



ENTREPRISE

PARTAGE D'EXPERTS

N4
NOVEMBRE
2019

LA REVUE
THÉMATIQUE
MMA ENTREPRISE
POUR LES COURTIERS

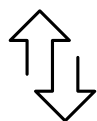
LA GESTION
DES RISQUES

**DE LA
PRÉVENTION
À LA MAÎTRISE**



INSIGHTS

LES RISQUES AUXQUELS DOIVENT FAIRE FACE LES ENTREPRISES SE MULTIPLIENT ET PEUVENT IMPACTER LOURDEMENT LA PÉRENNITÉ DE LEUR ACTIVITÉ. FACE À LA HAUSSE DES SINISTRES ET À LEUR COÛT, LA PRÉVENTION EST UN INVESTISSEMENT QUI PEUT S'AVÉRER TRÈS RENTABLE.



2 700
sinistres de dommages
aux biens sur les
36 200 gérés par jour
en 2018 (+7% sur 1 an;
+4% sur 10 ans)



2 300
SONT DES SINISTRES
DOMMAGES ET

400
DES SINISTRES EN
RESPONSABILITÉ
(Source: FFA 2019)



175
millions d'euros.
Évaluation des
dégradations et pertes
d'exploitation en
entreprise en 2018
(Source: FFA 2019)

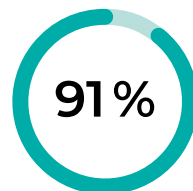
58

millions de journées
non travaillées, ce que
représentent les accidents
de travail et maladies
professionnelles,
soit 233 000 emplois
à temps plein.
(Source: IMS Health 2016)

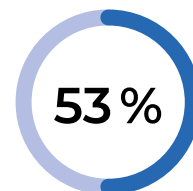


LES ENTREPRISES
FRANÇAISES
DOIVENT ÊTRE
À L'AVANT-GARDE,
SAVOIR CE QUI EST
LE PLUS PRÉCIEUX
POUR ELLES,
COMMENT ELLES
PEUVENT ÊTRE
ATTAQUÉES
ET COMMENT
SE PROTÉGER

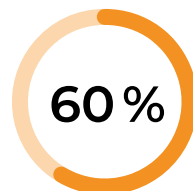
Ketty Cassamajor,
PreSales Manager, France,
chez CyberArk



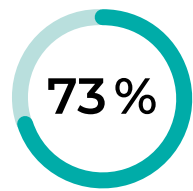
91%
des conseils
d'administration
français prennent
en compte les enjeux
climatiques
(Source: Climate Change
Report 2019)



53%
des cyberattaques
en 2017 ont coûté au
moins 400 000 euros
aux entreprises
(Source: Le Monde
Informatique)



60%
des attaques
recensées contre des
entreprises en France
concernent les PME
(Source: ministère de
l'Intérieur, «État de la menace
liée au numérique en 2017»)



73%
des ETI/GE affirment
avoir été victimes de
cyberattaques en 2018
(Source: Enquête SYLOB)

888

MILLIARDS D'EUROS:
LE COÛT QUE POURRAIT
COÛTER AUX ENTREPRISES
LE CHANGEMENT
CLIMATIQUE

(Source: Climate Change
Report 2019)

PARTI PRIS



LA PRÉVENTION AU SERVICE DE NOS CLIENTS



Sur un marché des risques industriels où la sinistralité s'est sensiblement aggravée ces deux dernières années, notamment en matière d'incendies, il est plus que jamais nécessaire d'accompagner ensemble nos clients au plus près. Cela passe par un conseil avisé résolument orienté vers la prévention.

L'objectif est de sécuriser les unités de production et autres biens des clients afin de préserver au maximum leur activité. Il nous faut pour cela mener une politique de gestion de notre portefeuille ciblée et rigoureuse afin d'en assurer la pérennité. C'est ainsi que nous menons chez MMA une action systématique de visites des risques en portefeuille. Ce travail de fond a vocation à accompagner nos clients dans leur compréhension du risque et à leur proposer des recommandations et suivis adaptés à leurs besoins : analyse des lieux de stockage, évaluation du niveau de protection des armoires électriques, analyse de la vulnérabilité des systèmes informatiques...

Nous souhaitons apporter ainsi une vraie valeur ajoutée sur le marché. Le préventeur MMA n'est pas dans une posture répressive mais bien dans une démarche de conseil. N'oublions pas que la prévention a pour mission première d'accompagner les clients à se prémunir contre les risques qui menacent l'équilibre économique de leur entreprise.

Odile Lasternas-Brécy,
Directeur Marchés Entreprises MMA



@odilebrecy



@OdileLasternas-Brecy

NOUVEAUX RISQUES, NOUVEAUX DÉFIS

DANS UN ENVIRONNEMENT QUI NE CESSE DE CHANGER, L'ENTREPRISE NE PEUT FAIRE L'ÉCONOMIE D'UNE ANALYSE, NON PLUS INTUITIVE MAIS RATIONNELLE, DES PRINCIPAUX RISQUES QUI L'ENTOURENT. L'ENJEU EST DE SE PROTÉGER MAIS AUSSI DE SAISIR DE NOUVELLES OPPORTUNITÉS.

« Si les risques auxquels doivent faire face les entreprises n'ont pas fondamentalement changé ces dernières années, ils se sont en revanche accélérés. Aujourd'hui, l'environnement des entreprises change très rapidement. Les « business models » sont sans cesse challengés, notamment par le développement des nouvelles technologies », souligne Gilles Proust. Le Président d'Arengi, cabinet de conseil indépendant dédié à la gouvernance et à la gestion des risques, rappelle que les incertitudes, inhérentes à la vie d'une entreprise, peuvent et doivent s'anticiper.



Prévirisk est une application digitale développée pour le compte de MMA, qui permet de promouvoir une culture du « risk management »

Gilles Proust,
Président d'Arengi



L'édition 2019 du baromètre des risques émergents pour l'assurance en France, réalisé par la Fédération Française de l'Assurance (FFA) a établi une nouvelle cartographie des risques en interrogeant les spécialistes des principales sociétés d'assurance et de réassurance en France. 23 risques émergents ont ainsi été retenus comme pouvant avoir un impact, contre 20 pour l'édition 2018. Ils sont classés en 6 classes principales: économique, environnementale, sociétale, technologique, politique et réglementaire.

LES RISQUES CYBER ET SOCIAUX EN TÊTE DES MENACES

À horizon fin 2019, le risque cyber avec la numérisation de l'ensemble de l'économie et le risque de croissance de inégalités et des tensions sociales apparaissent comme les principales menaces. Au printemps 2019, plusieurs entreprises françaises dont Altran ont ainsi été victimes d'un nouveau rançongiciel dénommé LockerGoga. Une perturbation qui aura mis plus d'un mois à se résorber, et qui aurait coûté pas moins de 20 millions d'euros à Altran. Quant à la crise des « gilets jaunes », qui touche la France



Dominique Jeune,
Manager de la
Souscription des
Risques Techniques
chez MMA

23
RISQUES ÉMERGENTS
ONT ÉTÉ RECENSÉS EN 2019,
CONTRE 20 EN 2018

MMA Cyber, une série de garanties adaptée au monde d'aujourd'hui

Quand a été créée l'offre MMA Cyber ?

Dominique Jeune : MMA Cyber a été lancée début 2015 alors que les premières offres de ce type, développées dans les pays anglo-saxons, commençaient à émerger en Europe. C'est aussi une réponse à une demande de nos clients qui sont confrontés comme toutes les entreprises à quatre grands types de risques cyber : la cybercriminalité (hameçonnage, rançongiciel...), l'atteinte à l'image (attaque par déni de service, attaque par défiguration...), l'espionnage et le sabotage.

Que propose cette offre ?

D.J. : MMA Cyber reprend certaines garanties qui pouvaient être délivrées par notre offre « tous risques informatiques » en l'absence de dommages matériels, comme la « perte de données » (reconstitution des données à partir des sauvegardes, frais de ressaisie des informations perdues), les « frais supplémentaires » (heures supplémentaires, frais de main-d'œuvre ou d'envoi de courrier...), la « perte d'exploitation » qui peut être importante surtout pour les sociétés d'e-commerce et la « fraude informatique » relative aux détournements de fonds. Nous avons introduit de nouvelles garanties : la « gestion de crise », les « frais de notification » dans le cadre du RGPD⁽¹⁾, qui peut obliger une entreprise à informer ses clients du vol ou de la divulgation de leurs données personnelles, et la « cyberextorsion » de type rançongiciels. Enfin, la RC cyber vient compléter ces garanties afin d'avoir une offre au meilleur niveau sur le marché.

Les entreprises sont-elles sensibles à ce genre de risques ?

D.J. : Les entreprises, et notamment les grandes entreprises qui ont tendance à utiliser davantage les systèmes de cloud, se sentent de plus en plus concernées. En effet, le coût de ce type de sinistre peut rapidement s'élever à plusieurs centaines de milliers d'euros, et avoir de lourdes conséquences. 59% des entreprises touchées par une cyberattaque sont directement impactées sur leurs activités (arrêt de la production, indisponibilité significative du site internet...)⁽²⁾. Les professions du chiffre et du droit, où MMA est leader, sont les plus sensibles à ces problématiques. Mais la prévention reste la meilleure des protections (mot de passe robuste, antivirus, firewall, sauvegardes...).

depuis novembre 2018, elle n'est évidemment pas étrangère à la forte émergence des tensions sociales qui progressent de neuf places à court terme par rapport à l'édition 2018 du baromètre.

Trois autres risques sont également mis en avant par les assureurs et réassureurs : la crise du système financier avec le risque de bulles financières et immobilières et les forts niveaux d'endettement public et privé, le changement climatique qui fait écho en France à la récurrence des catastrophes, et enfin le risque politique européen avec le dossier du Brexit. Selon Euler Hermes, les entreprises françaises pourraient enregistrer jusqu'à 3,2 milliards d'euros de pertes additionnelles à l'export rien qu'en 2019 si un Brexit sans accord était appliqué.

Seuls les risques réglementaires apparaissent nettement moins probables à horizon fin 2019 qu'ils ne l'étaient en 2018. À cinq ans, les principaux risques relevés par le baromètre sont par ordre d'importance le cyber-risque, le réchauffement climatique et la crise du système financier, tous enregistrant des scores bien plus élevés que lors des résultats de 2018.

(1) Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel au niveau européen, est entré en application le 25 mai 2018.

(2) 4^e édition du baromètre annuel du Cesin



LES ASSUREURS, ACTEURS DU « RISK MANAGEMENT »

«*L'ensemble de ces risques fait peser des menaces sur les actifs financiers et opérationnels tant physiques qu'immatériels des entreprises. Ils n'épargnent pas non plus leurs actifs humains avec la difficulté à attirer et garder certains talents, notamment dans le domaine de l'IT (technologies de l'information)*», note Gilles Proust, dont le cabinet a mené l'an dernier sa propre étude sur les principaux risques et opportunités pour les entreprises françaises, mais cette fois à horizon 2030. Parmi les risques majeurs, qui recourent en grande partie ceux identifiés par le baromètre FFA, arrivent en tête les inégalités sociales, l'endettement des États, les menaces géopolitiques, les risques climatiques et le rapport à l'information avec l'explosion des *fake news* qui peuvent nuire à l'image et à la réputation des entreprises. Air France en a fait l'expérience en septembre 2017 lors de l'ouragan Irma, qui a ravagé une partie des Antilles: la compagnie a été fausement accusée de gonfler ses tarifs pour rapatrier les voyageurs vers Paris.

Dans un contexte aussi incertain, chaque entreprise se doit d'anticiper les risques qui peuvent avoir un impact sur son activité. «*En cela, les compagnies d'assurances ont un rôle à jouer en devenant des acteurs à part entière du risk management et en accompagnant leurs clients entreprises afin d'identifier et de prévenir les risques. C'est une démarche gagnant-gagnant!*», estime Gilles Proust. Son cabinet Arengi a ainsi conçu pour MMA un outil dédié à la gestion des risques: Prévirisik. «*L'idée était de créer une application digitale permettant de développer une culture du risk management au service des clients de MMA*», explique Gilles Proust.

ENTRE
3 ET 3,5
MILLIARDS D'USD, LE POIDS
DU MARCHÉ MONDIAL
DE L'ASSURANCE CYBER

Source: «Assurer le risque cyber»,
rapport du club des juristes,
janvier 2018

VERS UNE APPROCHE PRÉVENTIVE

Déployé à date auprès du réseau d'agents généraux, Prévirisik permet de construire une cartographie des risques spécifiques à une entreprise et d'identifier ceux qui sont pour elle prioritaires, autrement dit ceux qu'elle maîtrise le moins. «*Longtemps les assureurs ont proposé des produits qui n'évoluaient guère avec le temps. Aujourd'hui, certains ont compris qu'il fallait d'abord avoir une vision complète et analytique des risques afin de définir les produits d'assurances les plus adaptés aux besoins du client*», avance le Président d'Arengi.



La prévention reste la meilleure des protections

Dominique Jeune,
Manager de la Souscription
des Risques Techniques
chez MMA

CATASTROPHES NATURELLES: LES ENTREPRISES TRÈS EXPOSÉES

INONDATIONS, ORAGES, GRÊLE...
LES CATASTROPHES NATURELLES
SONT DE PLUS EN PLUS NOMBREUSES
ET SOUVENT DIFFICILES À ANTICIPER.





CHARLES DUMARTINET, RESPONSABLE DU PÔLE DES RISQUES MAJEURS CHEZ COVÉA, ANALYSE L'ÉVOLUTION ET L'IMPACT DES ALÉAS CLIMATIQUES SUR LES ENTREPRISES EN FONCTION NOTAMMENT DE LEUR TYPE D'ACTIVITÉ.

BIOGRAPHIE

2012
MBA à l'Enass (École nationale de l'assurance) et création du Pôle des Risques Majeurs Covéa

2009
Gestion des crises climatiques pour le groupe Covéa

2007
Il intègre le Pôle Performance IRD chez Covéa AIS et développe des solutions innovantes en gestion de sinistres

Quels sont aujourd'hui en France les principaux risques naturels pour les entreprises ?

Charles Dumartinet: Le territoire français connaît de multiples expositions aux risques naturels, notamment en matière d'inondations, de tempêtes, de grêle, de sécheresse et d'orages, sans oublier le risque cyclonique, aux Antilles notamment. Ces phénomènes sont complexes et revêtent des réalités différentes selon les régions. C'est le cas, par exemple, du risque d'inondation, qui peut se décliner en risque de submersion marine, comme lors de la tempête Xynthia, de crues subites de type « cévenole », comme lors des inondations de l'Aude en octobre 2018, ou de crues lentes par débordements, comme nous en avons connu sur la Seine en 2016 et 2018.

Constate-t-on une augmentation de ces risques ?

C.D.: Les chiffres parlent d'eux-mêmes. Il y a trente ans, le coût annuel des catastrophes naturelles pour le marché était d'environ 1 milliard d'euros. Dans les années 2000, ce coût est passé à 2 milliards pour l'ensemble de la profession. Depuis 2010, on se situe aux alentours de 3 milliards d'euros par an. Tout n'est pas imputable au changement climatique, même si on sent une tendance lourde en matière d'aggravation des fréquences et d'intensité de certains phénomènes. D'ici à 2050, on attend un doublement de la charge



Il est indispensable dans un premier temps de réaliser une mise en conformité au minimum afin que les contrats restent responsables



3 MILLIARDS D'EUROS
COÛT ANNUEL DES CATASTROPHES NATURELLES DEPUIS 2010 CONTRE 1 MILLIARD DANS LES ANNÉES 1980

sinistre provoquée par les catastrophes naturelles. Environ 20% de l'augmentation est liée au réchauffement climatique. Pour le reste, cela s'explique par l'évolution de l'augmentation du nombre des biens assurables, mais aussi par le renchérissement de ces biens et l'évolution des modes de vie, qui accroissent d'autant les charges sinistres.

Quelles sont les conséquences de ces sinistres ?

C.D.: Chaque aléa présente des dommages et des difficultés spécifiques qu'il faut surmonter. Pour les inondations par exemple, en plus des dommages directs comme ceux liés aux bâtiments ou aux matériels (machines, stocks, *data centers*, etc.), c'est le redémarrage de l'entreprise qu'il faut accompagner. Il est en effet généralement plus difficile de redémarrer une activité suite à une inondation qu'après une tempête du fait de dommages plus limités avec un impact moindre sur l'activité de l'entreprise (tuiles arrachées, infiltration d'eau, bris de glace...). Les orages peuvent aussi avoir de lourdes conséquences en provoquant une surtension sur des *data centers* avec des risques de perte de données, voire d'incendie, et impacter lourdement



prévoir des batardeaux afin d'éviter la propagation de l'inondation dans ses locaux. En matière d'alertes, grâce au travail de tous nos experts, préventeurs, climatologues, *data-scientists*, actuaires et géomaticiens, pour certains aléas climatiques comme les tempêtes ou les vagues de froid, nous pouvons prévoir un événement climatique plusieurs jours en avance et ainsi envoyer un SMS à nos clients afin qu'ils prennent les mesures qui s'imposent.

Quelles mesures élémentaires conseilleriez-vous ?

C.D.: Se renseigner sur les risques qui peuvent potentiellement impacter son entreprise est déjà un premier pas dans la prise de conscience pour une meilleure résilience. En cas d'alerte météo, se tenir informé, mettre en place des mesures de bon sens comme débrancher ses appareils et machines en cas d'orage, purger ses circuits d'arrivée d'eau et protéger les canalisations dans les pièces non chauffées en cas de vagues de froid, permettent efficacement de protéger ses installations.



**S'INFORMER
SUR LES RISQUES
NATURELS :**
[http://bit.ly/
Risques-naturels](http://bit.ly/Risques-naturels)

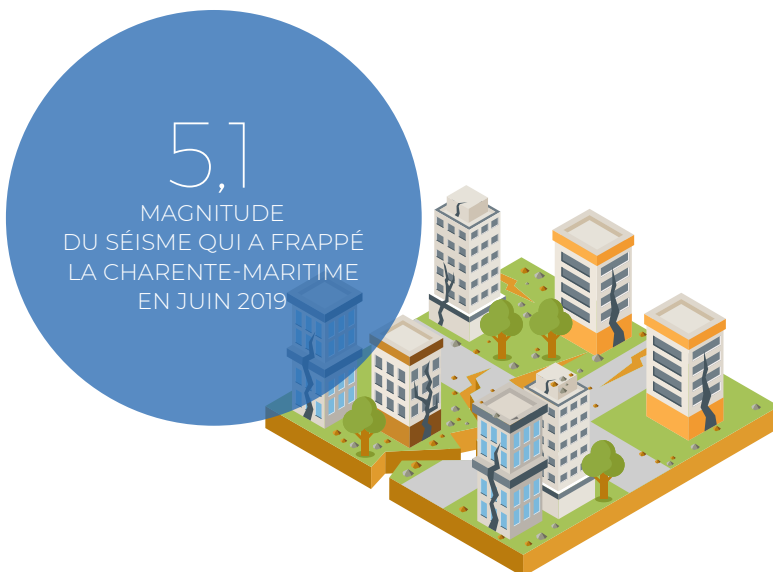


@CharlesDumartinet

l'activité. Les conséquences des aléas sont directement liées à l'activité professionnelle. En cas de grêle par exemple, un concessionnaire automobile peut être très touché si son parc de véhicules stockés est endommagé. Quant aux exploitations agricoles, elles sont très exposées aux aléas climatiques, comme la grêle pour l'arboriculture, ou la sécheresse. En fait, la plupart des secteurs d'activité sont météo-sensibles. Il faut donc savoir l'anticiper.

Quelles actions de prévention faut-il mettre en œuvre pour se prémunir contre les conséquences de ces catastrophes naturelles ?

C.D.: Chez MMA, nous avons développé Covisionmap, un outil qui permet à partir d'une adresse, de réaliser un diagnostic de tous les risques potentiels liés à la zone concernée: inondation, séismes, vols, proximité d'un établissement classé Seveso, mouvement de terrain... En fonction du diagnostic, l'entreprise peut prendre des mesures adéquates. Par exemple, le département prévention de MMA peut accompagner l'entreprise en préconisant d'installer son *data center* à l'étage, de surélever les stocks, de mettre en place un plan de continuité d'activité (PCA) ou encore de



MAÎTRISE DES RISQUES ET PERFORMANCE

LE DUO GAGNANT POUR LES ENTREPRISES ?

ENTRETIEN À DEUX VOIX DE **SID-AHMED DJELLALI**, FONDATEUR ET DIRECTEUR DE CYBERDIAN, CABINET DE CONSEIL EN CYBERSÉCURITÉ ET **NICOLAS DUFOUR**, DOCTEUR EN SCIENCES DE GESTION, PROFESSEUR ASSOCIÉ AU CNAM ET RISK MANAGER SECTEUR ASSURANCE.

Quel est le lien entre maîtrise des risques et performance ?

Nicolas Dufour : Que l'on soit ou non dans un secteur réglementé, le lien entre maîtrise des risques et performance est incontournable. La maîtrise des risques vise à s'assurer qu'on sécurise la valeur créée par l'entreprise. Son objectif est de contribuer à éviter que des pertes surviennent ou que des incidents ayant des impacts financiers de réputation, humains, réglementaires, se produisent de nouveau.

Quels sont les modèles organisationnels à privilégier au sein de l'entreprise pour mieux associer maîtrise des risques et performance ?

N.D. : On peut opter pour un modèle décentralisé s'appuyant sur une filière métier de correspondants risques et contrôle interne. Cela permet d'avoir des facilitateurs dans chaque direction, filiales, business units.

NICOLAS DUFOUR

2018
Professeur des universités au CNAM

2018
Responsable gestion des risques et contrôle interne chez MNH

2017-2018
Responsable des contrôles chez Barclays Vie

2014-2017
Contrôle interne et maîtrise des risques à la Mutuelle UMC



@NicolasDufour

Toutefois, une approche centralisée des risques a aussi des avantages : garantir un pilotage des risques efficient sans forcément avoir d'effets tunnel ou de services qui avancent moins vite que d'autres sur le sujet des risques.

Y a-t-il des outils incontournables dans ce domaine ?

N.D. : Le recours à des systèmes d'information de gestion des risques (SIGR) semble de plus en plus incontournable pour tracer et suivre les incidents, avoir un contrôle permanent effectif, suivre les recommandations d'audits, identifier et prioriser les risques cartographiés sur chaque processus ou division. Cela permet aussi de s'assurer que les plans d'actions de maîtrise des risques sur les sujets prioritaires sont mis en place.

Les entreprises ont-elles pris la mesure de cette nécessité de mieux maîtriser les risques pour préserver voire accroître leur performance ?

N.D. : Une vraie prise de conscience émerge sur la notion d'appétence au risque. On est de plus en plus alerté tant par les managers que par les membres de la gouvernance qui souhaitent un vrai débat sur les risques. C'est vertueux car les directions prennent conscience qu'elles sont propriétaires de leurs risques et que cela ne signifie pas tout traiter mais définir des priorités, les partager et traiter les risques jugés inacceptables.

Les risques immatériels (image, réputation...) ne sont-ils pas les grands oubliés des entreprises ?

N.D. : Les enjeux liés au RGPD ou d'autres règles de conformité ou de sécurité financière ainsi que les montants dissuasifs des sanctions rendent très concrets les risques de réputation ces dernières années. Les cartographies des risques intègrent donc systématiquement ces enjeux dans les secteurs réglementés notamment. La surmédiation des situations de crise est de plus en plus puissante. Gare à ceux qui en minorent l'impact !





Une vraie prise de conscience émerge au sein des entreprises sur la notion d'appétence au risque



L'anticipation et le contrôle des risques peuvent être de véritables leviers de performance pour l'entreprise

Quel est le lien entre maîtrise des risques et performance ?

Sid-Ahmed Djellali : Pour rester compétitive et gagner en performance, chaque entreprise doit aller au-delà de ses objectifs aussi bien sur le plan de l'optimisation des coûts que de la gestion des risques stratégiques et opérationnels. Cela passe par un suivi centralisé, notamment en s'appuyant sur le responsable des risques. L'anticipation et le contrôle de ces risques sont indispensables et ils peuvent se révéler être de véritables leviers de performance pour l'entreprise.

Quels sont les modèles organisationnels à privilégier au sein de l'entreprise pour mieux associer maîtrise des risques et performance ?

S.-A. D. : Les entreprises ont besoin d'une organisation claire afin que toutes les personnes concernées sachent où elles se situent dans l'entreprise, ce dont elles sont responsables et qui a le pouvoir de prendre les décisions finales. Les modèles les plus courants de structure organisationnelle se distinguent par six caractéristiques : chaîne de direction, marge de contrôle, centralisation, spécialisation, formalisation et départementalisation.

Y a-t-il des outils incontournables dans ce domaine ?

S.-A. D. : Le contrôle efficace de l'implémentation opérationnelle de la stratégie de l'entreprise nécessite de disposer d'un processus spécifique de pilotage de la performance. Ce processus est de plus en plus intégré dans l'ADN de l'entreprise avec l'accélération de la mise à disposition auprès des responsables d'outils de type « Business Intelligence » (BI). Microsoft Power BI, Qlik, Tableau et ThoughtSpot sont considérées comme les solutions logicielles de BI les plus performantes.

Les entreprises ont-elles pris la mesure de cette nécessité de mieux maîtriser les risques pour préserver voire accroître leur performance ?

S.-A. D. : Oui, c'est une réalité. Les professionnels de la Qualité et de la Performance voient leurs missions évoluer vers des tâches de renforcement transverse à l'entreprise. L'intégration de nouvelles technologies numériques requiert souvent de mettre en place des indicateurs pertinents, afin de ne pas se perdre dans un nombre de données sans cesse croissant.

Les risques immatériels (image, réputation...) ne sont-ils pas les grands oubliés des entreprises ?

S.-A. D. : Les exemples d'entreprises ayant subi des conséquences lourdes suite à une cyberattaque ne manquent pas. En 2014, l'enseigne américaine de distribution, Target, s'était retrouvée au cœur d'un tourbillon médiatique à cause d'une cyberattaque sans précédent. À l'heure de la transformation numérique et du big data, la question de la sûreté immatérielle des entreprises ne peut plus être mise de côté.

SID-AHMED DJELLALI

2017

Fondateur et Directeur de Cyberdian, cabinet de conseil en cybersécurité

2016

Directeur Technique d'une entreprise de service numérique



@Sid-AhmedDjellali



@Pierre-FrançoisDezalys

LE PRÉVENTEUR, UN MÉTIER EN PLEINE EXPANSION

LA FONCTION DE PRÉVENTEUR OU D'INGÉNIEUR PRÉVENTION EST DEVENUE UN MÉTIER TECHNIQUE OÙ LES DIMENSIONS D'ACCOMPAGNEMENT ET DE CONSEIL SONT DÉSORMAIS CENTRALES.

En quelques années, le métier de préventeur a profondément évolué. Ce métier est apparu dans les entreprises dans les années 1990, avec l'émergence d'une sensibilisation des acteurs publics autour des risques, accompagnée de nouvelles réglementations, avec notamment la création en 2001 du DUERP (document unique d'évaluation des risques professionnels). À l'époque, le métier consistait à analyser un risque spécifique dans les entreprises et à proposer des solutions pour le maîtriser et se conformer à la réglementation.

SA MISSION : AUDITER LES RISQUES DES ENTREPRISES

«Aujourd'hui, le préventeur a avant tout une fonction d'accompagnement et de conseil en prévention. Il est appelé à analyser plusieurs risques en même temps et coordonner des véritables programmes de prévention, où la data est déterminante», souligne Pierre-François

Dezalys, Responsable Prévention Entreprise de MMA. «Le métier est aussi beaucoup plus technique, nécessitant des compétences aussi bien en électricité (analyse des défauts électriques à l'origine des incendies), qu'en hydraulique (modélisation de scénarios d'inondation), en construction (calcul de résistance des structures au poids de la neige), en maintenance des équipements (analyse du risque de bris de machine sur des équipements industriels stratégiques, type moteurs, pompes, turbines...) ou encore en informatique (analyse du cyber-risque).»

Les personnes disposant de compétences multidisciplinaires sont aujourd'hui extrêmement recherchées au sein des compagnies d'assurances. La fonction première des préventeurs demeure néanmoins inchangée : auditer et analyser les risques des entreprises. Dans cette tâche, le préventeur-assureur ne trouve pas toujours face à lui des interlocuteurs spécialistes des risques, notamment chez les artisans ou dans les PME qui n'ont pas les ressources nécessaires pour se doter d'un animateur ou d'un coordinateur sécurité. Sa tâche consiste alors à faire preuve d'écoute et de pédagogie,



Le préventeur est appelé à coordonner des programmes plus complexes où la data est devenue déterminante

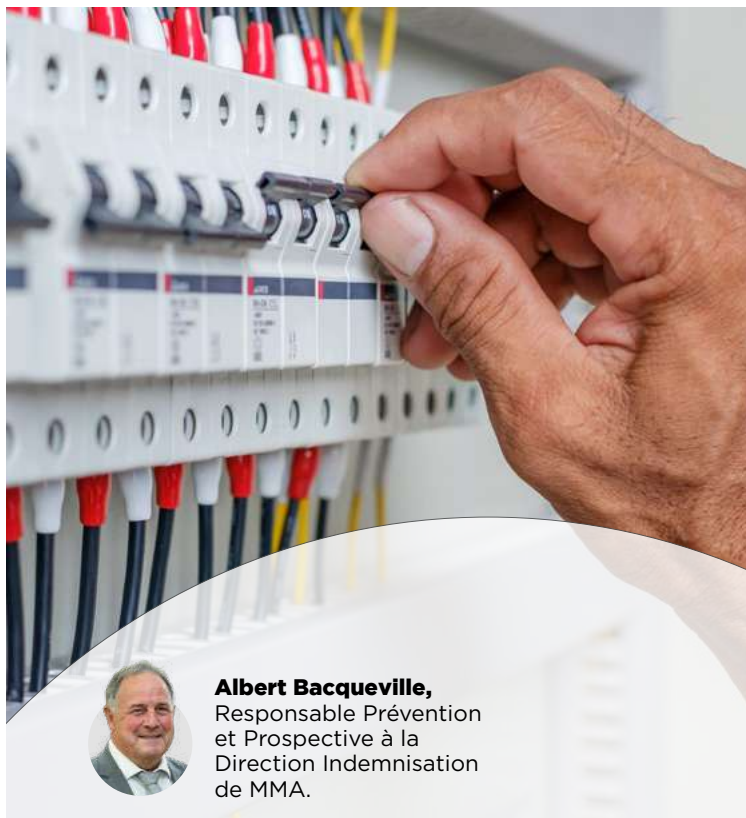
pour identifier les risques, les évaluer et les expliquer à ses interlocuteurs, afin de les sensibiliser et les inciter à mettre en place les actions de prévention correspondantes.

SENSIBILISATION, CONSEIL ET SERVICES

Pour les entreprises de taille intermédiaire (ETI) et les grands comptes, qui possèdent plusieurs établissements et sont présents à l'étranger, «*le travail est plus complexe et nécessite l'utilisation d'outils de cartographie, la mise en place de programmes de prévention pluriannuels, avec du reporting et des points réguliers avec l'assuré*», explique Pierre-François Dezalys qui coordonne une équipe de 35 personnes, basées à Paris, au Mans, à Nantes, à Bordeaux, à Lyon, à Strasbourg et à Marseille. Parmi elles, 8 préventeurs sont aujourd'hui dédiés au suivi des prestations de prévention sur les ETI et grands comptes.

Dans ce nouveau contexte, MMA Entreprise a repensé ses supports de sensibilisation. «*Conjointement produites par les directions marketing, indemnisation et prévention de MMA, des Fiches Bonnes Pratiques Prévention sont désormais proposées à nos clients et nos apporteurs, sur le site entreprise.mma.fr*», déclare Pierre-François Dezalys. Parmi les risques traités aujourd'hui: les 12 règles fondamentales contre l'incendie, les panneaux sandwichs, le risque d'atmosphère explosive, les travaux par points chauds, les batteries de condensateur ou encore la faute inexcusable de l'employeur. D'autres fiches viendront enrichir progressivement notre collection (batteries lithium-ion, panneaux photovoltaïques, le risque de chute en grande distribution...).

«*Nous proposons également une offre de services prévention payante complète, allant de l'assistance à maîtrise d'ouvrage sur des projets de protection incendie, à l'analyse de la vulnérabilité d'un système informatique au cyber-risque, en passant par le débriefing téléphonique de conducteurs suite à un accident de la route et la mise en place de plans de continuité d'activité (PCA)*», précise le responsable Prévention Entreprise de MMA. D'autres services sont à l'étude, comme le recours à des drones pour des modélisations de simulations de scénarios d'inondation.



Albert Bacqueville,
Responsable Prévention
et Prospective à la
Direction Indemnisation
de MMA.

En quoi consiste le programme de prévention mis en place par MMA sur le marché des Professionnels et des Entreprises ?

Albert Bacqueville: Lancé depuis environ trois ans, ce programme porte sur deux axes: l'identification des risques et les actions menées en aval du sinistre. Début 2018, avec le Pôle Construction MMA, nous avons lancé l'Empreinte Sinistre avec un grand nom du BTP. Sur cette base, notre client a mis en place un plan d'actions en vue de réduire sa sinistralité.

Autre exemple avec un groupe spécialisé dans la gestion déléguée de services d'eau, confronté à une recrudescence de sinistres incendies suite à des dysfonctionnements de batteries de condensateurs. À l'aune de notre retour d'expériences, notre client a mis en place des actions préventives (fiche préventive) sur les sites équipés de ce type de matériel.

Comment communiquez-vous à ce sujet ?

A.B.: Nous publions des articles. Nous menons également des analyses individualisées pour nos clients grands comptes à qui nous proposons de mettre en œuvre des actions de prévention *ad hoc*.

En quoi la Direction Indemnisation apporte-t-elle des services spécifiques à ses clients ?

A.B.: La force de MMA est de pouvoir disposer de compétences très spécialisées et variées. Ainsi en cas de sinistre dû à la grêle par exemple, comme dans le département du Rhône en août dernier, nous pouvons mettre en place des plateformes de débosselage dans la région concernée grâce à des accords que nous avons avec des sociétés spécialisées. Ce qui permet de réduire sensiblement le temps de prise en charge. Par ailleurs dans le cas d'un sinistre corporel grave, nous disposons d'un dispositif d'accompagnement visant à réinstaller dès que possible l'assuré dans son milieu familial. Cela nécessite une collaboration étroite entre nos médecins-conseils et nos architectes spécialisés par exemple.

ASSURTECH, PRIME À L'INNOVATION!

PORTÉ PAR LA RÉVOLUTION NUMÉRIQUE,
LE SECTEUR DE L'ASSURANCE SE RÉINVENTE.
INITIATIVES DE GRANDS GROUPES OU NOUVEAUX
CONCEPTS DE START-UP, LES INNOVATIONS
SE MULTIPLIENT.

ÉTATS-UNIS

LES RISQUES ÉMERGENTS DÉTECTÉS PAR L'APPRENTISSAGE AUTOMATIQUE

Prédire l'avenir et notamment les risques, c'est le travail de Praedicat. Cette société a conçu un modèle qui permet notamment aux compagnies d'assurances de prendre des engagements face aux risques émergents. Elle s'appuie sur la communauté scientifique mondiale en utilisant des algorithmes qui analysent plus de 30 millions d'articles de revues scientifiques. En utilisant l'apprentissage automatique et l'intelligence artificielle, Praedicat actualise en permanence ces données pour identifier de nouveaux risques.

GRANDE-BRETAGNE

LA DATA POUR ÉVALUER LES RISQUES

Cytora se base sur l'analyse de données via sa plateforme Cytora Risk Engine, tels que les résultats financiers ou la météo, pour développer ses offres en assurance. La jeune pousse, spécialiste de la souscription d'assurance d'entreprise via l'intelligence artificielle, vise à optimiser l'assurance d'entreprise en termes de temps et de coût. En avril dernier, elle a bouclé un appel de fonds de 25 millions de livres sterling (près de 29 millions d'euros).



EN APPRENDRE
PLUS SUR
L'ASSURTECH:
[http://bit.ly/
Assurtech](http://bit.ly/Assurtech)

FRANCE

3, 2, 1... LET'S PLAY!

Marmelade est une start-up spécialisée dans les technologies de l'éducation qui propose des formats d'apprentissage basés sur des quiz et jeux rapides. Son rôle est d'accompagner les entreprises dans le développement de la culture «prévention», notamment auprès des grands comptes avec une offre dédiée. Formations, *onboarding*, communication et accompagnement terrain sont proposés pour faciliter l'acculturation des collaborateurs à la prévention des risques.



LUXEMBOURG

SAFETY FIRST

L'Association d'Assurance Accident luxembourgeoise a lancé en 2016 la stratégie «Vision Zéro», en collaboration notamment avec l'Union des entreprises luxembourgeoises (UEL). Elle a pour objectif de réduire de 20% le taux de fréquence des accidents du travail d'ici à 2022. Pour pouvoir adhérer à la Vision Zéro, les entreprises doivent présenter un plan d'action définissant les mesures qu'elles souhaitent mettre en place pour réduire les accidents. 175 entreprises ont déjà rejoint la campagne.

1,2%
LE POURCENTAGE
D'AUGMENTATION DU
NOMBRE DE DÉFAILLANCES
D'ENTREPRISES EN 2019
EN ZONE EURO

Des risques politiques croissants

Impossibilité de rapatrier des dividendes, pertes d'exploitation, expropriation, embargos, défauts de paiement..., les risques politiques peuvent être lourds de conséquences pour les entreprises. Selon une étude du courtier d'assurance Willis Towers Watson, plus de la moitié des entreprises réalisant un chiffre d'affaires supérieur à un milliard d'euros ont subi des pertes du fait de risques politiques au cours des 24 derniers mois. Les tensions internationales et le développement du protectionnisme n'y sont pas étrangers. Un risque souvent cité est celui de concurrents, notamment dans les pays émergents, profitant de leur influence politique pour évincer les investisseurs étrangers de leurs marchés. Mais l'Europe n'est pas non plus épargnée : elle est citée au premier rang des régions où le risque politique a le plus augmenté récemment.

Source : Les entreprises face à la montée des risques politiques, L'Opinion - 24 octobre 2018

AFRIQUE DU SUD

UN PARCOURS CLIENT SANS COUTURE

Lancé en 2016, wiCover a totalement repensé le parcours client. Se basant sur l'analyse de données, cette société permet aux compagnies d'assurances de proposer des expériences numériques pointues tout au long de la chaîne de valeur en tenant compte du niveau d'implication des clients en matière d'assurance.



EN SAVOIR PLUS
SUR LES RISQUES
SOCIAUX:
[http://bit.ly/
Bien-être-
entreprise](http://bit.ly/Bien-être-entreprise)



@DelphineHosy

IL FAUT S'INTÉRESSER
À L'HUMAIN AVANT
DE S'INTÉRESSER
À L'ÉCONOMIE.
UNE APPROCHE
HUMAINE ET SOCIALE
DE LA PRÉVENTION
DES RISQUES
POUR RÉDUIRE
L'ACCIDENTOLOGIE EST
À DÉVELOPPER

BIOGRAPHIE

Depuis septembre 2015
Enseignante-chercheuse
en Prévention des risques
à l'Esai, école d'ingénieurs

2008-2017
Gérante de Hévidens Consulting,
conseil, formation et audit en
QHSE pour établissements
publics et privés

2004-2008
Responsable d'audit QSE pour
le compte d'un organisme
certificateur

2001-2003
Animatrice QSE pour le
compte d'un groupement
d'employeurs dans le domaine
du recyclage de métaux
ferreux et non ferreux

1992 à 2000
Engagement volontaire au
sein de la Marine nationale

2008
Diplôme de master Sciences
et Technologies mention
Management QSE – IRIAF Niort

DELPHINE HOSY, ENSEIGNANTE-CHERCHEUSE EN PRÉVENTION DES RISQUES À L'ESAI

Malgré un Code du travail conçu pour assurer la protection des travailleurs, les chiffres de l'accidentologie du travail en France restent stables depuis quelques décennies. Les conséquences économiques de ces accidents sont majoritairement étudiées et analysées, alors que les véritables conséquences sont d'abord humaines et sociales: troubles de stress post-traumatique, difficultés relationnelles... La prévention des risques devient alors essentielle pour éviter l'accident: une prévention instaurée par le dialogue et l'implication des travailleurs. En conception ainsi qu'en production, la prévention mobilise des disciplines complémentaires comme l'ergonomie, la sociologie, les facteurs organisationnels et humains, la psychologie du travail, etc. L'activité individuelle et collective ainsi que l'organisation elle-même sont à interroger et analyser. En privilégiant une approche d'observation terrain et d'écoute, les préventeurs HSE (Hygiène Sécurité Environnement) s'intéressent aux travailleurs, à leurs interrelations et interactions au sein d'une structure organisationnelle particulière (l'entreprise), dotée d'une stratégie. Ce système complexe évolutif doit allier performance et santé – sécurité au travail: c'est en comprenant et en analysant cet ensemble et ses interactions que des solutions pertinentes peuvent être proposées et efficacement mises en œuvre.