



Made possible



Gestion des risques des PME et ETI

Novembre 2017

Sondage OpinionWay pour QBE



MÉTHODOLOGIE

La méthodologie



- Étude réalisée auprès d'un échantillon de **302** dirigeants d'**entreprises privées de 50 à 249 salariés**.



- L'échantillon a été constitué selon la **méthode des quotas**, au regard des critères de taille d'entreprise, secteur d'activité et région d'implantation.



- OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les **procédures et règles de la norme ISO 20252**.



- Mode d'interrogation : l'échantillon a été interrogé **par téléphone** sous système CATI.



- Dates de terrain : les interviews ont été réalisées **du 25 septembre au 13 octobre 2017**.



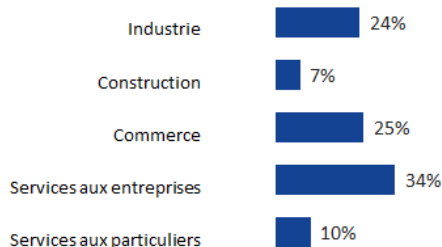
- OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des **marges d'incertitude** : 5,7 points au plus pour un échantillon de 300 répondants.

Un échantillon représentatif des PME et ETI françaises

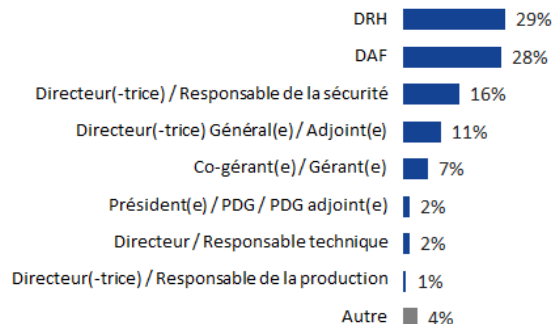


Ensemble des entreprises
(base : 302)

Secteur d'activité



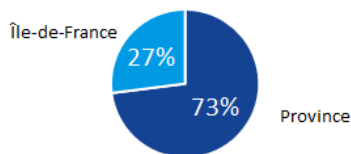
Fonction du répondant



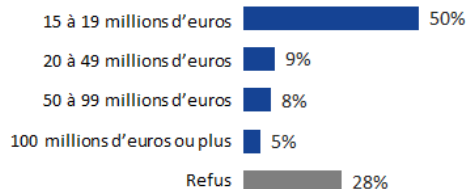
Taille salariale



Région



CA 2016





ANALYSE



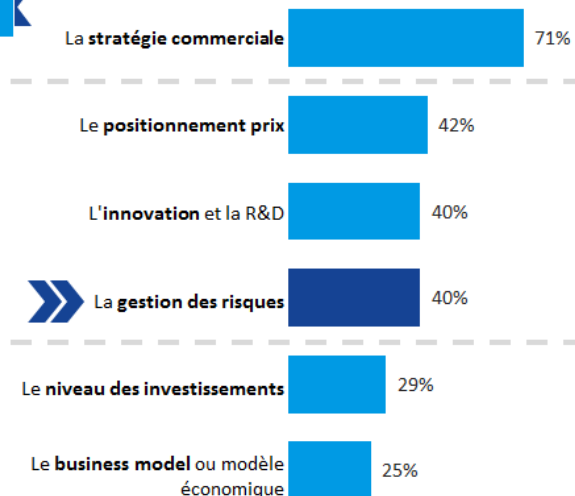
La gestion des risques : un enjeu important pour les entreprises

Si la gestion des risques n'est pas le premier facteur de compétitivité des PME-ETI...



Q0 : Pour commencer, quels sont les trois éléments sur lesquels repose le plus la compétitivité de votre entreprise ?

Base : Ensemble (Trois réponses possibles)



...elle a plus de portée que les investissements ou le business model.

Les entreprises du commerce font cependant moins reposer leur compétitivité sur la gestion des risques



Q0 : Pour commencer, quels sont les trois éléments sur lesquels repose le plus la compétitivité de votre entreprise ?

Base : Ensemble (Trois réponses possibles)

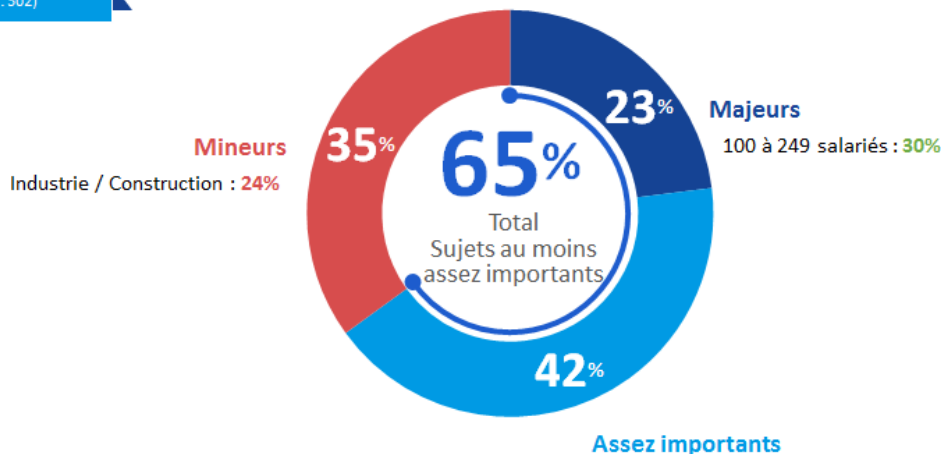
	TOTAL	TAILLE SALARIALE		SECTEUR D'ACTIVITÉ				
		50-99 salariés	100-249 salariés	Industrie	Construction	Commerce	Services aux particuliers	Services aux entreprises
Base	302	178	124	69	19	81	34	99
La stratégie commerciale	71%	72%	69%	70%	73%	82%	49%	68%
Le positionnement prix	42%	45%	38%	37%	74%	50%	18%	38%
L'innovation et la R&D	40%	39%	41%	53%	42%	34%	45%	32%
La gestion des risques	40%	39%	40%	46%	48%	23%	44%	44%
Le niveau des investissements	29%	27%	32%	42%	26%	29%	15%	25%
Le business model ou modèle économique	25%	23%	27%	19%	11%	34%	22%	26%

Pour autant, la gestion des risques représente un enjeu important pour la majorité des entreprises...



Q6 : Dans le cadre de la gestion de votre entreprise, diriez-vous que les différents risques auxquels vous pouvez faire face sont des sujets... ?

Base : Ensemble



...en particulier pour l'industrie et les ETI.

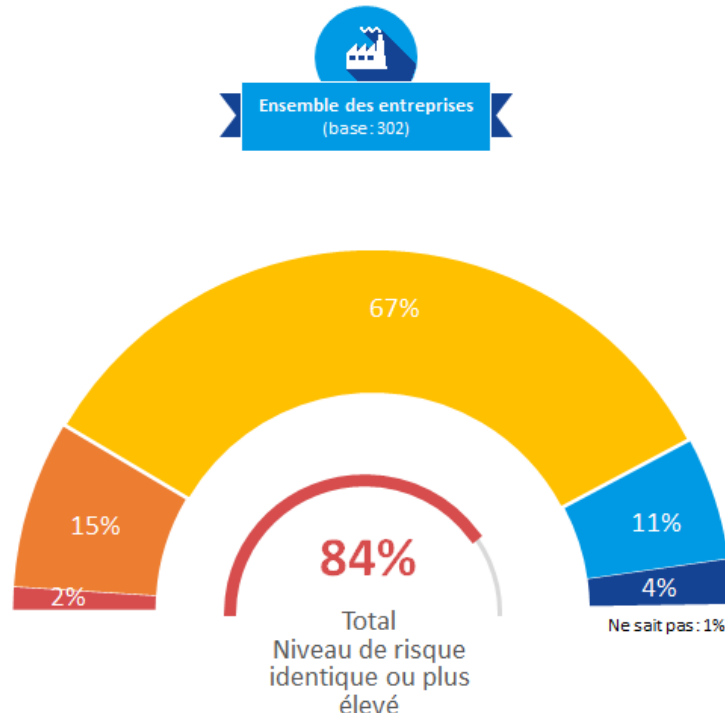
D'autant plus que le niveau de risque n'a pas diminué dans la plupart des PME-ETI par rapport à l'année dernière



Q12 : Par rapport à l'an dernier, diriez-vous que votre entreprise fait face à un niveau de risque... ?

Base : Ensemble

- Bien plus élevé
- Légèrement plus élevé
- Identique
- Légèrement plus faible
- Bien plus faible





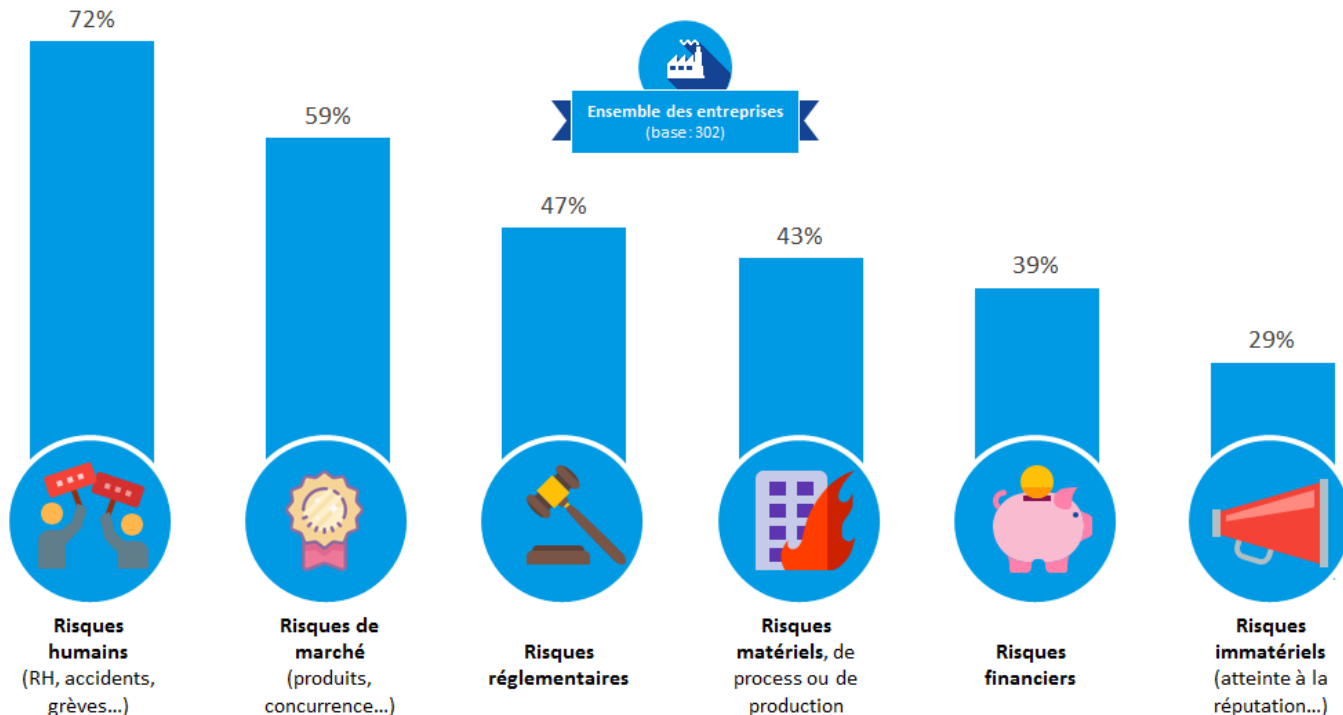
Une variété de risques rencontrés par les PME et ETI

Les PME-ETI rencontrent ainsi tous types de risques, mais avant tout des risques humains



Q1 : De manière générale, quels sont les principaux risques auxquels fait face votre entreprise ?

Base : Ensemble (Plusieurs réponses possibles)



Des différences notables en fonction du secteur d'activité, l'industrie étant plus touchée par les risques matériels...



Q1 : De manière générale, quels sont les principaux risques auxquels fait face votre entreprise ?

Base : Ensemble (Plusieurs réponses possibles)

	TOTAL	TAILLE SALARIALE		SECTEUR D'ACTIVITÉ				
		50-99 salariés	100-249 salariés	Industrie	Construction	Commerce	Services aux particuliers	Services aux entreprises
Base	302	178	124	69	19	81	34	99
Risques humains	72%	73%	71%	70%	100%	65%	79%	71%
Risques de marché	59%	57%	62%	66%	58%	67%	26%	58%
Risques réglementaires	47%	45%	50%	48%	58%	43%	53%	46%
Risques matériels	43%	38%	49%	55%	37%	42%	40%	38%
Risques financiers	39%	44%	33%	36%	47%	49%	38%	32%
Risques immatériels	29%	26%	33%	30%	37%	30%	32%	26%

...et le commerce par les risques financiers.

Les risques humains les plus rencontrés sont les accidents, maladies et ceux liés au recrutement...



72% des entreprises font face à des **risques humains**



Ensemble des entreprises
(base : 302)

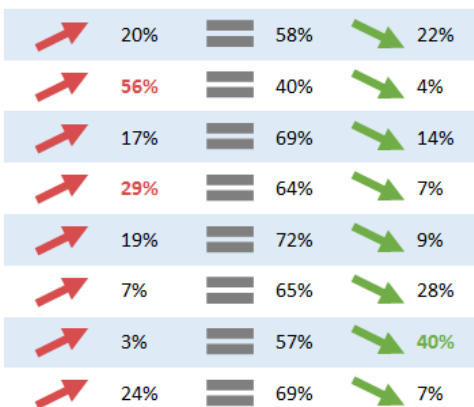
Q2 : Votre entreprise fait-elle face aux risques humains suivants ?

Base : Ensemble (Plusieurs réponses possibles)



Q3 : Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que ces risques ont... ?

Base : Rencontre le risque



...et les difficultés de recrutement ont augmenté au cours des douze derniers mois.

Nombre moyen de risques : 4

Au niveau des risques de marché, la concurrence touche davantage de PME-ETI que les questions liées au produit ou service proposé...



59% des entreprises font face à des **risques de marché**



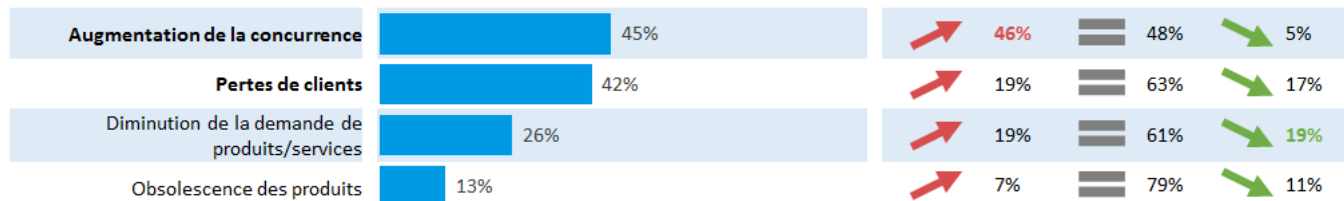
Ensemble des entreprises
(base : 302)

Q2 : Votre entreprise fait-elle face aux risques de marché suivants ?

Base : Ensemble (Plusieurs réponses possibles)

Q3 : Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que ces risques ont... ?

Base : Rencontre le risque



...une pression concurrentielle en hausse pour près d'une entreprise sur deux concernée par ce risque.

Nombre moyen de risques : 1

Les modifications législatives et normatives sont les risques réglementaires rencontrés par le plus grand nombre de PME-ETI...



47% des entreprises font face à des **risques réglementaires**



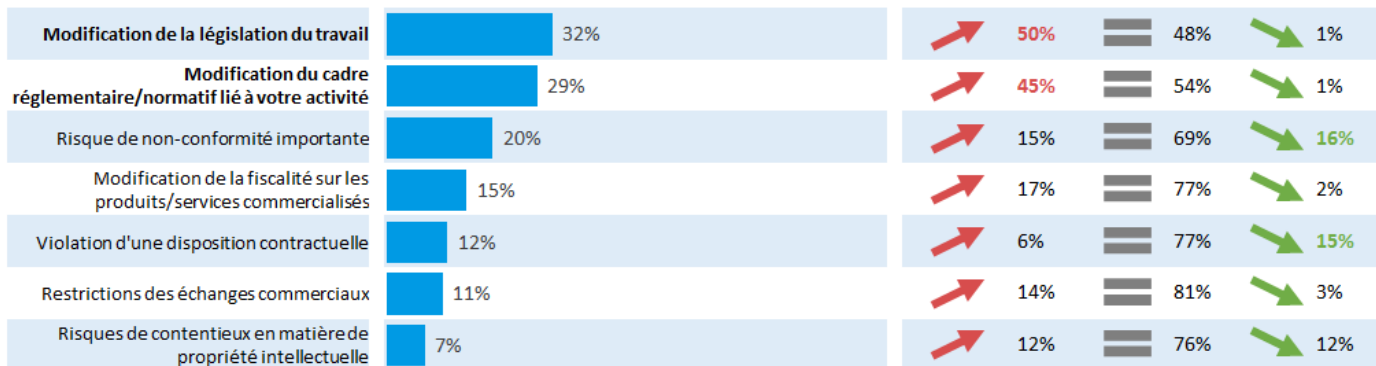
Ensemble des entreprises
(base : 302)

Q2 : Votre entreprise fait-elle face aux risques réglementaires suivants ?

Base : Ensemble (Plusieurs réponses possibles)

Q3 : Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que ces risques ont... ?

Base : Rencontre le risque



...les entreprises rencontrant ces risques font d'ailleurs état d'une augmentation par rapport à l'année dernière.

Nombre moyen de risques : 1

Des risques matériels variés, qui au global concernent près d'une PME-ETI sur deux



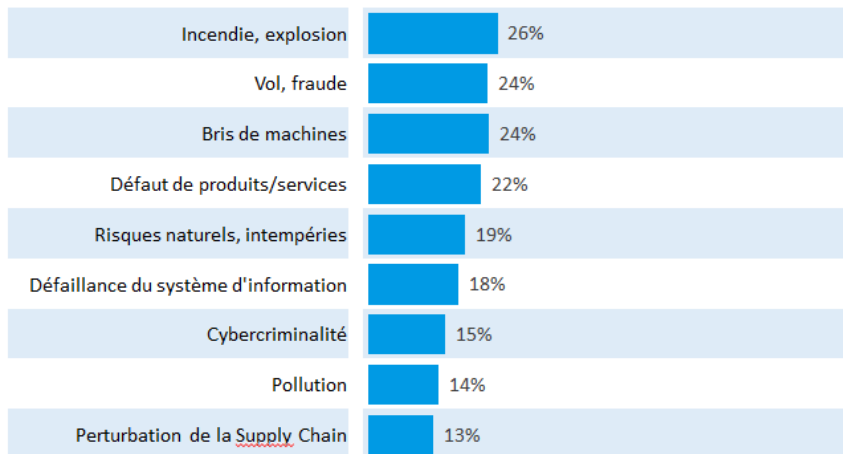
43% des entreprises font face à des **risques matériels**



Ensemble des entreprises
(base : 302)

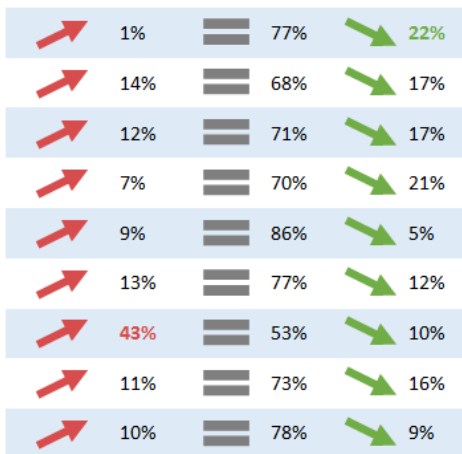
Q2 : Votre entreprise fait-elle face aux risques matériels suivants ?

Base : Ensemble (Plusieurs réponses possibles)



Q3 : Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que ces risques ont... ?

Base : Rencontre le risque



Et si la cybercriminalité touche encore peu d'entreprises, elle se développe.

Nombre moyen de risques : 2

Parmi les risques financiers vient en tête la cessation de paiement



39% des entreprises font face à des **risques financiers**



Ensemble des entreprises
(base: 302)

Q2 : Votre entreprise fait-elle face aux risques financiers suivants ?

Base : Ensemble (Plusieurs réponses possibles)

Cessation de paiement	19%
Inflation	16%
Variation des cours de matières premières	16%
Risques liés aux difficultés de financement (accès à l'emprunt)	13%
Risques de crédit	12%
Variation des taux d'intérêt	10%
Variation du taux de change	8%

Q3 : Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que ces risques ont... ?

Base : Rencontre le risque

↗	26%	==	61%	↘	12%
↗	30%	==	56%	↘	14%
↗	54%	==	42%	↘	2%
↗	26%	==	55%	↘	19%
↗	20%	==	69%	↘	9%
↗	13%	==	76%	↘	11%
↗	32%	==	61%	↘	3%

Nombre moyen de risques : 1

Au global, trois des cinq risques les plus courants concernent l'humain



Q2 : Votre entreprise fait-elle face aux risques suivants ?

Base : Ensemble (Plusieurs réponses possibles)



Les cinq risques rencontrés par le plus grand nombre de PME-ETI :

Accidents du travail

60%



Difficultés de recrutement

45%



Augmentation de la concurrence

45%



Perte de clients

42%



Maladies professionnelles

41%



100 à 249 salariés : **53%**
Services : **37%**

Commerce : **54%**
Services : **31%**

100 à 249 salariés : **48%**
Services : **34%**

Au cours des douze derniers mois, une augmentation des difficultés de recrutement...



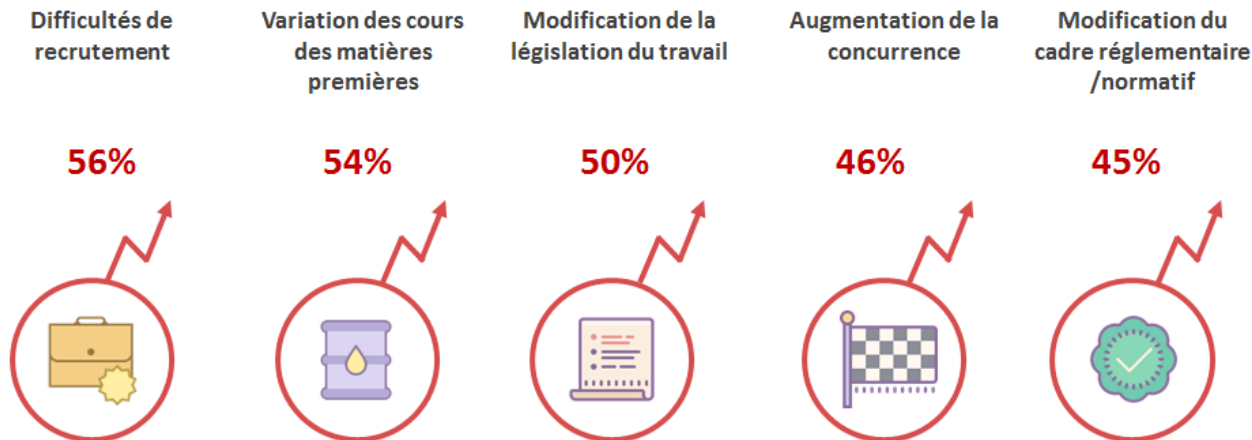
Q3 : Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que ces risques ont augmenté...?

Base : Rencontre le risque



Entreprises confrontées à ces risques

Les cinq risques en hausse dans le plus grand nombre de PME-ETI qui les rencontrent :



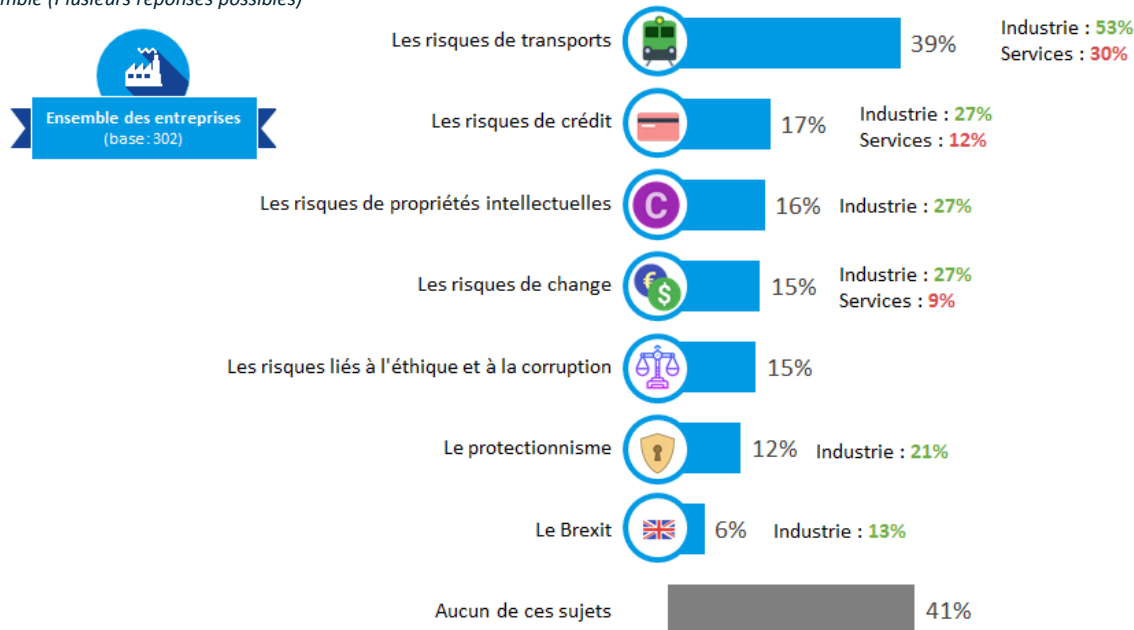
...et des risques liés aux changements réglementaires.

En termes d'échanges commerciaux, les problématiques les plus rencontrées par les entreprises sont liées au transport...



Q4 : En termes d'échanges commerciaux, quels sont les sujets qui concernent votre entreprise parmi les suivants ?

Base : Ensemble (Plusieurs réponses possibles)



...en particulier dans le secteur industriel.



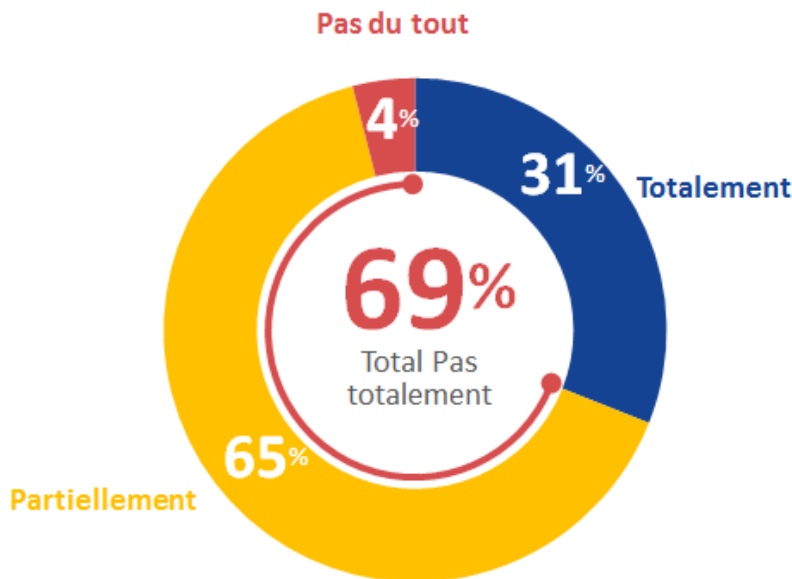
Des PME et ETI en difficulté face à la gestion des risques

Une marge de progression certaine dans la gestion des risques en entreprise, la plupart ne les maîtrisant que partiellement



Q7 : Concernant les différents risques qui concernent votre entreprise, diriez-vous que, d'une manière générale, vous les maîtrisez... ?

Base : Ensemble



Une gestion principalement gênée par un manque de ressources

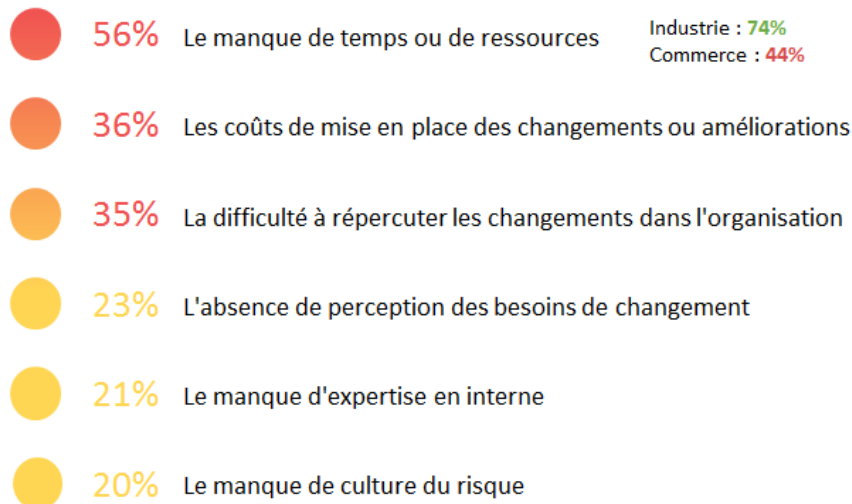


Q8 : Dans le cadre de la gestion des différents risques, rencontrez-vous des difficultés particulières parmi les suivantes ?

Base : Ensemble (Plusieurs réponses possibles)



Ensemble des entreprises
(base : 302)





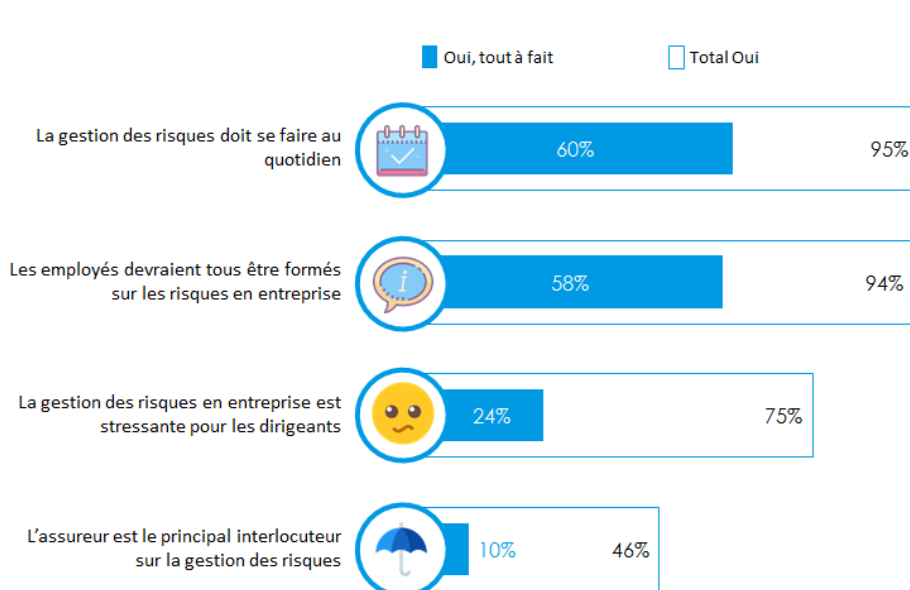
L'assureur : un interlocuteur parmi d'autres

La gestion des risques, un travail global et stressant...



Q9 : Voici une série d'affirmations. Dites-moi dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacune d'elles.

Base : Ensemble



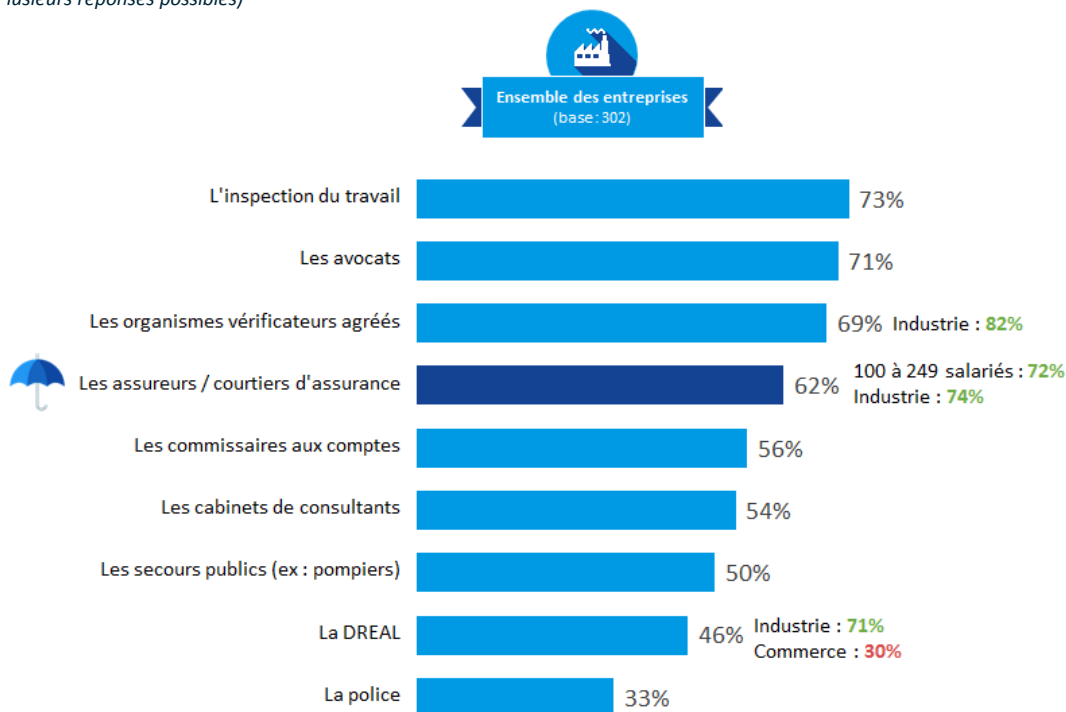
...pour autant, les entreprises ne considèrent pas toutes l'assureur comme leur interlocuteur principal à ce sujet.

Les assurances font en effet partie d'un écosystème plus vaste d'acteurs que les entreprises sollicitent



Q10 : Pour les principaux risques, quelles sont les différentes entités ou personnes les plus légitimes pour vous conseiller ?

Base : Ensemble (Plusieurs réponses possibles)



L'assureur doit avant tout analyser la probabilité des risques et accompagner l'entreprise dans leur prévention

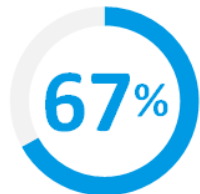


Q11 : Quelles sont vos attentes vis-à-vis de votre assureur en matière de conseil sur la gestion des risques ?

Base : Ensemble (Plusieurs réponses possibles)



Qu'il **analyse** avec vous les **risques les plus probables** pour votre entreprise



Qu'il vous **accompagne** sur la mise en place de **processus efficaces** pour la gestion des risques

Rencontre des risques matériels : 75%



Qu'il vous propose **une offre sur mesure**



SYNTHÈSE

Synthèse des résultats



La gestion des risques : un enjeu important pour les PME-ETI

- Bien que n'étant pas le premier facteur de compétitivité, la gestion des risques est un enjeu assez important voire majeur pour 65% des entreprises.
- Et cela dans un contexte où le niveau de risques est au moins aussi important que l'an dernier (67%) voire plus élevé (17%).

Des risques variés rencontrés par les PME-ETI

- Si tous les types de risques peuvent être rencontrés, ce sont les risques humains les plus forts (72%), ainsi que les risques de marché (59%).
 - ✓ Les risques humains les plus rencontrés sont les accidents du travail, les maladies et ceux liés au recrutement. Ces derniers semblent d'ailleurs en augmentation.
 - ✓ Les risques de marché reposent sur la pression concurrentielle croissante.
 - ✓ Les modifications législatives et normatives sont les risques réglementaires rencontrés par le plus grand nombre de PME-ETI, et jugés en hausse.
 - ✓ Les risques matériels sont variés (incendies, vols, bruits machine...), et si la cybercriminalité touche encore peu d'entreprises, elle se développe.

Synthèse des résultats



Des PME-ETI en difficulté face à la gestion des risques

- La plupart des entreprises avouent ne maîtriser que partiellement les risques (65%), une marge de progression existe dans leur gestion.
- Une difficulté freinée principalement par un manque de ressources (56%) ou des coûts de mise en place (36%).
- Avec la certitude que la gestion des risques est un travail quotidien (95%), pour lequel tous les salariés doivent être formés (94%), mais aussi stressant pour les dirigeants (75%).

L'assureur : un interlocuteur parmi beaucoup d'autres

- L'assureur n'est pas toujours considéré comme l'interlocuteur principal sur la gestion des risques (46%).
- Il s'inscrit en fait dans un écosystème plus vaste d'interlocuteurs sollicités (inspection du travail, avocats, organismes vérificateurs agréés, commissaires au comptes...).
- Il se doit d'être présent en amont pour l'analyse des risques les plus probables (75%) et pour l'accompagnement sur la mise en place de processus efficaces pour la gestion des risques (67%).

Made possible



QBE

Thank you

Disclaimer



The information contained herein has been prepared by QBE Insurance Group Limited or one of its subsidiaries (“the QBE Group”). Such information is confidential and is being provided to you solely for your information. It is not intended to create any duty towards you or any other business or legal relationship. The QBE Group makes no warranty or representation of any kind in respect of this information, in particular as to its accuracy, completeness, timeliness or suitability for your purpose. To the fullest extent permitted by law, the QBE Group disclaims any responsibility or liability for any loss or damage suffered or any costs incurred arising out of or in connection with your reliance on the information contained herein.

Some of the information in this presentation may contain projections or other forward-looking statements regarding future events or the future financial performance of QBE. The inclusion of such forward-looking information shall not be regarded as a representation by QBE or any other person that the objectives or plans of QBE will be achieved. QBE undertakes no obligation to publicly update or publicly revise any forward-looking statement, whether as a result of new information, future events or otherwise.

By accepting a copy of this presentation, you agree to be bound by the foregoing limitations and conditions and, in particular, will be taken to have represented, warranted and undertaken that you have read and agree to comply with the contents of this disclaimer.

The reproduction or transmission of all or part of this document, whether by photocopying or storing in any medium by electronic means or otherwise, without the written permission of the owner, is prohibited.

© QBE European Operations 2017.