

Catastrophes naturelles : Préparation aux réclamations pour interruption d'activité et dépenses supplémentaires

Gallagher aide les clients à comprendre leur couverture potentielle en cas d'interruption des activités et leur assurance pour frais supplémentaires. Cette couverture dépend non seulement des détails de la police, mais aussi des circonstances entourant l'événement générateur de pertes spécifique et l'impact sur l'entreprise et ses activités.

Ce guide décrit les domaines que vous pouvez évaluer afin de comprendre et de commencer à documenter l'impact des pertes pour interruption d'exploitation sur votre entreprise. L'équipe d'expertise en sinistre de Gallagher est disponible pour vous aider dans ce processus.

1. Discutez de la ou des couvertures potentiellement disponibles avec votre représentant de compte Gallagher.
2. Déterminez si l'événement générateur de pertes est une cause de perte couverte qui déclenche une couverture pour interruption des activités dans votre police. Voici quelques exemples, sous réserve de la couverture spécifique de votre police :
 - Perte ou dommage physique causé par un incendie, une explosion, un ouragan ou une tempête de vent, une inondation, une tornade, du vandalisme et d'autres risques
 - Pertes d'exploitation (résultant de pertes chez les fournisseurs et/ou les clients)
 - Interruption de service
 - Autorité civile
 - Entrée ou sortie
 - Chaîne d'approvisionnement
 - Perte d'attractivité
 - Autre

(Afin de déclencher la plupart de ces garanties, les pertes ou dommages physiques causés par un risque couvert doivent se produire dans les locaux assurés ou dans un autre lieu défini par la police.)

3. Évaluez et documentez l'impact des pertes sur vos opérations.

- Avez-vous cessé ou réduit vos activités?
- Si oui, quelle était la ou les cause(s) d'arrêt ou de réduction des opérations? Par exemple :
 - Est-ce que des pertes ou des dommages physiques sont survenus dans vos locaux, sur votre contenu et/ou votre équipement?
 - Avez-vous subi des pertes en raison de l'interruption des services publics?
 - Avez-vous arrêté ou limité les opérations en raison d'ordonnances gouvernementales?
 - L'accès à vos locaux a-t-il été empêché par une catastrophe?
 - Avez-vous subi les conséquences négatives de la fermeture d'entreprises, de centres commerciaux ou d'attractions à proximité, dont vous dépendez comme source d'activité?
 - Vos activités ont-elles été interrompues en raison de l'interruption des activités des fournisseurs de votre chaîne d'approvisionnement? Si oui, quelle était la cause de cette interruption chez vos fournisseurs?
 - Les clients ont-ils été touchés par un événement générateur de pertes entraînant une réduction des commandes pour votre entreprise? Si oui, quelle a été la cause de cette interruption chez vos clients?

Veillez communiquer avec votre représentant du service à la clientèle de Gallagher pour savoir comment nous pouvons vous aider avec cette analyse et bénéficier de conseils et de soutien dans l'élaboration de votre réclamation.

Éléments de documentation

- Chronologie et description des événements, y compris les détails concernant la perte ou les dommages physiques qui sont survenus dans vos locaux, sur votre contenu et/ou votre équipement.
- Des photographies numériques horodatées de dommages à vos locaux, à votre contenu et/ou à votre équipement.
- Calendrier des réparations physiques et de la restauration.
- Détails concernant l'interruption du service, y compris les dates de début et de fin.
- Documentation provenant des entreprises de services publics concernant l'interruption du service.
- Lettres ou courriels relatifs à l'interruption de la chaîne d'approvisionnement de la part des fournisseurs.
- Lettres ou courriels des clients concernant les annulations.
- Renseignements documentant la fermeture d'une propriété d'attraction.

- Documentation concernant les ordonnances de fermeture du gouvernement et les dates pertinentes.
- Renseignements relatifs aux problèmes d'entrée et de sortie.

4. Quel est l'impact de l'évènement générateur de pertes sur vos revenus?

- Quelles sont les sources de vos pertes de revenus et comment pouvez-vous mieux suivre et calculer ces pertes?
- Quelle était votre tendance de croissance avant l'évènement générateur de pertes et les projections de croissance après l'évènement générateur de pertes?
- Y avait-il d'autres facteurs sur le marché qui auraient pu avoir une incidence sur votre perte, sans lien avec l'évènement générateur de pertes, comme une concurrence accrue ou des pénuries de la chaîne d'approvisionnement?
- Y a-t-il eu des changements dans votre production qui auraient une incidence sur les revenus?
- Combien de quarts de travail avez-vous travaillé avant et après l'évènement générateur de pertes?
- Aviez-vous prévu de fermer pour un entretien de routine, et si oui, pendant combien de temps?
- Y a-t-il eu des changements dans vos heures d'ouverture?
- Les stocks existants peuvent-ils être utilisés pour exécuter les commandes des clients et, le cas échéant, dans quelle mesure?
- Les clients ont-ils annulé des commandes ou des contrats en raison de la perte?
- Avez-vous perdu des clients importants?
- Y a-t-il des opportunités d'atténuer la perte de revenus? Cela pourrait, par exemple, inclure l'externalisation de la production, l'acquisition de stocks ou de produits d'autres sources et d'autres moyens de soutien.
- Y a-t-il un potentiel de récupération des revenus perdus après le retour à la normale de l'entreprise?

Éléments de documentation

- Documentation à l'appui de votre perte de revenus de production et/ou de ventes, y compris la correspondance concernant les annulations de commandes, les contrats, les ententes et la perte de clients.
- Budgets et prévisions préparés avant l'évènement générateur de pertes.
- Données sur les ventes datant d'au moins deux ans avant la date de la perte.
- Détaillez les états des résultats mensuels pendant au moins deux ans avant la date de la perte.

- Documentation concernant les retours, les remboursements et les plaintes des clients.
- Registres de production et/ou de vente antérieurs et postérieurs à la perte, par ligne de produits et par emplacement.

5. Comment gérez-vous la main-d'œuvre et la paie?

- Avez-vous réduit votre main-d'œuvre et/ou licencié des employés?
- Continuez-vous à payer ou à offrir des avantages sociaux aux employés qui ne travaillent pas?
- Les employés ont-ils fait des heures supplémentaires?
- Avez-vous ajouté d'autres employés à temps plein ou à temps partiel?

Éléments de documentation

- Données sur les salaires après et pendant l'année précédant le sinistre.
- Les heures, la paie et les avantages sociaux payés aux employés qui ne travaillent pas ainsi que les employés ajoutés pour soutenir votre réponse à l'événement générateur de pertes.
- Détails concernant toutes les heures supplémentaires et les salaires liés à l'événement générateur de pertes, y compris les quarts supplémentaires ajoutés pour atténuer les pertes.

6. Quels coûts ont été économisés à la suite d'une interruption ou d'une réduction des opérations?

- Quels coûts variables, comme le coût des marchandises vendues et des fournitures, ont été économisés?
- Des réductions ont-elles été réalisées dans d'autres coûts d'exploitation tels que les services publics, les réparations et l'entretien, les coûts de location, etc.?

Éléments de documentation

Relevés annuels détaillés des profits et pertes pour les deux exercices ou années civiles précédant la date de la perte.

7. Quelles dépenses supplémentaires (au-delà des coûts normaux) engagez-vous pour poursuivre vos activités comme d'habitude et/ou pour réduire vos pertes? Voici quelques exemples :

- Location ou achat d'un emplacement, d'installations ou d'équipement temporaire pour poursuivre les opérations
- Les coûts d'exploitation engagés pour réduire vos pertes, comme l'augmentation des coûts de production externalisée,

l'augmentation de la main-d'œuvre et les coûts de livraison accélérés

- Autres coûts de production accrus
- Coûts des installations d'entreposage temporaires
- Coûts d'achat de nouvel équipement ou de modification de l'équipement, des installations ou des opérations existants pour maintenir les niveaux de production et les revenus afin de réduire les pertes
- Achats auprès de fournisseurs existants ou nouveaux à des prix supérieurs à vos coûts habituels
- Si les employés travaillent hors site, les coûts supplémentaires encourus, tels que les ordinateurs portables, les serveurs, les routeurs et autres dépenses informatiques, les télécommunications, les indemnités pour les repas et d'autres coûts
- Autres coûts liés à l'informatique, à l'internet et aux télécommunications encourus pour maintenir les opérations ou réduire vos pertes
- Des cadeaux ou des rabais aux clients pour aider à compenser les inconvénients
- Dépenses engagées pour poursuivre les activités d'une manière nouvelle ou différente, telles que la mise en place de nouveaux canaux de service, de livraison, de vente en ligne et d'autres nouveaux modes de service.
- Pénalités ou dommages-intérêts liquidés encourus
- Augmentation des coûts d'intérêt
- Frais supplémentaires liés au marketing, à la publicité et à la vente
- Coûts liés à la relocalisation des employés
- Coûts de sécurité supplémentaires
- Coûts pour nettoyer et décontaminer les installations, l'équipement, les fournitures et l'inventaire
- Fournitures et équipement de protection pour faire face à la contamination
- Honoraires de conseil
- Autres coûts

Éléments de documentation

- Faire le suivi de tous les coûts sur une feuille de calcul et/ou dans des comptes spécifiques du grand livre général. Les comptes doivent être spécifiques à chaque emplacement touché et/ou perte si plusieurs pertes ont eu lieu.
- Conserver toute la documentation, y compris les contrats, les bons de commande, les factures, les notes de crédit et la réception des rapports et de la correspondance.