporté ensuite sur un graphe de synthèse. Ceci permet une réflexion sur la probabilité et la gravité des risques au sein d'une PME.

Le second outil présenté par Monsieur BALTUS permet d'auto-diagnostiquer son entreprise en structurant ses objectifs et ses risques réels. Pour cela, un tableau des atouts et faiblesses potentiels est utilisé. L'objectif est de parcourir cette liste pour évaluer le niveau de risque, de chaque point et d'en repérer l'importance.

Le troisième outil, Kali-Kou®, présenté par **Madame Véronique ROSSIGNOL de l'asbl INTERFACE QUALITÉ** est basé sur l'auto-évaluation ; il aide à la gestion des risques en effectuant un diagnostic général de l'entreprise dans son ensemble. Cet outil simple et fédérateur permet d'identifier les dysfonctionnements réels, de les évaluer au moyen de critères objectifs avec échelle de pondération, de les hiérarchiser en fonction des priorités et donc de dégager des plans d'actions concrets et réalistes à l'issue de cette analyse.

### DES AIDES

**Madame JAMOTTON et Monsieur YLIEFF du SERVICE PUBLIC DE WALLONIE, DIRECTION DES PROJETS THÉMATIQUES**, ont présenté aux participants des aides de la Région Wallonne, pouvant être obtenues pour des démarches d'amélioration de la qualité, passant par une gestion des risques structurées : la prime à la qualité et la prime aux services de conseil. La première mesure vise à favoriser la mise en place d'un système d'assurance de la qualité et peut couvrir les coûts d'acquisition, d'études ou d'outils (tels que Kali-Kou®), les démarches de certification et la mobilisation du personnel. La deuxième prime peut être obtenue dans le cadre d'une gestion des normes de sécurité de type VCA, BeSaCC... ou lors d'une réflexion stratégique globale. Elle permet à une entreprise de se faire accompagner dans l'examen des différents aspects de leur gestion par un consultant agréé.

**Madame SENN de la société BOKIAU ASSURANCES & FINANCE** a expliqué l'importance de bien identifier les risques majeurs et les conséquences de ces dysfonctionnements pour l'entreprise et ses tiers. Dans la plupart des cas un courtier professionnel en assurances peut aider une entreprise à identifier les moyens pour limiter ces risques et, au-delà de la simple intermédiation en assurance, établir un audit qui combine une analyse des risques et une proposition de couverture. Un courtier

peut déterminer, en fonction du type d'entreprise, le meilleur rapport couverture/prime et permettre de budgétiser le risque.

Pour terminer, **Madame CASTIAUX des FACULTÉS UNIVERSITAIRE NOTRE-DAME DE LA PAIX DE NAMUR** a présenté le sujet « risque et innovation ». Elle démontrait, par de nombreux exemples, que l'innovation est inévitablement liée au risque. Cet exposé, plus théorique, a permis de comprendre que chaque entreprise est confrontée à l'innovation tant dans les pratiques de l'entreprise, que dans une nouvelle méthode de commercialisation, dans l'organisation du lieu de travail ou encore dans les relations externes. Les risques liés sont multiples : la fuite d'informations confidentielles, un mauvais timing, un changement dans la législation,... Madame Castiaux termine son exposé avec une note encourageante disant que « le plus grand risque pour une entreprise c'est de ne plus innover ».

En conclusion, le souhait d'**INTERFACE QUALITÉ**, en proposant cette demi-journée thématique, était d'apporter aux participants des idées et des outils simples, à la portée de tous et de tous les budgets, pour améliorer ou repenser la gestion des risques au sein de leur entreprise.

---

## Programme des activités d'Interface Qualité – 2<sup>ème</sup> semestre 2010

Vous trouverez les détails de nos activités sur le site : <http://iq.fsagx.ac.be/index.htm>

DATE	ACTIVITE	TITRE	HEURES	LIEU
27 oct. 2010	Chaire Qualité	Les labels de développement durable. Pour qui ? Pourquoi ?	09h00-17h00	Gembloux Agro-Bio Tech
7 déc. 2010	5 <sup>ème</sup> Déjeuner Qualité	Qualité et gestion documentaire	12h00-15h00	Isnes, Créalys