



Aviva Canada

Rapport sur les risques pour les entreprises

Une analyse des risques auxquels sont confrontées les entreprises canadiennes



Introduction

Le Rapport sur les risques pour les entreprises d'Aviva Canada examine en profondeur l'état actuel de la gestion des risques. Dans la deuxième édition de ce rapport annuel sur la situation au Canada, nous analysons les défis qui se profilent à l'horizon pour les propriétaires d'entreprises et les décideurs qui sont au cœur de la croissance économique du pays.

Ce rapport s'inscrit dans notre engagement à soutenir les entreprises en leur fournissant des outils et de l'information pour gérer les risques.

Les données que nous avons compilées mettent en lumière de nouvelles perspectives ainsi que les grandes préoccupations des entreprises, à savoir les problèmes persistants dans les chaînes d'approvisionnement, l'inflation et l'incertitude économique, la cybersécurité, le moral des employés et le roulement du personnel. Les constats tirés ici, qui s'appuient sur une comparaison avec les observations du [rapport de l'année dernière](#) (disponible en anglais seulement), soulignent l'importance de la clarté et de l'action en contexte incertain et dressent un portrait de l'évolution des points de vue.

Au vu des défis que doivent relever les entreprises aujourd'hui, il est plus indispensable que jamais de comprendre les différentes attitudes adoptées à l'égard du risque.

Contexte et méthode

Cette étude a été réalisée en partenariat avec Logit Group, en octobre et novembre 2022, au moyen d'un sondage en ligne auquel ont participé près de 1 500 propriétaires, cadres et décideurs clés d'entreprises canadiennes appartenant à neuf secteurs aux intérêts économiques variés. Notre objectif était de mieux comprendre le point de vue de ces personnes sur les défis rencontrés sur le plan des risques opérationnels, des préoccupations environnementales, sociales et de gouvernance (ESG), de la perturbation des chaînes d'approvisionnement et de l'inflation.

Pour les besoins du rapport, les entreprises sont classées en **cinq catégories** selon leur chiffre d'affaires annuel :

Microentreprises

Chiffre d'affaires annuel inférieur à 2,5 millions de dollars

Petites entreprises

Chiffre d'affaires annuel entre 2,5 et 5 millions de dollars

Moyennes entreprises

Chiffre d'affaires annuel entre 5 et 10 millions de dollars

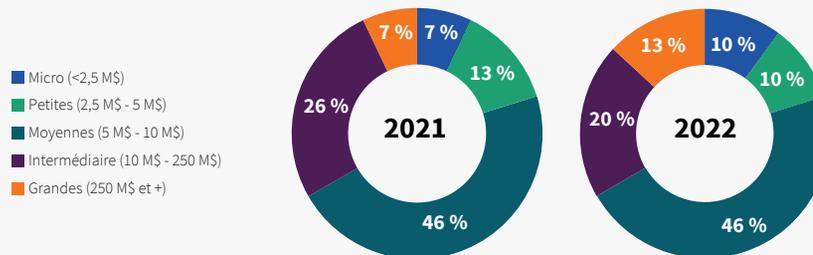
Marché intermédiaire

Chiffre d'affaires annuel entre 10 et 250 millions de dollars

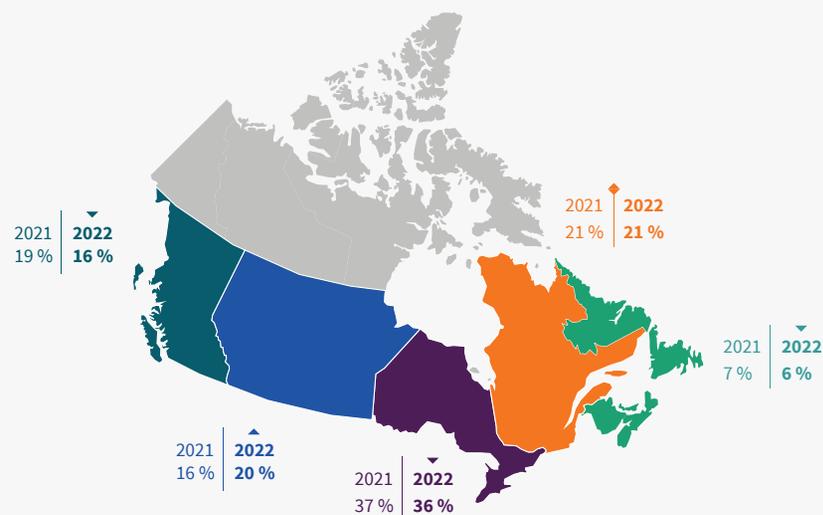
Grandes entreprises

Chiffre d'affaires annuel supérieur à 250 millions de dollars

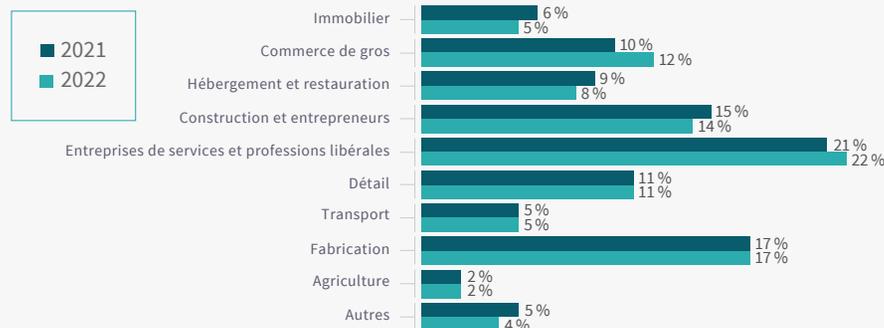
Chiffre d'affaires



Région



Secteur



Avant-propos de Jason Stora

La gestion des risques est une perspective qui façonne notre interprétation du monde qui nous entoure.

L'an dernier, lorsque nous préparions le premier Rapport sur les risques pour les entreprises d'Aviva Canada, l'écrasante majorité des sociétés participantes voyaient les choses sous l'angle de la COVID-19. Il était intéressant d'y constater l'influence de la pandémie sur la perception des risques et les mesures prises pour les atténuer.

Dans le rapport de 2023, la perspective des entreprises sur la gestion des risques a évolué; c'est maintenant l'incertitude économique qui prime. Dans tous les secteurs et quelle que soit leur taille, les sociétés canadiennes doivent composer avec les pressions inflationnistes, la hausse des coûts, la perturbation des chaînes d'approvisionnement, les risques géopolitiques et la crainte d'une récession. Le tiers des entreprises interrogées se disent très inquiètes, ce qui influe sur leur perception des cinq grands risques présentés dans notre rapport : l'interruption des activités, les événements de santé publique, la pénurie de main-d'œuvre qualifiée et les cybermenaces – tous des risques repris du rapport de 2022, mais à présent assombris par l'incertitude économique.

Dans l'ensemble, les entreprises sondées priorisent la fidélisation de la clientèle et la croissance, cette dernière demeurant un objectif malgré la conjoncture incertaine. Si la pandémie a mis notre résilience à l'épreuve, elle nous a aussi appris qu'il ne faut pas laisser le risque nous enfermer dans un carcan, mais plutôt en tenir compte dans nos actions. Aujourd'hui, dans ce nouveau contexte, cette prise en compte des risques continue de se refléter dans la vision de l'avenir qu'ont les entreprises canadiennes.

L'un des buts du Rapport d'Aviva Canada sur les risques pour les entreprises est de donner aux chefs d'entreprise canadiens un instantané révélateur du sentiment qui règne chez leurs pairs. Nous le concevons comme un outil d'amorce de conversations et d'interprétation du contexte actuel de la gestion des risques. En tant qu'assureur de premier plan, Aviva joue un rôle crucial en fournissant à ses clients et à ses courtiers partenaires l'information, la couverture et les outils nécessaires pour aider à atténuer les risques à venir, quels qu'ils soient. C'est là notre engagement envers nos clients, nos courtiers et nos partenaires.



« En tant qu'assureur, Aviva joue un rôle crucial en fournissant aux clients et aux courtiers l'information, la couverture et les outils nécessaires pour aider les entreprises à atténuer les risques à venir. Par ailleurs, bien que les facteurs ESG soient considérés comme importants par les grandes sociétés, des milliers d'autres entreprises doivent aussi en faire leur une priorité. »

Jason Stora
Chef de la direction

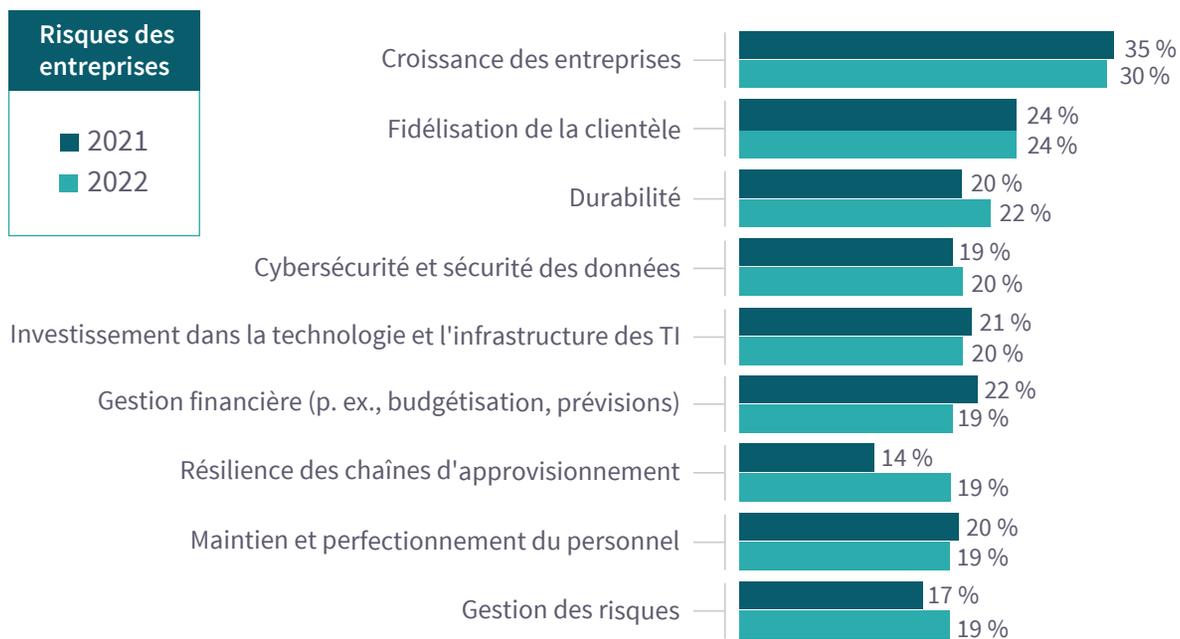
Table des matières

L'état actuel de la gestion des risques	06
Les cinq plus grands risques	
Incertitude économique	09
Interruption des activités	11
Événements de santé publique	13
Pénurie de main-d'œuvre qualifiée	14
Cybermenaces	15
L'avenir de la gestion des risques	16
Conclusion	17

L'état actuel de la gestion des risques

Les entreprises inquiètes devant l'instabilité économique

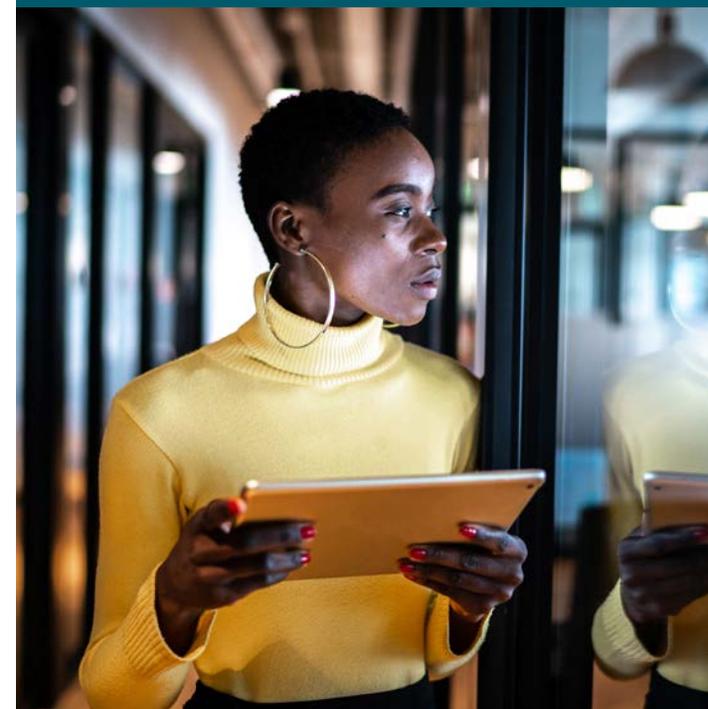
Après les préoccupations entourant les événements de santé publique, maintenant reléguées au second plan, une menace plus immédiate préoccupe les entreprises canadiennes : l'instabilité économique et les pressions inflationnistes. De plus, la crise du coût de la vie, la hausse des prix de l'énergie, la perturbation des chaînes d'approvisionnement et les guerres commerciales alimentent les craintes de récession. En dépit de ce contexte défavorable à la croissance, notre étude montre que c'est exactement ce que les entreprises du pays ont dans la mire.



« La crise sanitaire a contraint de nombreuses entreprises à se remettre en question, notamment en ce qui concerne leur vision du risque. Pour survivre dans le contexte actuel, elles doivent évaluer les facteurs susceptibles d'interrompre leurs activités. Même les plus grandes organisations s'interrogent sur leurs plans de continuité. Tout le monde doit se doter d'un cadre de résilience pour être prêt à affronter les risques à venir. »

Susan Penwarden

Directrice générale, Assurance des particuliers



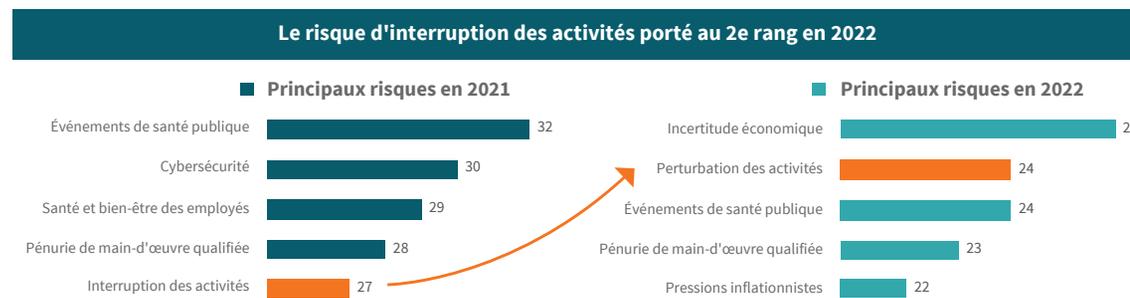
Les entreprises de toutes tailles visent la croissance et la fidélisation de la clientèle pour récupérer les revenus perdus durant la pandémie

- Les plus grandes entreprises sondées cette année se concentrent sur la durabilité, la cybersécurité et les investissements en technologies et en TI.
- Les petites entreprises, qui ne se sont pas encore remises de la pandémie, accordent la priorité à la fidélisation de la clientèle et à la gestion financière. Selon le rapport du sondage Votre voix de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, publié en novembre 2022, trois petites entreprises sur cinq traînent des dettes accumulées durant la pandémie¹. Pour la plupart d'entre elles, il s'agit désormais de tenir le coup face à l'incertitude économique et à la hausse des coûts.

Les facteurs ESG ont aussi pris du galon dans les priorités d'affaires. Pour les grandes entreprises, la Loi canadienne sur la responsabilité en matière de carboneutralité, qui fixe un objectif zéro émission nette pour 2050, crée une dynamique favorable à la déclaration volontaire de la performance ESG. Selon l'étude de PwC sur les rapports ESG au Canada, seulement 30 % des entreprises analysées ont une cible de carboneutralité, et 77 % des sociétés ne publient pas de rapports conformes aux recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative au changement climatique, risquant ainsi d'être mal préparées pour répondre aux obligations à venir². Nos données montrent que les entreprises commencent à accorder de l'importance aux facteurs ESG, et ce n'est qu'une question de temps avant qu'ils ne deviennent un incontournable.

Effets persistants

Les risques secondaires relevés l'année dernière – cybersécurité, santé et bien-être mental des employés, pénurie de main-d'œuvre qualifiée et interruption des activités – ont perdu en importance, ce qui, dans certains cas, a de quoi inquiéter. Par exemple, les changements climatiques, les phénomènes météorologiques extrêmes et les catastrophes naturelles (inondations et tempêtes) sont maintenant perçus comme étant moins menaçants. En ignorant ces éventualités, les entreprises risquent d'être mal préparées et de s'exposer à des perturbations.



À l'inverse, l'interruption des activités a bondi de trois rangs, passant de la cinquième à la deuxième place. Les entreprises se préoccupent davantage de l'incidence des risques et reconnaissent l'existence de liens entre des problèmes tels que les cyberattaques, la santé et le bien-être mental du personnel et la pénurie de main-d'œuvre qualifiée. On constate aussi l'effet persistant des événements de santé publique comme la pandémie, dont l'ombre plane toujours sur les cinq plus grands risques. Les entreprises n'étaient pas prêtes pour la COVID-19, et elles en sont conscientes. Pour la suite des choses, elles ont l'occasion de gérer les risques plus efficacement.

70 %

Sept entreprises sur dix se concentreront davantage sur les activités de gestion des risques.

Intention et action

Bien que l'immense majorité des entreprises (70 %) prévoient se concentrer davantage sur les **activités de gestion des risques**, on observe un décalage évident entre l'intention et l'action. En effet, moins du tiers des sociétés affirment procéder à une analyse systématique des répercussions sur la santé, la sécurité et les activités. Pour les assureurs et les courtiers, il s'agit d'une occasion d'aider les entreprises de toutes tailles à composer avec les risques du contexte actuel et à se préparer pour l'avenir.



Les entreprises se sentent à bout de souffle et ont besoin de plus de formation et de ressources en matière de gestion des risques. Si l'on compare les résultats de l'année dernière à ceux de cette année, on constate que l'incertitude prend différents visages, des événements de santé publique aux cybermenaces, en passant par la perturbation des chaînes d'approvisionnement et l'instabilité économique. Mais, quelle qu'en soit la forme, l'issue est souvent la même : une interruption néfaste des activités.

Pour trouver votre chemin dans cette conjoncture hasardeuse et protéger votre entreprise, il vous faut mettre en œuvre des processus de gestion des risques adaptés aux menaces actuelles et à venir. Une telle démarche demande de la détermination ainsi que la collaboration des bons partenaires en matière d'assurance et de courtage.

L'incertitude économique en tête de liste en 2022, mais non répertoriée comme un risque pour les entreprises en 2021.



¹<https://www.cfib-fcei-ca/fr/rapports-de-recherche/sondage-omnibus-votre-voix-sur-les-problemes-des-pme>

²<https://www.pwc.com/ca/fr/media/release/pwc-canada-study-highlights-in-esg-reporting-across-top-public-companies.html>

Les cinq plus grands risques

1

2

3

4

5

L'incertitude économique est le risque le plus grave et le plus immédiat pour les entreprises canadiennes.

Le travail de terrain pour cette étude a été effectué alors même que la Banque du Canada augmentait énergiquement ses taux d'intérêt, qui sont passés de 0,25 % en mars dernier à 3,75 % en octobre. Ainsi, les considérations macroéconomiques ont occupé le devant de la scène. Parmi les propriétaires d'entreprises et décideurs clés avec lesquels nous nous sommes entretenus, un sur trois s'est déclaré très inquiet et plus de la moitié (56 %) se sont dits quelque peu préoccupés par les perspectives économiques.

Les préoccupations économiques sont ancrées dans l'exposition aux risques

Les entreprises inquiétées par l'incertitude économique se sentent généralement exposées à un plus grand nombre de risques, qu'il s'agisse de la guerre en Ukraine (perturbation de l'approvisionnement en énergie et en carburant), des bouleversements politiques et des troubles civils (occupation des capitales aux États-Unis, au Canada et au Brésil), des changements climatiques, des nouveaux variants de la grippe, de la crise du coût de la vie ou de perturbations de la chaîne d'approvisionnement mondiale. Les entreprises moins inquiètes portent plutôt attention aux risques externes comme les chaînes d'approvisionnement, l'interruption des activités, les risques environnementaux et les catastrophes naturelles.

L'incertitude économique semble quelque peu abstraite, contrairement à l'inflation qui, elle, est bien concrète et pèse sur le quotidien de nombreuses entreprises

En juillet 2022, la flambée des prix des denrées alimentaires et de l'énergie a propulsé l'inflation à 8,1 %, un record en 30 ans. Parmi les sociétés interrogées, 56 % déclarent que l'inflation a fait grimper le coût des produits et des services – particulièrement dans les secteurs des services professionnels et aux entreprises, de la construction, de la fabrication et des transports –, et 43 % mentionnent une augmentation des salaires.

- Malgré les pressions inflationnistes actuelles, un propriétaire d'entreprise sur quatre (24 %) n'envisage pas de modifier ses activités. Les chefs d'entreprise se soucient davantage de la croissance et de la gestion de leurs priorités conflictuelles.
- On observe un optimisme modéré quant à un possible ralentissement de l'inflation. Plus de la moitié des personnes interrogées (54 %) pensent que les pressions inflationnistes se maintiendront au cours des deux prochaines années, et un pourcentage comparable (43 %) d'entre elles se montrent moins optimistes et prévoient des conséquences récessionnistes qui perdureront plus de trois ans. Ce pessimisme est proportionnel à la taille de l'organisation. Environ une grande entreprise sur six (15 %) s'attend à ce que les effets de l'inflation se fassent sentir pendant au moins les cinq prochaines années.

Si les tours de vis monétaires de la Banque du Canada ne parviennent pas à endiguer l'inflation, les coûts de l'expansion pourraient devenir prohibitifs. Près de deux entreprises sur cinq (39 %) déclarent déjà ressentir les effets de la hausse des coûts d'emprunt. Dans divers secteurs – fabrication, immobilier, commerce de détail et services professionnels et aux entreprises –, on considère cette hausse comme un frein majeur à la croissance.



« Toutes les entreprises, quels que soient leur secteur ou leur taille, ressentent les impacts de cette nouvelle conjoncture défavorable et persistante, caractérisée par l'inflation et les catastrophes naturelles. On ne peut pas toujours avoir le contrôle sur son exposition aux risques, mais en mettant en place les bonnes mesures pour parer les imprévus et atténuer les répercussions sur vos activités, vous pouvez protéger votre entreprise contre tout préjudice causé par l'incertitude. »

Fred Shurbaji

Directeur général, Aviva Entreprises

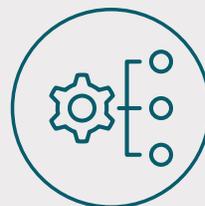




Changements apportés aux opérations pour alléger les pressions inflationnistes



Chaîne
d'approvisionnement



Processus
internes



Approvisionnement
à moindre coût



Dotation

Les entreprises se réorientent pour tenter de limiter les effets de l'inflation.

L'incertitude économique et les pressions inflationnistes ont eu un effet paralysant sur les entreprises. Celles avec qui nous nous sommes entretenus reconnaissent la nécessité de gérer les risques et de juguler les problèmes liés aux chaînes d'approvisionnement, mais sont mal outillées et n'ont pas les ressources pour agir.

- Parmi les sociétés qui passent à l'action, les moyennes entreprises sont les plus susceptibles de se tourner vers l'externe à la recherche de nouveaux fournisseurs et d'un approvisionnement à moindre coût afin d'alléger les pressions inflationnistes.
- Bien que certaines grandes entreprises aient adopté des stratégies semblables, elles ont davantage tendance à se concentrer, dans l'immédiat, sur la révision de leurs processus internes et les solutions à la pénurie de personnel.
- Les entreprises du marché intermédiaire comme les grandes entreprises cherchent à transférer une partie de la hausse des coûts à leurs clients.

L'évolution rapide de l'environnement de gestion des risques économiques souligne l'importance d'une protection adéquate. La notion d'« assurance à la valeur » implique que la couverture est liée à une valeur prédéterminée. Or, avec l'inflation qui fait grimper les coûts de remplacement, les entreprises doivent veiller à ce que le montant déclaré dans leur police reflète la réalité; autrement, elles pourraient être sous-assurées et se retrouver avec des fonds insuffisants pour couvrir leurs pertes.

La hausse des coûts et l'incertitude économique font qu'il est difficile en ce moment pour les entreprises de revoir leur protection d'assurance et d'y réinvestir. Il n'en demeure pas moins que les courtiers et tout le secteur de l'assurance doivent travailler avec les clients pour les doter d'une couverture adéquate et s'assurer qu'ils sont bien protégés.

Les cinq plus grands risques



L'interruption des activités est une menace bien réelle.

Les risques pour la continuité des activités revêtent différentes formes selon la taille de l'organisation.

- Chez les grandes entreprises, 15 % affirment que la cybersécurité est la première menace à la continuité des activités, soit près du double par rapport à toutes les autres catégories.
- Pour les moyennes entreprises, les risques environnementaux, tels que les phénomènes météorologiques extrêmes et les catastrophes naturelles, constituent une préoccupation majeure en ce qui a trait à la continuité des activités (mais elles ont moins tendance à inclure la durabilité parmi leurs priorités).
- Pour les petites entreprises, les conséquences des pressions inflationnistes et de l'incertitude économique sont considérées comme des menaces sérieuses pour leurs activités.

Les entreprises qui ont un plan de continuité des activités (PCA) pleinement opérationnel se considèrent comme moins exposées aux risques que celles qui n'en ont pas.

Les entreprises qui doivent réviser leur PCA ou qui n'en ont pas s'estiment beaucoup plus exposées aux principaux risques du marché, notamment l'interruption des activités, l'incertitude économique et les pressions inflationnistes. Malgré la menace d'interruption des activités, 8 % des entreprises (soit environ une entreprise sur dix) n'ont pas de PCA, comparativement à 5 % en 2022.

Planification de la continuité des activités

Malgré la menace d'interruption des activités, environ une entreprise sur dix (8 %) ne possède pas de PCA.

5 %

2021

8 %

2022



« Les entreprises doivent vraiment revoir leur façon de considérer les nouveaux risques, comme la crise climatique et les appels en faveur des investissements durables. À Aviva, nous aidons déjà les fournisseurs à s'engager sur le chemin de la carboneutralité, et souhaitons de plus en plus faire de même avec les clients. Le contexte évolue rapidement et les données ne sont pas toujours facilement accessibles ou complètes, mais nous devons jeter les bases d'un plan de transition, fixer des cibles mesurables, rendre des comptes et divulguer l'information.

Toutes les entreprises n'ont pas l'expertise requise à l'interne, mais leurs assureurs et leurs courtiers sont des partenaires de confiance qui peuvent les guider tout au long de ce parcours. »

Urs Uhlmann

Directeur général, Grands comptes et Assurance spécialisée



Les priorités du PCA varient selon la taille de l'entreprise :

- Les petites entreprises ciblent des changements plus génériques et globaux à leur PCA.
- Les moyennes entreprises s'intéressent davantage à l'atténuation des risques et à l'intégration des technologies.
- Les grandes entreprises s'appuient sur leurs objectifs ESG et les technologies innovantes pour améliorer leur PCA.

Toute perturbation des activités peut être coûteuse, tant sur le plan financier que réputationnel. Les sociétés doivent donc prendre des mesures pour réduire ce risque. Le secteur de l'assurance, qui est fondé sur la connaissance et la gestion des risques, peut jouer un plus grand rôle dans leur protection.

L'expérience est aussi un facteur qui compte. Notre étude montre que les jeunes entreprises sont beaucoup moins portées à mener des activités d'atténuation des risques et se concentrent plutôt sur leur développement. De plus, on relève parfois un manque de connaissances des avantages potentiels de ces activités ou de la collaboration avec une compagnie d'assurance ou un courtier. Pourquoi les entreprises omettent-elles donc d'améliorer leurs protocoles de gestion des risques? Hormis le fait qu'elles ont d'autres priorités à gérer, elles ont l'impression persistante de manquer d'expertise et de connaissances en matière de risques opérationnels, sans oublier bien sûr les considérations budgétaires, citées par une entreprise sur trois.

Il n'empêche que le fait de négliger l'atténuation des risques et la mise à jour du PCA peut s'avérer coûteux, car les risques sont omniprésents. Un PCA bien pensé et à jour constitue une véritable bouée de sauvetage lorsque le pire survient.

29 %

Seulement 29 % des entreprises communiquent avec leur compagnie d'assurance ou leur courtier pour obtenir de l'aide en matière de gestion des risques.

Entreprises voulant apporter quelques changements à leur PCA

44 %



- Attention accrue aux besoins du personnel et à l'incitation à l'emploi
- Efficacité de la gestion de la chaîne d'approvisionnement
- Gestion des risques et planification de l'avenir

Entreprises voulant revoir en profondeur leur PCA

8 %



- Maintien de l'effectif et dotation
- Protection numérique et réglementation
- Attention accrue à la réglementation environnementale et à la croissance durable

Les cinq plus grands risques

1

2

3

4

5

Les événements de santé publique demeurent d'actualité.

En 2022, les autorités politiques du pays ont mis de côté les confinements et le port obligatoire du masque pour entamer une réouverture prudente de l'économie. Notre étude montre qu'en dépit d'un certain retour à la normale, 77 % des entreprises canadiennes se disent toujours préoccupées par les répercussions des événements de santé publique, et 24 % s'en disent encore très préoccupées.

Il y a cependant une lueur d'espoir : les résultats de cette année font état d'une sensibilité accrue aux effets à grande échelle des événements de santé publique. Les entreprises inquiètes des répercussions continues de ces événements ont tendance à être plus conscientes de leur exposition aux risques et mènent un plus grand nombre d'activités d'évaluation.

- Les entreprises qui sont très préoccupées par les menaces permanentes liées aux événements de santé publique sont les plus susceptibles d'affirmer que les facteurs ESG gagneront en importance.
- Les entreprises ont étoffé leur présence en ligne (49 %), accéléré l'adoption du numérique (48 %), formé davantage leur main-d'œuvre (32 %) et accordé plus d'importance à l'analyse de la chaîne d'approvisionnement avec des outils numériques afin de se prémunir contre les risques (44 %). Plus une entreprise est préoccupée par les potentiels événements de santé publique, plus elle a tendance à investir dans les technologies.

Se préparer pour la prochaine fois

La pandémie a produit un effet durable, amenant les entreprises à prendre conscience à des effets possibles d'une interruption des activités et de l'importance d'atténuer les risques.

Selon Metabiota, une organisation qui compile des données sur les épidémies, il y a de **22 à 28 % de probabilité qu'une autre épidémie** d'une ampleur semblable à celle de la COVID-19 survienne au cours de la prochaine décennie³. Le même scénario pourrait alors se reproduire : fermeture complète d'entreprises pour une durée imprévue, perturbation des chaînes d'approvisionnement, pénurie de main-d'œuvre qualifiée et exposition aux cyberattaques. Les entreprises devront s'adapter à une conjoncture changeante, d'où l'importance pour elles de se préparer.

³<https://www.cgdev.org/event/whats-next-predicting-frequency-and-scale-future-pandemics>
(disponible en anglais seulement)



« La COVID-19 n'était que la pointe de l'iceberg. De nombreuses entreprises tentent encore de se remettre du premier choc pandémique. Dans cette nouvelle réalité, les entreprises n'ont pas le choix : elles doivent s'adapter à des méthodes de travail flexibles afin de renforcer leur résilience en vue des événements à venir et de pouvoir soutenir leurs clients et leur personnel. Autrement, elles devront vivre avec la crainte d'être reléguées aux oubliettes. »

Susan Penwarden

Directrice générale, Assurance des particuliers

52 %

Plus de la moitié des entreprises (52 %) allouent davantage de ressources à la santé et au bien-être de leur personnel, développent un environnement de travail hybride, intensifient l'automatisation de leurs activités et attribuent des ressources à la lutte contre les cyberattaques.

Les cinq plus grands risques

1

2

3

4

5

Avec la pénurie de main-d'œuvre qualifiée, les entreprises craignent de perdre des talents.

Au moment des recherches de terrain pour la préparation de ce rapport, le ratio entre le nombre de personnes au chômage et le nombre de postes vacants au Canada avait atteint un creux historique, dans un contexte de resserrement inédit du marché de l'emploi. Les grandes entreprises ont écopé plus que les autres, étant les plus susceptibles de mentionner des difficultés à combler leurs besoins en main-d'œuvre.

La pénurie de main-d'œuvre qualifiée est chose connue dans des secteurs comme la construction et les transports. Cependant, la pandémie est venue complètement brouiller les cartes de sorte que, en 2022, des secteurs tels que l'hôtellerie et la restauration ont enregistré un nombre record de postes vacants. Même chez les entreprises ayant suffisamment de personnel, beaucoup s'inquiètent du manque d'engagement et de ses répercussions sur la fidélisation des talents dans la prochaine année.

Des travailleurs qui s'attendent à plus de leur employeur

À la recherche de solutions aux problèmes actuels de main-d'œuvre, les propriétaires d'entreprise devront, dans leurs efforts de recrutement, tenir compte du nombre croissant de personnes exigeant un meilleur salaire. Ils devront également revoir leur culture d'entreprise et leurs politiques en matière d'environnements de travail flexibles s'ils veulent conserver leurs talents. Selon l'Enquête sur la population active de novembre 2022 produite par Statistique Canada, le salaire horaire moyen a augmenté de 5 % pendant six mois consécutifs, et la proportion de personnes profitant d'un régime de travail hybride a continué de grimper⁴.

Un marché de l'emploi serré, entrave à la croissance

Notre étude montre que la majorité des entreprises veulent se concentrer sur la croissance, une ambition qui sera cependant freinée par la pénurie de main-d'œuvre qualifiée. Les entreprises de toutes tailles doivent donc mettre la priorité sur l'engagement, une rémunération compétitive, des conditions de travail flexibles ainsi que la santé et le bien-être de leur personnel.

⁴<https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/221202/dq221202a-fra.htm>



Bien entendu, il importe que vous puissiez compter sur des professionnels chevronnés qui comprennent votre industrie. Il importe également de cultiver un état d'esprit d'inclusion pour attirer des gens issus de divers horizons, afin que vos équipes représentent adéquatement la clientèle et les collectivités dans lesquelles vous œuvrez.

Aviva Canada est la seule grande société de services financiers du Canada où les femmes occupent 50 % des postes de direction et où les minorités visibles occupent 35 % des 100 postes clés de l'entreprise. Nous accordons la plus grande importance aux objectifs de diversité, équité et inclusion et devons continuer de travailler en ce sens. Garder cette question à l'esprit nous aide à générer de meilleurs résultats et à offrir un meilleur service à notre clientèle.

Danny Davies

Chef du Capital humain

35 %

des entreprises ont déjà augmenté leurs effectifs.

36 %

affirment disposer d'un personnel suffisamment nombreux et motivé.

38 %

prévoient d'accroître leurs effectifs en 2023.

23 %

disent qu'elles manquent de personnel et que leurs employés souhaitent développer davantage leur carrière.

Les cinq plus grands risques

1

2

3

4

5

On observe un décalage entre le risque posé par les cybermenaces et la réponse des entreprises.

Avec l'avènement définitif de l'ère numérique, les cybermenaces sont au cœur des préoccupations. Selon la publication L'incidence du cybercrime sur les entreprises canadiennes de Statistique Canada, les entreprises ont consacré en 2021 plus de 10 milliards de dollars à la cybersécurité. L'année dernière, la cybersécurité et les cyberincidents représentaient, après les événements de santé publique, le risque le plus présent; cette année, cet aspect a perdu en importance, possiblement à cause d'un décalage entre sensibilisation et action.

- 29 % des entreprises se disent exposées aux cybermenaces, un pourcentage semblable à celui de l'année dernière.
- Une entreprise sur trois déclare avoir été victime d'une cyberattaque au cours des 12 derniers mois.
- 13 % pensent qu'elles ne seront pas visées par une attaque.

La fuite ou le piratage de données peut avoir plusieurs conséquences : perte de données, perturbations des activités, atteinte à la réputation et perte de confiance de la part des clients. C'est pourquoi les entreprises doivent agir.

Anticiper les cybermenaces est loin d'être simple.

Selon le rapport de Statistique Canada sur le cybercrime, environ six entreprises canadiennes sur dix (61 %) ont un membre du personnel chargé de superviser les risques et les menaces en matière de cybersécurité, tandis que 38 % ont recours à un tiers, fournisseur ou consultant.

Pour beaucoup d'entreprises, une aide de l'externe est indispensable afin de faire face à ces menaces en constante évolution, mais elles ne sont actuellement que 33 % à faire appel à leur assureur pour obtenir des conseils et du soutien en la matière. Les entreprises ont davantage tendance à mettre en œuvre des pratiques exemplaires à l'interne qu'à solliciter leur courtier ou leur assureur. Notre étude montre pourtant que, lorsqu'il s'agit d'évaluer les cyberrisques, elles souhaitent obtenir des conseils et du soutien additionnels. Nous pensons que les courtiers et le milieu de l'assurance ont là une occasion de faire de la sensibilisation quant au rôle de la cyberassurance dans une stratégie de défense bien planifiée.

⁵<https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/221018/dq221018b-fra.htm>



« Il est inquiétant de constater qu'un certain nombre d'entreprises hésitent encore à investir dans une cyberassurance ou une infrastructure de protection. La cybercriminalité étant de plus en plus sophistiquée, on ne peut plus simplement se dire que "ça n'arrive qu'aux autres". Il faut revoir ses priorités afin d'éviter les coûts financiers et réputationnels qu'entraînent de tels actes. »

Fred Shurbaji

Directeur général, Aviva Entreprises

Cybersécurité



58 %

des entreprises sont protégées par **une forme ou une autre** de cyberassurance.

49 %

bonifieront leur protection d'ici 12 mois.

9 %

croient être suffisamment protégées.

L'avenir de la gestion des risques

Dans notre époque caractérisée par de multiples crises – où les interactions entre les risques à l'échelle mondiale génèrent des impacts qui dépassent de loin ceux de chaque crise particulière –, la résilience risque d'être mise à mal. Les entreprises sont lassées d'essayer de comprendre des risques comme les événements de santé publique, la perturbation des chaînes d'approvisionnement, l'incertitude économique et les cybermenaces. Pour voir clair dans ce réseau d'interrelations, il faut une expertise. Notre étude montre que de plus en plus d'entreprises en sont conscientes et donnent la priorité aux activités de gestion des risques. En revanche, le nombre de celles qui mènent des évaluations des risques est en baisse. En effet, elles estiment ne pas avoir les connaissances et les ressources nécessaires pour réaliser ces exercices critiques, et mettent plutôt l'accent sur la croissance, la cybersécurité, les facteurs ESG et la gestion de la chaîne d'approvisionnement. Sans ces évaluations toutefois, elles sont encore plus à risque de subir des dommages en cas de sinistre.

Les facteurs ESG doivent être pris en compte dans la planification

Hausse de l'inflation, envolée des taux d'intérêt, bouleversements politiques et récession imminente sont autant d'éléments qui nuisent aux projections concernant l'économie mondiale et les répercussions sur les entreprises. Malgré tout, notre étude a permis de dégager une certitude : partout dans le monde, les facteurs ESG deviennent une priorité.

- Deux entreprises sur trois (66 %) indiquent que les considérations ESG gagneront en importance, contre 58 % en 2022.
- Une écrasante majorité (88 %) d'entre elles pensent qu'en ralentissant les efforts actuels ou en négligeant la conformité en matière d'ESG, on risque avant tout de porter atteinte à la chaîne d'approvisionnement.

Selon des données du Bureau d'assurance du Canada (BAC) et de Catastrophe Indices and Quantification Inc. (CatIQ), le coût des dommages assurés associés aux phénomènes météorologiques violents a atteint 3,1 milliards de dollars au Canada l'année dernière, soit le troisième montant en importance de l'histoire du pays en ce qui a trait aux pertes dues aux catastrophes naturelles⁶. Avec l'augmentation de la fréquence et de la gravité des événements météorologiques extrêmes ces dernières années, les changements climatiques sont maintenant pour les chefs d'entreprise une préoccupation majeure, ce qui vient réaffirmer l'importance de disposer d'un solide PCA.

Nous vivons une situation d'urgence climatique. L'analyse des risques environnementaux et sociaux prend de plus en plus de place dans les décisions d'investissement. Bien que les entreprises interrogées n'ignorent pas ces questions, elles n'en font pas encore une priorité absolue. Notre secteur doit donc faire en sorte que les facteurs ESG figurent en tête de liste dans les plans de nos clients.

⁶<https://www.canadianunderwriter.ca/insurance/where-2022-tallies-for-insured-damages-in-canada-1004229754/>
(disponible en anglais seulement)



« Bien que l'immense majorité des entreprises entendent se concentrer davantage sur les activités de gestion des risques, on observe un décalage évident entre l'intention et l'action. Les assureurs et les courtiers doivent saisir cette occasion et aider leurs clients à recadrer leur conception et leur gestion des risques dans un monde incertain, le but étant de mieux protéger leurs entreprises. »

Urs Uhlmann

Directeur général, Grands comptes et Assurance spécialisée



Compter sur les experts

Bien que les assureurs soient des intervenants de premier plan en matière de soutien à l'atténuation des risques, seule une entreprise sur trois fait appel à eux. Voilà une occasion pour les compagnies d'assurance et les courtiers de se montrer plus proactifs en offrant aux entreprises un service plus personnalisé, qu'il s'agisse d'évaluation des risques, de planification ou de formation pour qu'elles comprennent mieux leurs choix de garanties. Selon notre étude, les entreprises recherchent, outre une aide taillée sur mesure et axée sur les connaissances, une protection plus complète, des réductions et des avantages ainsi que des forfaits ou des produits spéciaux pour certains types d'activités, comme la cyberprotection.

Les entreprises veulent se développer. Il est donc essentiel qu'elles aient une couverture adéquate, mais aussi qu'elles soient bien informées. La résilience est une démarche intentionnelle qui consiste à prendre les bonnes mesures au bon moment. Pour ce faire, les entreprises doivent comprendre les risques qui les attendent.

Les entreprises sollicitent moins leur compagnie d'assurance ou leur courtier pour obtenir de l'aide comparativement à 2021.



Soutien aux entreprises

- 2021
- 2022

Conclusion

Les entreprises canadiennes se sont sorties d'une des périodes les plus agitées de notre histoire contemporaine seulement pour faire face à un monde encore plus incertain. Nos données montrent que les sociétés ont du mal à trouver une voie qu'elles peuvent suivre en toute confiance. De toute évidence, le secteur de l'assurance peut occuper une plus grande place en ce qui a trait à la protection des entreprises. La pandémie nous a appris l'importance de nous préparer à l'inattendu. Et pourtant, en raison de priorités concurrentes, les protocoles de prévention des risques sont relégués au second plan dans tous les secteurs étudiés.

Dans un contexte d'incertitude économique, on peut comprendre que les sociétés pensent avant tout à survivre à la crise qui les attend. Cependant, pour les assureurs et les courtiers, il s'agit d'une occasion de les aider à recadrer leur conception du risque. Les crises sont une réalité inévitable, mais les entreprises qui prospèrent au-delà des crises sont toujours celles qui en profitent pour revoir leur gestion des risques.

À Aviva Canada, nous nous engageons à être aux côtés de la population canadienne et des entreprises, avant comme après la crise, afin de construire un avenir meilleur.

Les renseignements contenus dans le présent rapport sont donnés à titre d'information seulement et ne sauraient se substituer à l'avis de professionnels et d'experts. Sauf indication contraire, les droits d'auteur sur le contenu du présent site appartiennent à Aviva Canada Inc.; ce contenu ne peut être utilisé, vendu, placé sous licence, copié ou reproduit, en tout ou en partie, de quelque manière et sous quelque forme que ce soit dans quelque média et sur quelque support que ce soit sans le consentement écrit préalable d'Aviva Canada Inc. Aviva et le logo d'Aviva sont des marques de commerce utilisées sous licence.

