

# Le Risk Management à la carte

Florence SABLAYROLLES - [www.fsconsultant.com](http://www.fsconsultant.com)

## **Pour une gestion rationnelle du poste assurances en entreprise :**

Dans le contexte économique actuel une réelle gestion du poste assurances est primordiale pour éviter tout risque financier important à une entreprise. Le rôle du Risk manager est de ce fait essentiel, pour évaluer et éviter ces risques.

***Souvent les chefs d'entreprise se posent la question de l'utilité d'une telle fonction par rapport à un intermédiaire d'assurances diligent, celle-ci réside dans une parfaite connaissance de l'activité de l'entreprise et un réel suivi de la vie de celle-ci.***

De façon générale les contrats sont souscrits au moment de la création et restent en vigueur pendant des années, avec au mieux quelques modifications au niveau des montants des garanties, et malheureusement seul un sinistre important en dévoile les failles.

- Certaines sont dues au contenu des conditions générales applicables à l'entreprise, le fameux livret que personne ne lit et pourtant qui est le code civil de vos garanties puisque le contrat d'assurances est un contrat d'adhésion, il ne peut alors y être dérogé que par une mention claire aux conditions particulières.
- D'autres aux déclarations faites par l'assuré au moment de la souscription, qui peuvent devenir caduques au cours du temps, tel que celles relatives aux protections des sites, à la surface des locaux, au nombre d'employés...
- La vie de l'entreprise peut être génératrice de nouveaux besoins de garanties et même si le dirigeant peut croire qu'une nouvelle branche d'activité découlant de son activité initiale est automatiquement assurée, ce n'est pas toujours le cas en effet d'une part l'interprétation de l'activité déclarée dans le contrat se fera stricto sensu et d'autre part la nouvelle branche peut être source d'un risque aggravé par rapport à la première et cette aggravation doit être déclarée obligatoirement, l'assureur devant avoir une parfaite connaissance des biens ou responsabilités qu'il a à garantir.
- De mêmes certaines garanties sont obligatoires et ne peuvent être couvertes par le contrat, même tous risques d'une entreprise, tel que les travaux d'agrandissement ou autres des locaux.
- Enfin la vie de l'entreprise est ponctuée par des événements spécifiques qui sortent de l'activité de celle-ci et qui doivent être déclarés tel que tournages de films dans vos locaux.

Ainsi le Risk manager rattaché à la Direction Financière et Administrative de l'entreprise est le plus amène de connaître tous ces éléments. Le risque d'un contrat incomplet est financier, soit une non-garantie totale soit l'application d'une règle proportionnelle, laissant l'assuré avec un coût plus ou moins important à assumer tout seul.

## ***Ils se posent également la question de la rentabilité d'une telle fonction :***

En plus d'éviter les risques financiers d'une sous-assurance, le Risk manager par une gestion efficace génère des économies importantes.

- *La prévention des risques par la mise en place de procédures sécuritaires ou autres :*
  - ✓ Diminue la sinistralité ce qui entraîne une diminution sensible des primes et dans certains cas un remboursement d'une partie de la prime quand le contrat prévoit une clause d'intéressement basée sur le ratio Sinistres/Prime.

- ✓ Elle permet également à l'entreprise d'avoir une meilleure image face aux assureurs et ainsi dans le cadre d'appel d'offres au renouvellement des contrats, d'obtenir de meilleures garanties à des tarifs plus intéressants par le jeu de la concurrence.
- ✓ Cette prévention a aussi un impact sur d'autres coûts fixes de l'entreprise, tel que le taux d'accidents du travail ou sur l'image commerciale de celle-ci, tel qu'une fermeture trop longue d'un établissement détournant la clientèle, ou un dommage corporel causé à un client, d'autant plus actuellement avec l'effet Internet.
- ✓ La prévention couvre également le suivi des contrôles obligatoires, dont les rapports contenant des réserves peuvent être source de non-garantie mais également de procédures pénales lourdes pour l'entreprise.
- ✓ Enfin dans le cadre de cette prévention le Risk manager complète les formations obligatoires du personnel en mettant l'accent sur des risques plus ciblés générés par l'activité de l'entreprise et le facteur humain de celle-ci.

- *La mise en place des nouvelles réglementations :*

L'intermédiaire d'assurances a des clients dans toutes les branches d'activité, le Risk manager suit les réglementations applicables à l'entreprise. Cette connaissance et une bonne gestion génèrent également des économies.

- ✓ Une planification dans le temps avec le DAF, permet de ne pas se voir appliquer n'importe quel tarif par les fournisseurs submergés de travail, au dernier moment avant l'entrée en vigueur de la réglementation.
- ✓ D'informer en temps réel les directeurs des divers sites en leur fournissant les éléments nécessaires à la conformité de chaque établissement pour éviter toute sanction financière voir pénale en cas de manquements.
- ✓ Les contrats d'assurances prévoient également que l'assuré doit suivre les normes et réglementations qui sont applicables à sa profession sous peine de sanction au moment d'un sinistre.
- ✓ Les réglementations à mettre en place concernent divers services internes, juridique, qualité, travaux...une coordination centralisée par le Risk manager est également une économie de temps non négligeable au niveau personnel affecté à la mise en place.

Actuellement le nombre de réglementations ne cessent d'augmenter essentiellement par l'application des directives européennes, le coût de leur mise en place ne cesse d'augmenter en impactant notablement les bénéfices de l'entreprise, il est donc important de gérer ces évolutions législatives ou réglementaires de façon centralisée et rationnelle.

- *La gestion centralisée des sinistres*

Dans le cadre d'une telle gestion le Risk manager vérifie la réalité des règlements par rapports aux garanties souscrites.

- ✓ Lors d'un sinistre, l'expert nommé par l'assureur évalue les dommages directs, mais n'applique pas forcément les garanties annexes tel que pertes indirectes, frais supplémentaires générés par le sinistre, ainsi sans vérification une partie du règlement dû peut ne pas être versé, alors qu'un pourcentage des primes a été payé à cet effet.
- ✓ Dans le cadre des sinistres dommages importants une avance sur indemnité peut être accordée, encore faut-il la demander, le Risk manager peut obtenir celle-ci soulageant ainsi

la trésorerie d'une entreprise, à fortiori lorsque le sinistre a mis fin provisoirement à l'exploitation d'un site.

- ✓ De même les assureurs payent toujours en deux fois, une indemnité immédiate d'environ 80% du dommage et une indemnité différée, soit le reliquat sur présentation des factures acquittées des travaux, là encore une gestion non centralisée peut être source de non communication des factures avec les conséquences financières non négligeables qui en découlent.
- ✓ Cette gestion concerne également les phases qui suivent la gestion amiable du sinistre avec l'assureur, à savoir les expertises judiciaires au cours desquelles le Risk manager peut soulever devant l'Expert des éléments de faits relatifs à la gestion propre de l'entreprise pour diminuer si il y a lieu la responsabilité de celle-ci.
- ✓ Mais également celles qui précèdent le sinistre,
  - Aujourd'hui dans le cadre de l'évolution de la protection du consommateur, les entreprises sont de plus en plus mises en cause par des particuliers sur la base de la non-conformité de leurs produits, la plupart du temps les réclamations initiales sont gérées par le SAV, qui ne tient pas forcément compte des coûts que peut générer une réponse négative, alors même qu'une transaction amiable en raison du prix de revient du produit est préférable à la prise de risque d'une expertise judiciaire, du suivi d'une procédure souvent longue et d'une éventuelle condamnation. Le Risk manager en mettant en place des procédures de protocole conformes aux exigences de l'assureur, peut diminuer les honoraires d'avocat et autres frais générés par une procédure tout en conservant les droits à indemnité de l'entreprise.
  - Toutes les entreprises font appel à des fournisseurs, il arrive très souvent au moment d'un sinistre mettant en cause l'un d'eux, de constater les manquements dans les contrats d'assurances de ceux-ci, laissant la plupart du temps l'entreprise face à un sinistre sans recours, au mieux pris en charge par son propre assureur avec l'impact sur le ratio S/P au pire qu'elle devra assumer seule. Trop souvent les services juridiques vérifient les clauses contractuelles liant l'entreprise au fournisseur, sans appréhender les sous assurances éventuelles, le Risk manager en vérifiant au préalable les garanties des fournisseurs diminue les risques financiers d'une telle relation commerciale.
  - La vie de l'entreprise est basée sur toutes sortes de contrats, baux, fournisseurs, clients, là encore les clauses contractuelles doivent être étudiées par le Risk manager afin d'éviter tout risque en matière d'engagement de la responsabilité de l'entreprise mais également vis-à-vis du contenu des contrats d'assurances souscrits.

Ainsi le Risk manager n'a pas un rôle uniquement au niveau des contrats et des sinistres, mais il intervient dans toute la vie de l'entreprise, afin d'éviter des coûts financiers dont certains peuvent avoir des conséquences dramatiques pour la survie de celle-ci, son rattachement au DAF permet une réelle information sur les risques et les frais générés par l'application des nouvelles réglementations, en fonction de laquelle les dirigeants peuvent prendre leurs décisions.