



ETI, PME ET GESTION DES RISQUES

RÉSULTATS DE L'ÉTUDE MENÉE PAR QBE

Made possible



QBE, un leader mondial de l'assurance

Spécialiste en assurance des entreprises et des professionnels, QBE propose, depuis près de 20 ans en France, des solutions d'assurance sur-mesure. Fort de son expertise des PME et des ETI, QBE s'engage auprès des entreprises pour les aider à identifier leurs risques afin de mieux les maîtriser.

QBE: un leader mondial

- Une présence majeure sur les principaux marchés de l'assurance non-vie
- Une implantation dans 37 pays sur 5 continents
- Un réseau international opérationnel dans 150 pays
- Un groupe australien coté à la Bourse de Sydney
- Un acteur de référence en Europe

Doté d'équipes d'experts à l'écoute des entreprises et de leurs courtiers, QBE intervient en France sur les branches suivantes : Dommages aux Biens, Responsabilité Civile Générale, Construction, Lignes Financières (Responsabilité Civile Professionnelle, Responsabilité des Dirigeants, Institutions Financières) et Caution.

Assureur de proximité, QBE est doté de directions régionales à Bordeaux, Lyon, Nantes et Strasbourg, qui lui permettent de répondre au plus près des besoins des entreprises et de leurs courtiers.

Le groupe QBE en quelques chiffres

14,8
milliards US\$

de primes brutes émises en 2015

14 500
collaborateurs

dans le monde

Noté **A+**

par Standard & Poor's

QBE a déployé plusieurs offres pour accompagner ses clients dans la gestion de leurs risques : QRisk, un outil d'autodiagnostic et de suivi des plans de prévention ; QBE Risk Profile, une cartographie des risques majeurs de l'entreprise et un outil de pilotage et de prévention des risques. QBE, avec l'offre QBE Multinational, accompagne les ETI et les PME dans le monde entier.

De nombreuses entreprises reconnaissent la nécessité de développer leur approche en matière de gestion des risques, mais la mise en œuvre reste un challenge pour un grand nombre d'entre elles.

« Dans un contexte économique difficile et face aux nouveaux enjeux auxquels les entreprises sont confrontées, la gestion des risques est devenue un défi pour toute entreprise, quelle que soit sa taille et son secteur d'activité.

La culture du risque tend à s'imposer progressivement dans les entreprises françaises. On constate néanmoins qu'il existe encore de grandes différences de maturité entre les entreprises, selon leur taille, leur organisation ou leurs activités.

Pour mesurer le niveau d'intégration de la culture du risque au sein des PME et des ETI, QBE a réalisé une étude fin 2015 qui visait à répondre aux questions suivantes :

- Dans quelle mesure les entreprises françaises ont-elles initié une démarche de gestion des risques ?
- Quelles sont les mesures mises en place par les entreprises pour intégrer la gestion des risques dans leur démarche quotidienne ? Quels ont été les obstacles rencontrés par les dirigeants ?
- Quels aspects de la gestion des risques les dirigeants pensent-ils pouvoir améliorer en particulier ?

Notre constat est que les PME et les ETI sont désormais confrontées aux mêmes risques que les grands groupes, mais disposent rarement en interne des ressources nécessaires pour mettre en œuvre une démarche structurée de gestion des risques.

Nous espérons que cette étude contribuera à une meilleure vision des problématiques de gestion des risques propres aux ETI et PME. »

Renaud de Pressigny
Directeur Général de QBE France



Principaux constats de l'étude

- Si 83 % des entreprises interrogées ont pris des mesures pour améliorer la gestion de leurs risques, **la majorité des décideurs notent que la culture du risque n'est pas véritablement ancrée dans leur organisation.**
- 9 entreprises sur 10 considèrent que **la gestion des risques est un atout dans le développement de leur entreprise.**
- Près de 97 % des entreprises interrogées sont en mesure d'**identifier au moins un aspect de leur approche de la gestion des risques nécessitant une amélioration.**
- **Seule 1 entreprise sur 4 a une approche proactive de la gestion des risques.**
C'est surtout le cas des entreprises de plus de 250 salariés et du secteur de la finance. Ces entreprises ont pris de nombreuses mesures pour structurer leur démarche de gestion du risque.
- Compte tenu de leur organisation, **cette démarche s'avère plus difficile à mettre en œuvre par les plus petites entreprises.**



Développer une démarche de gestion du risque

Une démarche de gestion du risque passe par la mise en place d'un certain nombre d'actions visant à l'amélioration continue du profil de risque de l'entreprise.



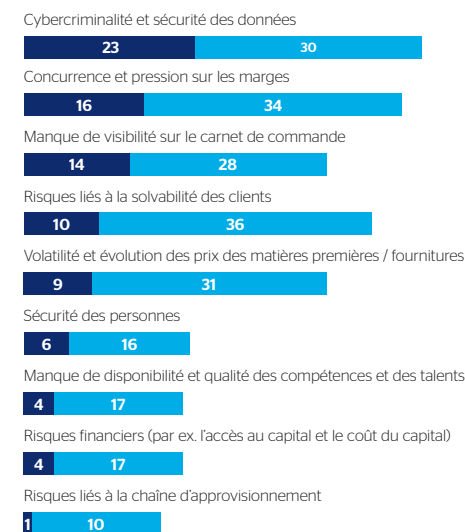
Vers une culture de la gestion du risque

Afin de mesurer le niveau d'intégration de la gestion du risque des entreprises françaises, au cours du quatrième trimestre 2015, QBE a mené une étude auprès des principaux décideurs de 363 entreprises (petites et moyennes entreprises françaises et entreprises de taille intermédiaire, de tous secteurs d'activité). Les décideurs ont été interrogés sur les actions qu'ils ont mises en œuvre en matière de gestion des risques, et les obstacles auxquels ils ont été confrontés dans cette démarche.

La perception d'une augmentation globale des risques

Plus de 40 % des décideurs pensent que le niveau global des risques a augmenté au cours des 6 derniers mois et ils sont autant à penser que la tendance risque encore de s'accroître dans les 6 prochains mois. Parmi les principaux risques identifiés figurent la cybercriminalité et la sécurité des données ; viennent ensuite l'accroissement de la concurrence et la pression sur les marges.

Perception de l'évolution des risques des entreprises au cours des six derniers mois (en %)



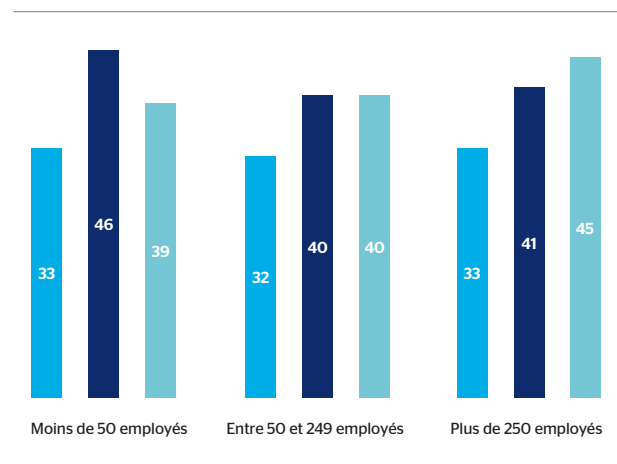
Beaucoup augmenté

Quelque peu augmenté

La gestion des risques : un atout pour les entreprises

Plus de 9 entreprises sur 10 sont convaincues qu'une approche structurée de gestion des risques peut jouer un rôle positif dans le développement de leur entreprise. La plupart des entreprises (85 %) ont ainsi pris des mesures, ces trois dernières années, afin d'améliorer leur profil de risques et/ou leur approche en matière de gestion des risques. Un tiers a abandonné complètement certaines gammes de produits, certains clients ou des marchés jugés trop risqués, et plus de quatre entreprises sur dix (42 %) ont réduit leur exposition à des domaines perçus comme comportant des risques élevés. Dans une proportion similaire, 41 % des entreprises ont augmenté leur exposition à des domaines perçus comme comportant des risques plus faibles. Toutefois, 1 entreprise sur 2 indique qu'elle est devenue plus tolérante aux risques lors de la conquête de nouveaux marchés.

Mesures prises pour améliorer le profil de risque : analyse selon la taille de l'entreprise (en %)

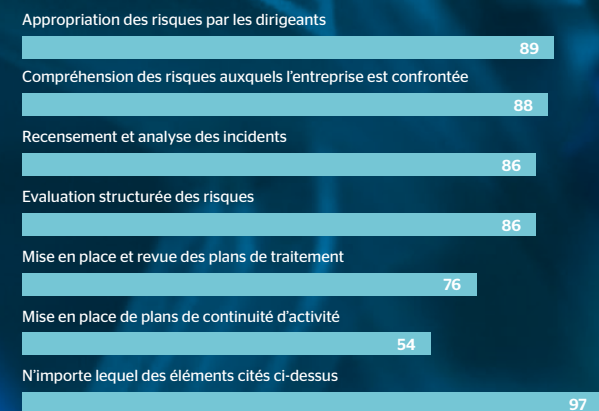


- L'entreprise a abandonné complètement certains clients, marchés ou gammes de produits jugés trop risqués
- L'entreprise a limité son exposition à certains clients, marchés ou gammes de produits jugés plus risqués
- L'entreprise a accru son exposition à certains clients, marchés ou gammes de produits jugés moins risqués

La gestion des risques par les entreprises : une priorité

L'identification et la compréhension des risques de l'entreprise sont au cœur des préoccupations des décideurs.

Les points d'amélioration de la gestion des risques (en %)

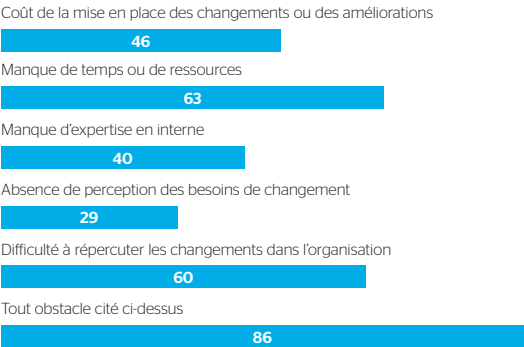


Une mise en œuvre souvent difficile des processus de gestion des risques

La mise en place de processus de gestion des risques est un défi pour de nombreuses entreprises. **8 entreprises sur 10 ayant pris des mesures pour améliorer leur approche de la gestion des risques ont rencontré des difficultés.** Le manque de temps et de ressources, et la difficulté à répercuter les changements au sein de l'entreprise, sont les principaux freins à l'amélioration de la gestion de leurs risques.

Difficultés rencontrées dans l'amélioration de la gestion des risques (en %)

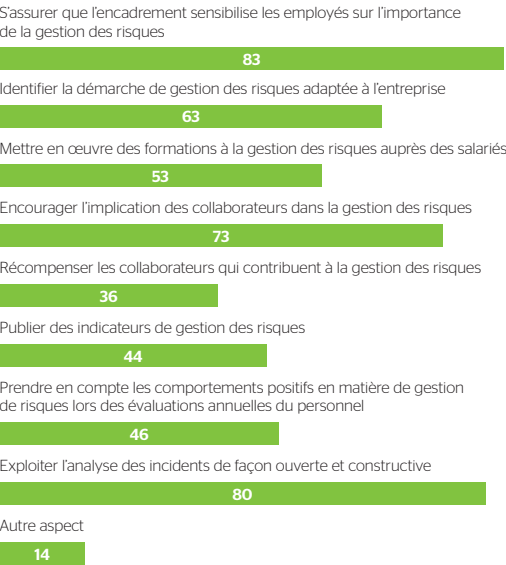
(Entreprises ayant pris des mesures au cours des trois dernières années afin d'améliorer leur approche de gestion des risques)



Seule 1 entreprise sur 4 a intégré une démarche globale de gestion des risques. Toutes les entreprises ont néanmoins mis en place des mesures pour essayer d'améliorer leur approche et leur profil de risque.

Mesures prises pour améliorer l'approche en matière de gestion des risques et le profil de risques (en %)

(Entreprises n'ayant pas intégré une démarche structurée de gestion des risques)



Méthodologie de l'étude

Les interviews ont été réalisées et analysées pour QBE par un organisme de recherche indépendant.

L'intitulé du poste des participants interrogés dans le cadre de cette étude varie d'une entreprise à l'autre. Chaque participant a confirmé être personnellement impliqué dans la prise de décisions en matière de gestion des risques.

L'étude concerne 7 secteurs clés de l'industrie :

- Services professionnels / aux entreprises
- BTP
- Informatique / Télécommunications / Médias
- Vente / Grande distribution
- Fabrication / Ingénierie
- Loisirs / Restauration
- Services financiers

Les entreprises interrogées ont au moins 5 employés et au maximum 1 000 employés. Les interviews sont réparties en trois catégories selon la taille des entreprises : de 5 à 49 employés ; de 50 à 249 employés ; plus de 250 employés. Les résultats pour la majorité des questions sont présentés indépendamment de la taille des entreprises. Toutefois, afin de pouvoir comparer les résultats d'une catégorie à l'autre, les réponses aux questions portant sur le niveau global des risques sont réparties de manière égale à travers les trois catégories d'entreprises.

Au total, 363 interviews ont été réalisées, de fin octobre à mi-décembre 2015.

L'étude menée par QBE montre que la gestion du risque reste un défi pour bon nombre d'entreprises de taille moyenne (PME et ETD).

Si certaines entreprises tendent à améliorer leur gestion des risques, et à instaurer une vraie démarche de gestion du risque dans leur organisation, la majorité des décideurs reconnaissent l'ampleur de la tâche à accomplir et notent que la culture du risque n'est pas véritablement ancrée dans leur organisation.

Compte tenu du contexte économique difficile, les décideurs sont conscients de l'impact négatif que les risques peuvent avoir sur leur entreprise. Ces risques étant de plus en plus nombreux, les entreprises doivent gérer leurs priorités : mettre en place une organisation efficace et veiller à ce que leur approche, tant du risque que de sa gestion, réponde à leurs objectifs stratégiques.

Les clés du succès

L'étude identifie trois mesures concrètes qui favorisent la mise en place d'une stratégie de gestion efficace des risques dans l'entreprise :

- La sensibilisation des employés à l'importance de la gestion des risques dans l'entreprise
- Le développement d'un climat de confiance qui encourage les employés à s'exprimer et à identifier les améliorations en termes de gestion des risques
- La formation des employés sur les risques dans l'entreprise

Les facteurs de différenciation

Deux autres facteurs sont également déterminants pour la mise en place d'une démarche de gestion des risques :

- La publication d'indicateurs clés de performance
- La prise en compte du rôle majeur des salariés dans l'amélioration de la gestion des risques à travers la mesure de l'intégration de la culture du risque lors des évaluations annuelles, la formation et les récompenses pour ceux qui identifient des leviers d'amélioration

QBE, au cœur de la gestion des risques

De plus en plus confrontées aux problématiques de risques économiques, technologiques ou concurrentiels, les entreprises sont devenues plus sensibles à la nécessité d'une gestion efficace des risques. Fort de cette prise de conscience, QBE s'engage dans le développement de solutions innovantes, pour accompagner chaque entreprise dans la maîtrise de ses risques.

QBE inscrit la prévention et la gestion active des risques des entreprises au cœur de sa stratégie. L'objectif de QBE : inciter les entreprises à améliorer leur profil de risques, pour accroître leur performance et réduire le coût total de leurs risques.

QBE Risk Profile : une offre innovante de cartographie des risques

En 2015, QBE a lancé QBE Risk Profile, une offre innovante et unique sur le marché destinée aux entreprises qui souhaitent disposer d'une meilleure compréhension de leurs risques.

Créé en partenariat avec Arengi, cabinet indépendant de conseil en gestion globale des risques, QBE Risk Profile est non seulement une cartographie des risques majeurs de l'entreprise, mais également un outil de pilotage et de prévention des risques grâce à la plateforme www.QBERiskProfile.com.

Grâce à cette cartographie, l'entreprise dispose d'une vision globale de ses risques ainsi que de recommandations pour mieux maîtriser ses risques et leurs coûts associés. QBE Risk Profile permet également à QBE et Arengi d'engager, avec l'entreprise et son courtier d'assurance, un dialogue autour de la gestion des risques.

Depuis son lancement, QBE Risk Profile a été présentée à plus de 300 courtiers et a débouché sur la réalisation de plusieurs cartographies. Parce que cette offre à destination des ETI et PME s'inscrit dans la stratégie de QBE de prévention et de gestion active des risques, cette prestation est prise en charge par QBE sans contrepartie financière de la part de l'entreprise.

QBE, plus
qu'un assureur,
votre partenaire
en gestion de risques



Pour la gestion de ses risques, Alsapan choisit QBE Risk Profile

La société Alsapan, spécialiste de la fabrication de mobilier et de revêtements de sol, a bénéficié de l'offre QBE Risk Profile sur proposition de son courtier d'assurances. Cette cartographie a été réalisée par Arengi et financée par QBE.

Comme toutes les entreprises confrontées à de grands donneurs d'ordre, **Alsapan a perçu ces dernières années une montée en puissance de leurs attentes en matière d'analyse et de prévention des risques**. Piloté par les consultants d'Arengi, **le projet QBE Risk Profile a permis à Alsapan d'engager une réflexion à 360° et prospective sur ses risques**.

A travers l'interview de plusieurs cadres de l'entreprise, elle a permis à la direction générale de hiérarchiser ses vulnérabilités et d'identifier les actions à mettre en œuvre. Grâce à la plateforme de gestion des risques www.QBERiskprofile.com développée par Arengi et QBE, la société Alsapan est désormais prête à piloter et suivre, en temps réel, la mise en œuvre de ses plans d'action.

« Cette cartographie nous aura permis de faire progresser l'entreprise et d'adopter de bonnes pratiques en matière de gestion des risques. Elle fera l'objet d'une présentation détaillée à nos principaux clients dans les prochains mois, afin de les conforter dans la capacité d'Alsapan à gérer ses risques dans les meilleures conditions. »

Cécile Cantrelle - PDG Alsapan

ALSAPAN
Furniture, Flooring, Worktops



QBE Insurance (Europe) Limited

Succursale en France

Cœur Défense - Tour A
110, Esplanade du Général de Gaulle
92931 La Défense Cedex
Tél. : + 33 (0)1 80 04 33 00

Direction Régionale Grand Ouest

3, mail Pablo Picasso
44000 Nantes
Tél. : + 33 (0)2 40 08 98 20

Direction Régionale Grand Sud-Ouest

BBS - Les Bureaux du Lac II
Rue Robert Caumont - Immeuble P
33049 Bordeaux Cedex
Tél. : + 33 (0)5 56 11 77 10

Direction Régionale Grand Est

Espace Européen de l'Entreprise
3, rue de Lisbonne
67300 Schiltigheim
Tél. : + 33 (0)3 69 14 67 43

Direction Régionale Grand Sud-Est

Tour Suisse
1, boulevard Vivier Merle
69443 Lyon Cedex 03
Tél. : + 33 (0)4 26 83 82 80

www.QBEfrance.com

Entreprise régie par le Code des Assurances pour les contrats souscrits ou exécutés en France - RCS Nanterre B 414 108 001

Siège social : QBE Insurance (Europe) Limited - Plantation Place, 30 Fenchurch Street, London EC3M 3BD - Royaume-Uni

Société de droit anglais - Capital de GBP 500 000 000

QBE Insurance (Europe) Limited est membre de QBE European Operations, division de QBE Insurance Group. QBE est une entreprise régie par le Financial Conduct Authority et le Prudential Regulation Authority du Royaume-Uni. Immatriculée en Angleterre sous le N° 1761561.