

Gestion des risques des PME et ETI

Étude OpinionWay pour QBE

2019 – Troisième édition



Analyse



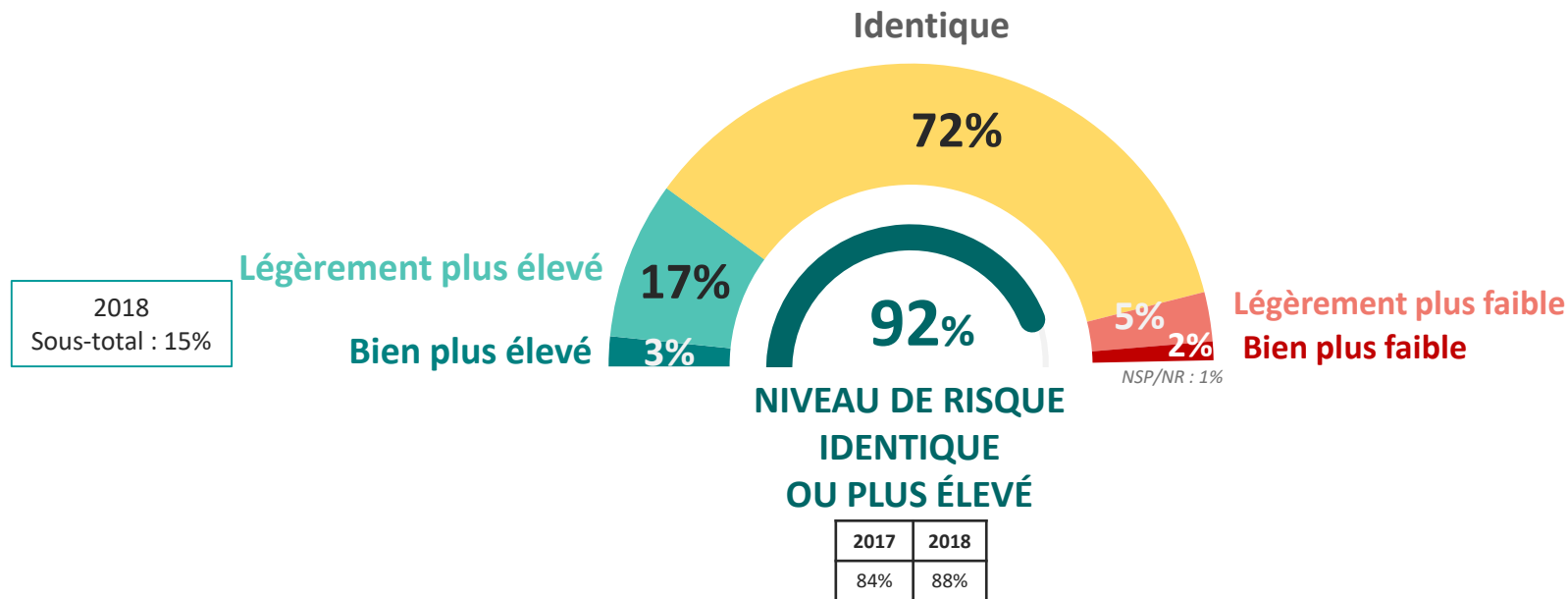
Un risque accru en 2019 pour les PME-ETI selon leurs dirigeants

Si une majorité de dirigeants estime le risque couru par leur entreprise stable par rapport à l'an passé, 1 sur 5 juge qu'il a augmenté



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

Base : Ensemble (300)

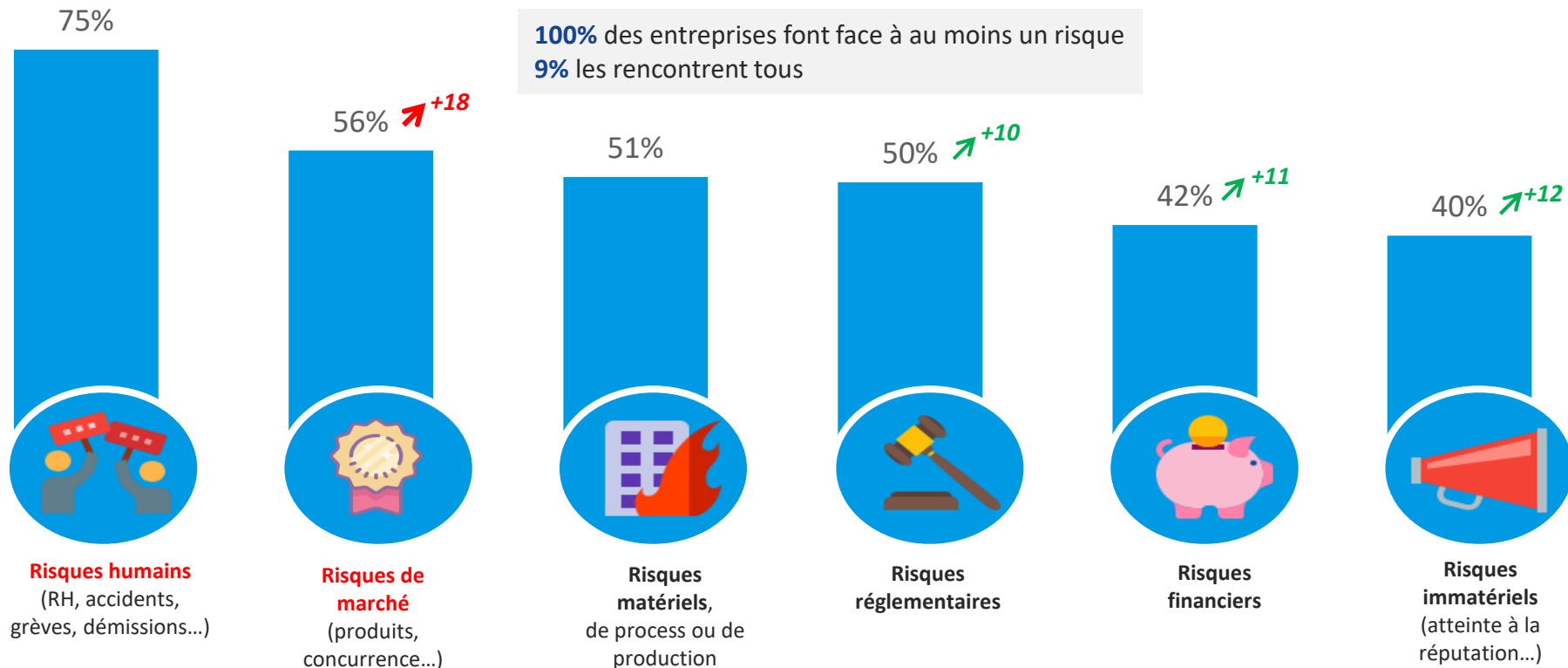


4 des 6 catégories mesurées connaissent ainsi une augmentation significative



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

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles

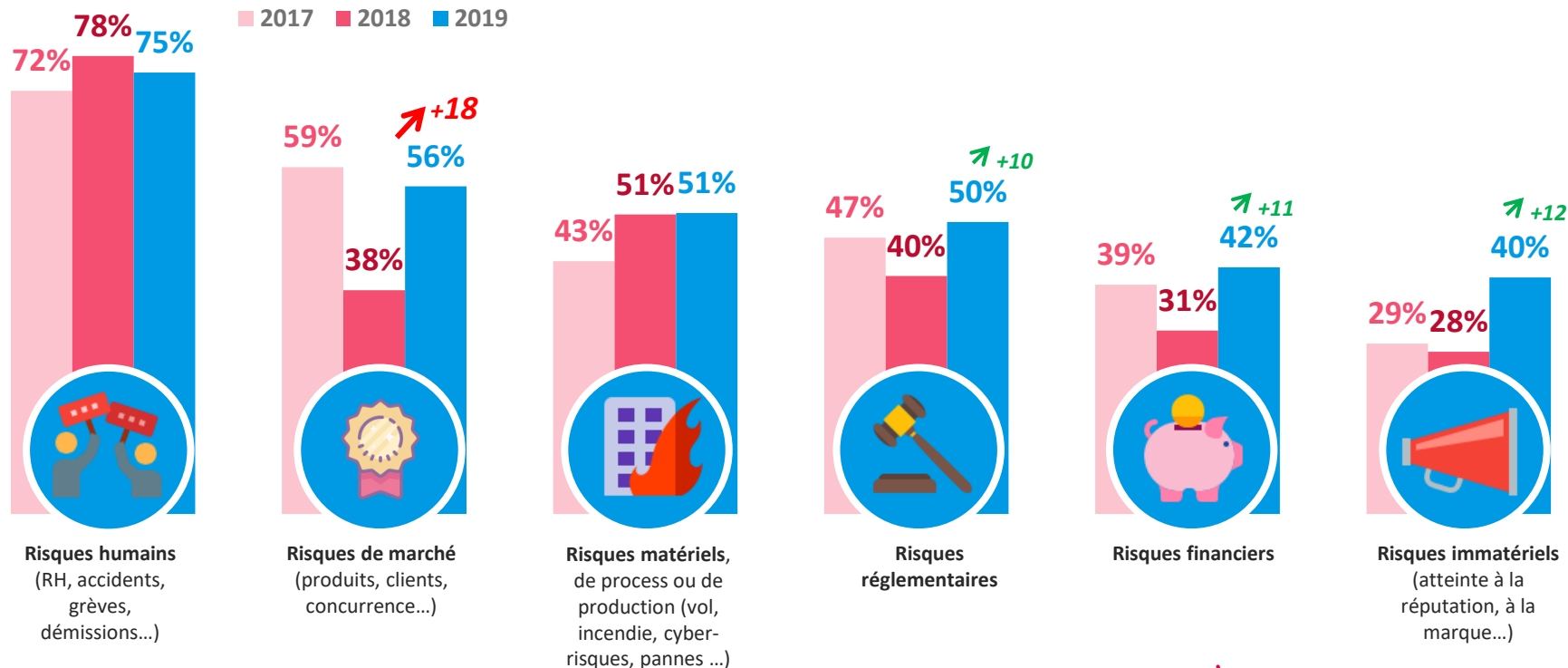




Parfois un rebond par rapport à 2018

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

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles



Au sein des grandes catégories de risques, le nombre de risques perçus augmente également, attestant d'une perception de risque accrue en 2019



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

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles



75% font face à des **risques humains**, avec **4,3 risques** en moyenne (↗ 0,5 pts)



↗ +18
56% font face à des **risques de marché**, avec **2,6 risques** en moyenne (↗ 0,2 pts)



51% font face à des **risques matériels**, avec **5,2 risques** en moyenne (↗ 0,9 pts)



↗ +10
50% font face à des **risques réglementaires**, avec **3,5 risques** en moyenne (↗ 0,5 pts)



↗ +11
42% font face à des **risques financiers**, avec **3,4 risques** en moyenne (↗ 0,9 pts)



↗ +12
40% font face à des **risques immatériels**



Les risques humains

Votre entreprise fait-elle face aux risques humains suivants ?

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles



75% des entreprises font face à des **risques humains**

Accidents du travail

68% Services : **76%** 250 à 449 salariés : **84%**

Difficultés de recrutement

48%

Risques psycho-sociaux

46% **↑ +10**

Services : **58%** 250 à 449 salariés : **63%**

Maladies professionnelles

46% Services : **53%** 250 à 449 salariés : **66%**

Démissions de collaborateurs clés

41%

Actions prud'homales

33% Services : **42%**

Difficultés avec les partenaires sociaux

23% **↑ +8**

Services : **31%**

Grèves

16%

2017	2018
8%	15%

**Nombre moyen de
risques : 4,3 **↑ +0,5****

Dirigeants
informés : **3,9**



Les risques de marché

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

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles



56% des entreprises font face à des **risques de marché**

↑ +18

2017	2018
45%	28%

Augmentation de la concurrence

44% ↑ +16

Industrie / Construction : 56%

2017	2018
42%	27%

Pertes de clients

41% ↑ +14

Industrie / Construction : 52%

2017	2018
26%	18%

Diminution de la demande de produits/services

32% ↑ +14

Industrie / Construction : 44%

Obsolescence des produits

19% ↑ +8

Industrie / Construction : 30%
50 à 99 salariés : 26%

Nombre moyen de risques : 2,6



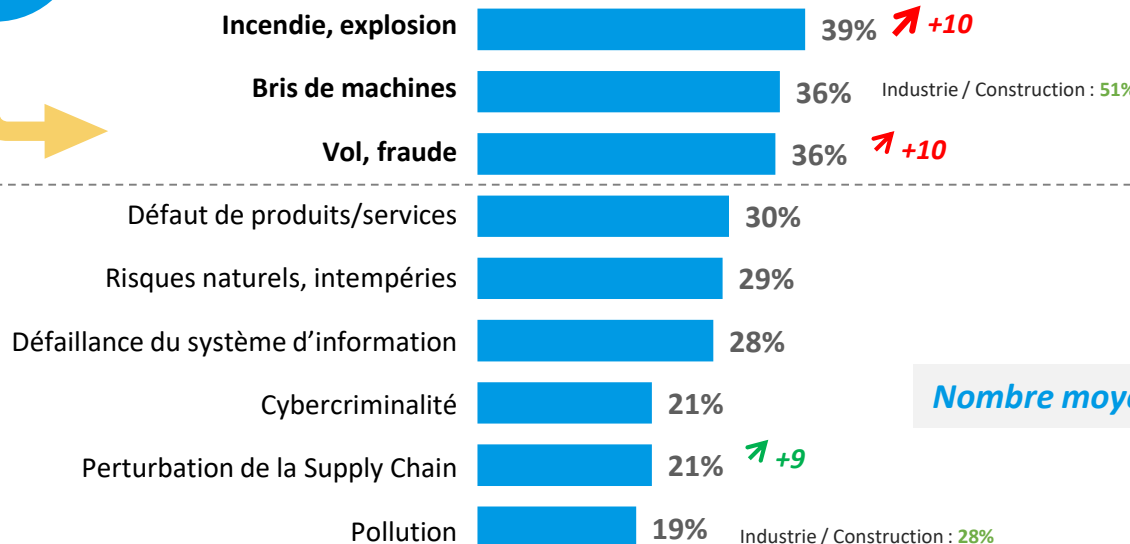
Les risques matériels

Votre entreprise fait-elle face aux risques matériels suivants ?

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles



51% des entreprises font face à des **risques matériels**



Nombre moyen de risques : 5,2 ↗ +0,9



Les risques réglementaires

Votre entreprise fait-elle face aux risques réglementaires suivants ?

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles



50% des entreprises font face à des **risques réglementaires**

↗ +10

2017	2018
32%	23%

Modification de la législation du travail

34% ↗ +11

Modification du cadre réglementaire/
normatif liée à votre activité

31% ↗ +10

Industrie / Construction : 44%

2017	2018
29%	21%

Risque de non-conformité importante

27% ↗ +12

Industrie / Construction : 41%

Modification de la fiscalité sur les
produits/services commercialisés

19% ↗ +8

Industrie / Construction : 27%

Violation d'une disposition contractuelle

17%

Restrictions des échanges commerciaux

16%

Risques de contentieux en matière de
propriété intellectuelle

10% 50 à 99 salariés : 16%

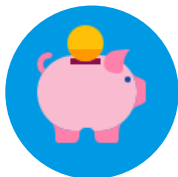
Nombre moyen de risques : 3,5 ↗ +0,5



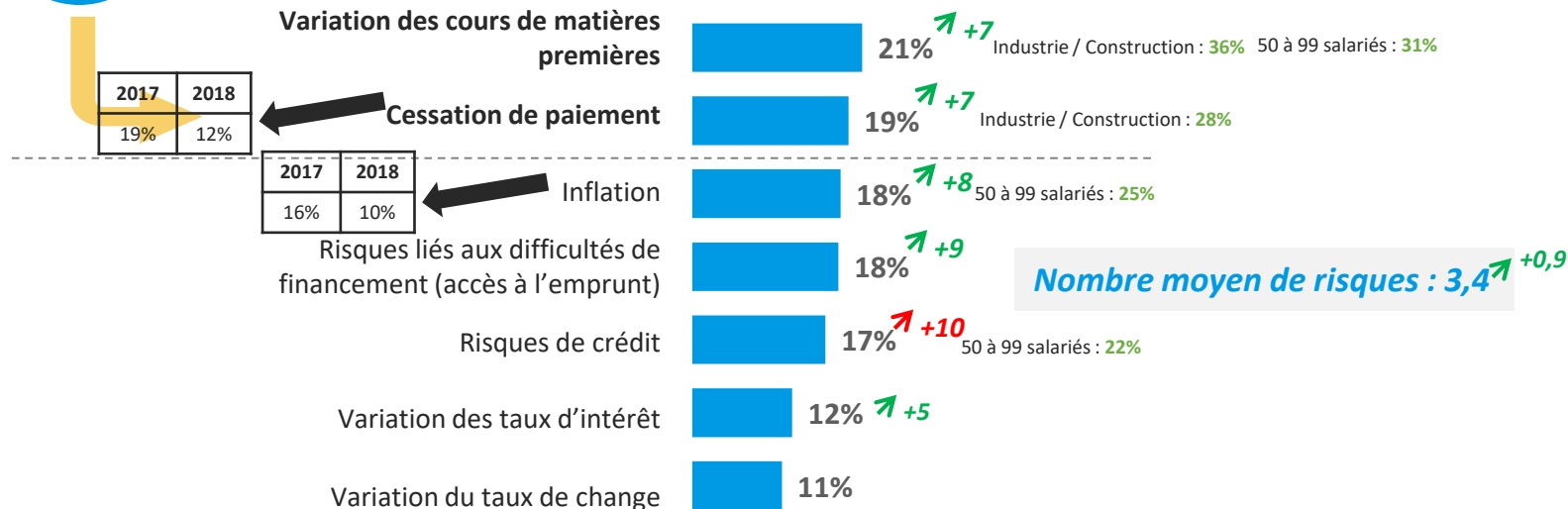
Les risques financiers

Votre entreprise fait-elle face aux risques financiers suivants ?

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles



42%^{↑ +11} des entreprises font face à des **risques financiers**





Le risque cyber

Le risque cyber de votre entreprise porte-t-il avant tout sur :

Base : Estiment que le risque cyber a augmenté (155) – Plusieurs réponses possibles



La sécurité de vos données

78%

Industrie / Construction : 88%

La poursuite de votre activité

47%

La menace et/ou tentative d'extorsion

37%

Rien de tout cela

8%

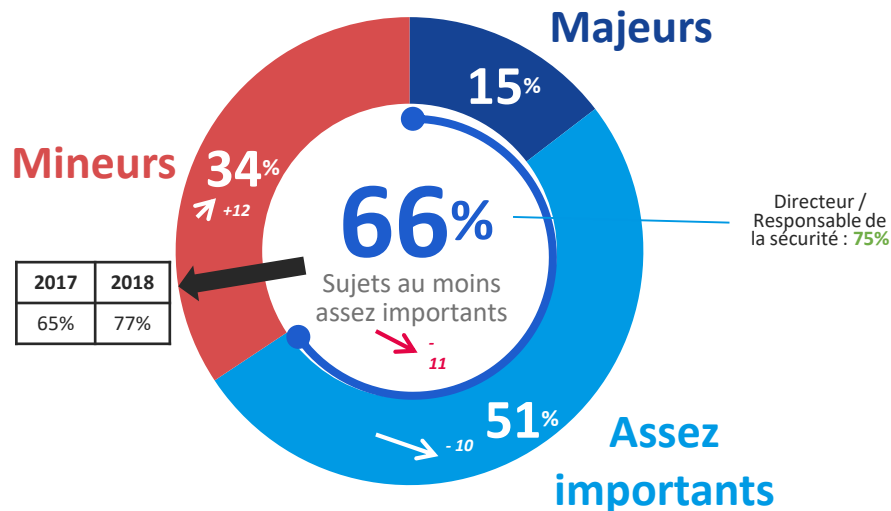
Nombre moyen de citations : 1,7

Cette augmentation du nombre de risques se combine avec une diminution de leur importance perçue, un sentiment de risques ainsi plus diffus



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 (300)





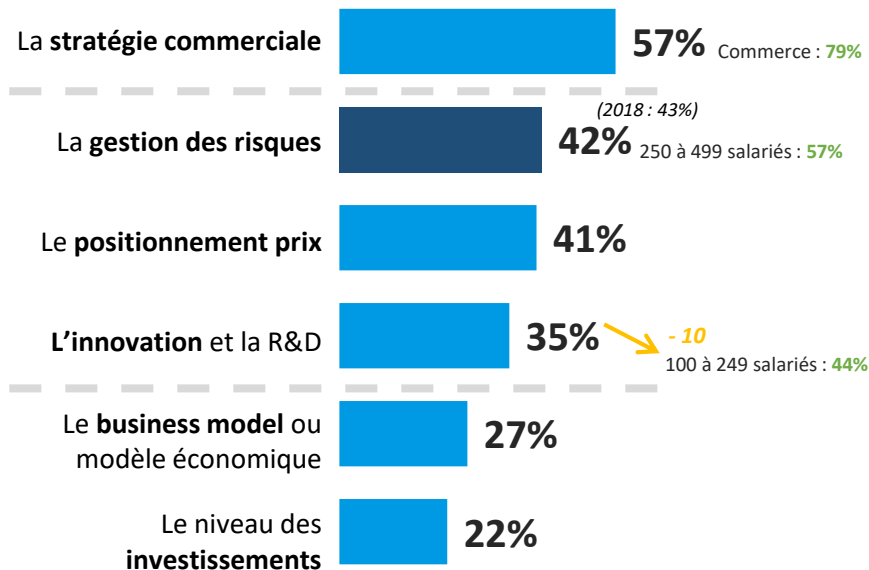
**Une maîtrise des risques
toujours imparfaite
malgré les investissements consentis**



La gestion des risques au cœur de la compétitivité de l'entreprise...

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

Base : Ensemble (300) – 3 réponses possibles

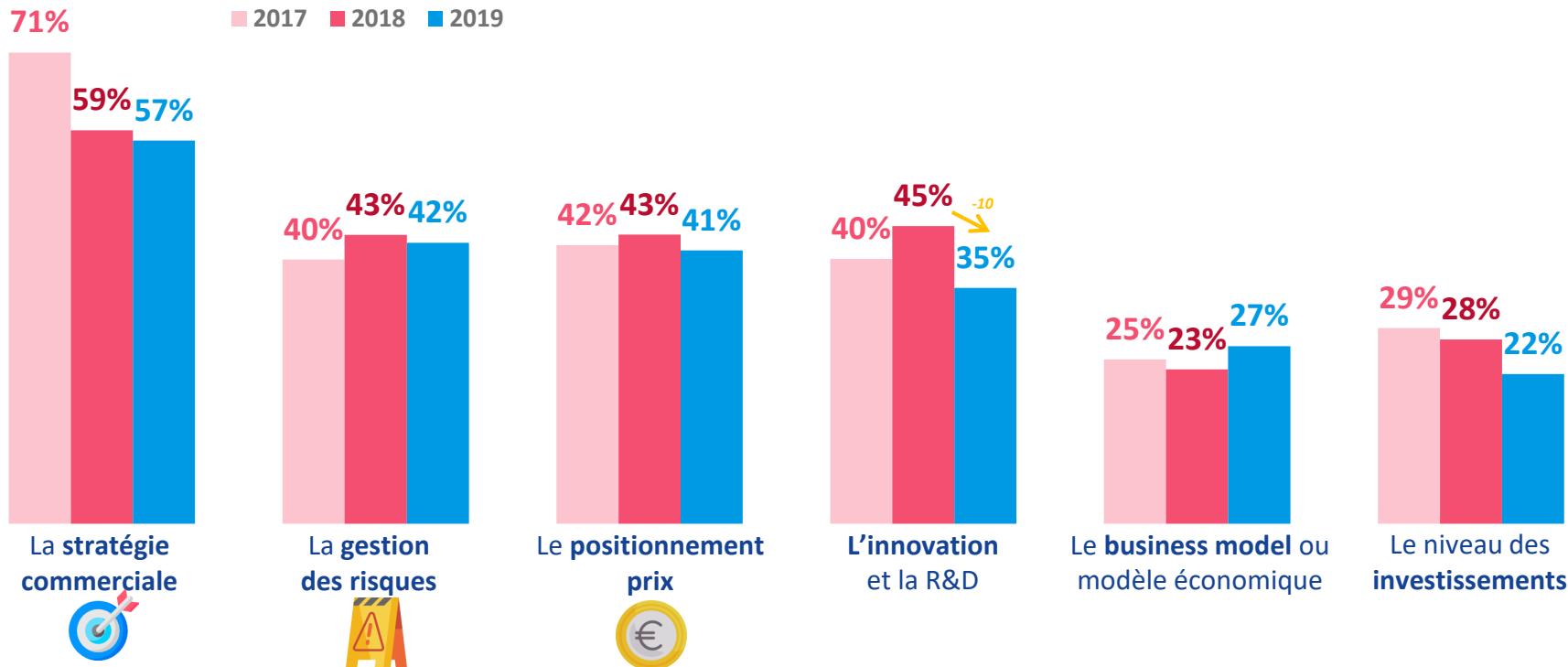




La gestion des risques au cœur de la compétitivité de l'entreprise...

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

Base : Ensemble (300) – 3 réponses possibles



... D'où une tentative de maîtrise de ces risques, qui reste imparfaite



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

Base : Ensemble (300)

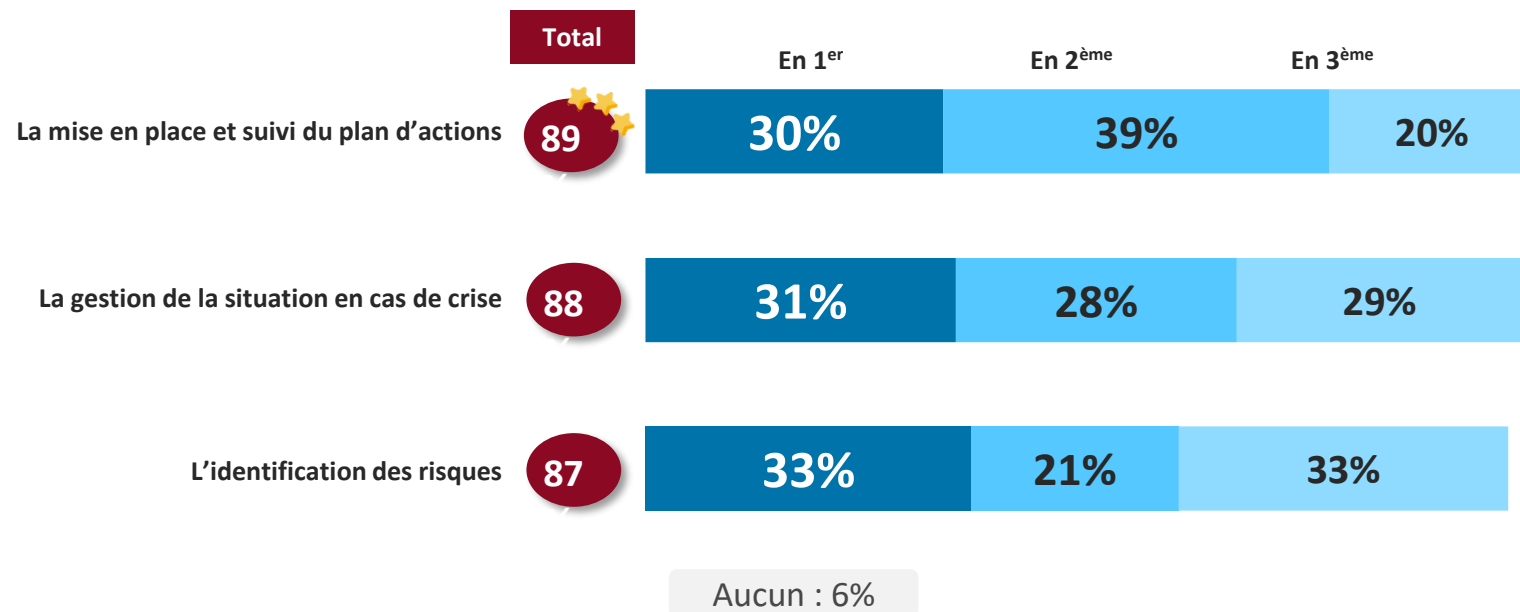


Face à la complexité des opérations à mettre en place à tous les niveaux...



Aujourd'hui, dans la gestion des risques, quelles sont les opérations les plus complexes à mettre en place ?

Base : Ensemble (300)

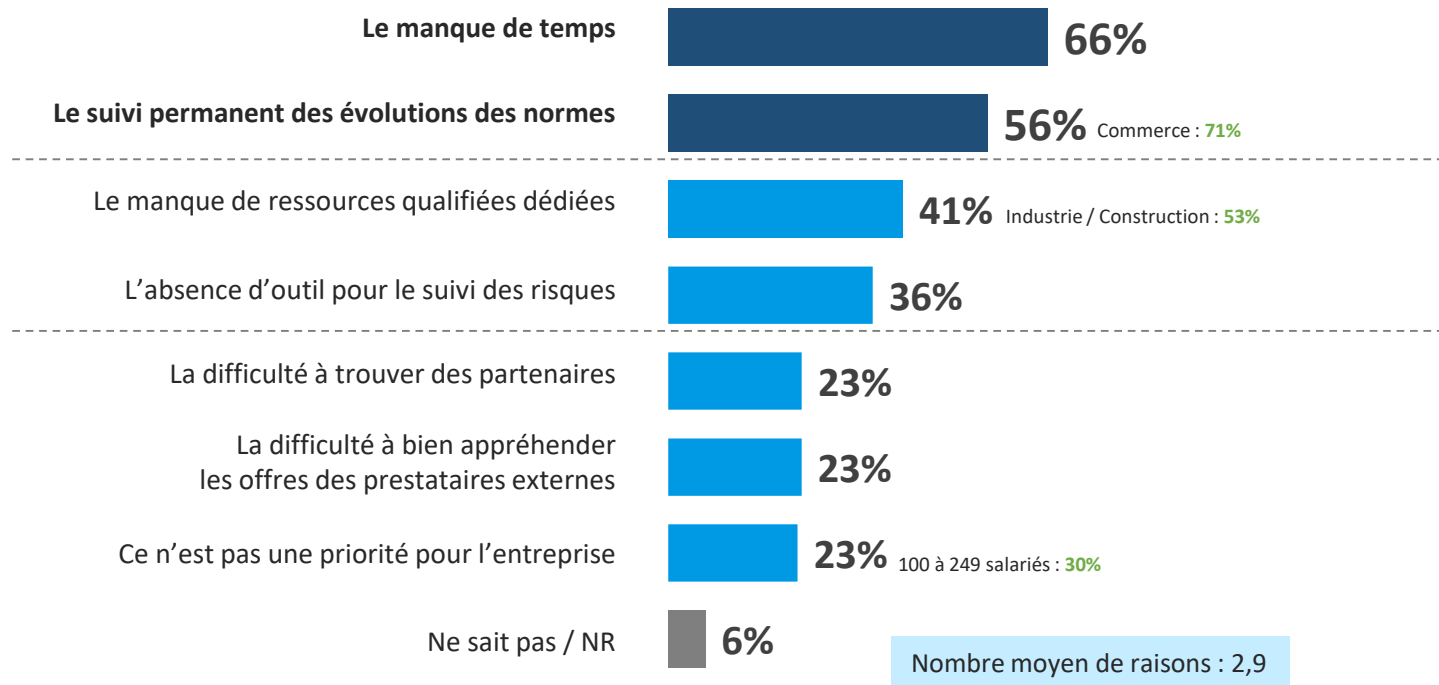


... Le manque de temps/compétence et l'instabilité normative compliquent la tâche des responsables en entreprise



Quelles sont les raisons de cette complexité selon vous ?

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles

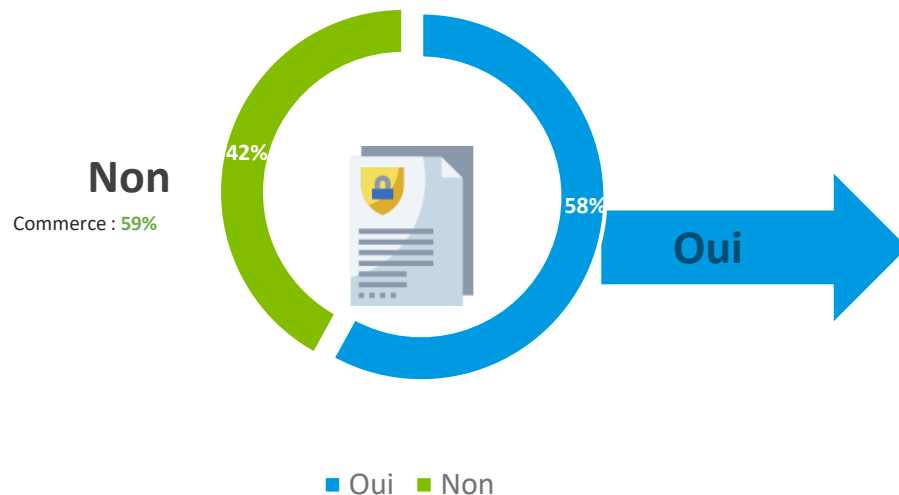




Ainsi les normes RSE évoluent...

Les dernières évolutions législatives ont renforcé la responsabilité de l'entreprise et de son dirigeant en matière sociale et environnementale. Le saviez-vous ?

Base : Ensemble (300)



Est-ce que cela vous préoccupe ?

Base : sont au courant des dernières évolutions législatives (177)

47% sont préoccupés par cela



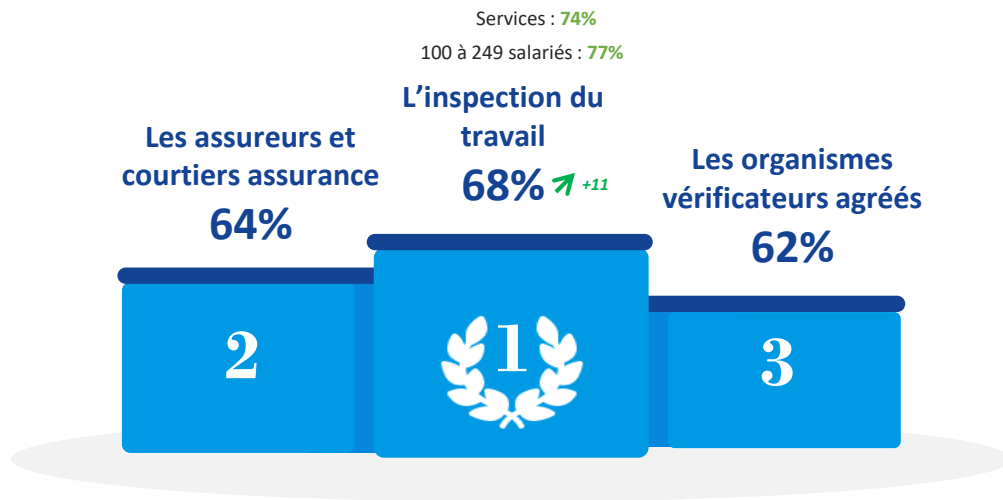
**Un positionnement des assureurs à
améliorer pour se poser en recours des
entreprises pour la gestion des risques**



Les assureurs et courtiers occupent la deuxième place du podium

Pour les risques que nous venons d'évoquer, quelles sont les différentes entités ou personnes les plus légitimes pour vous conseiller ?

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles

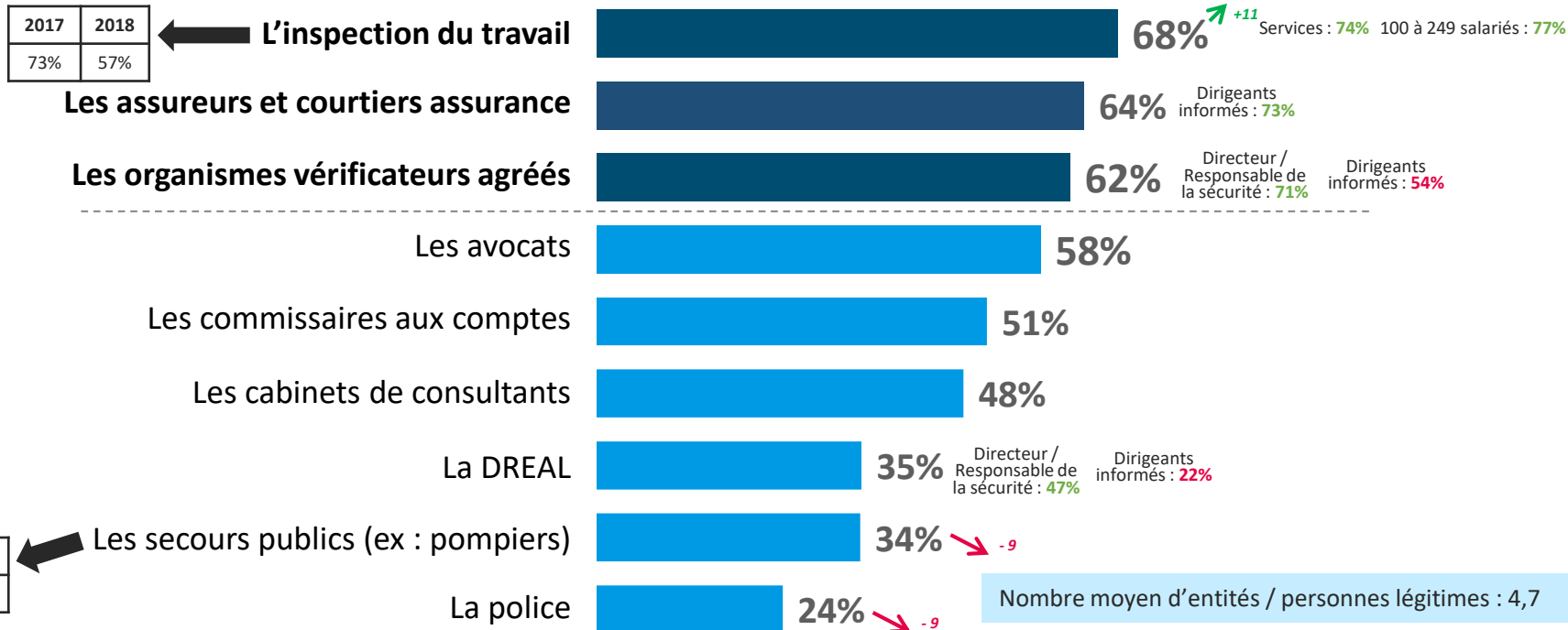


Ils sont identifiés comme les plus légitimes à conseiller les entreprises sur la gestion des risques



Pour les risques que nous venons d'évoquer, quelles sont les différentes entités ou personnes les plus légitimes pour vous conseiller ?

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles

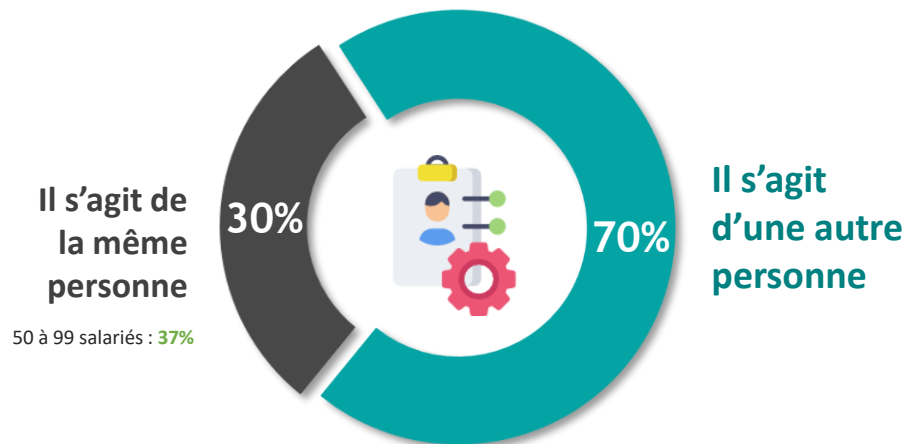


Mais leur contact privilégié, le responsable des assurances, est rarement celui de la gestion des risques



Et qui est spécifiquement responsable des assurances au sein de votre entreprise ?

Base : Ensemble (300)

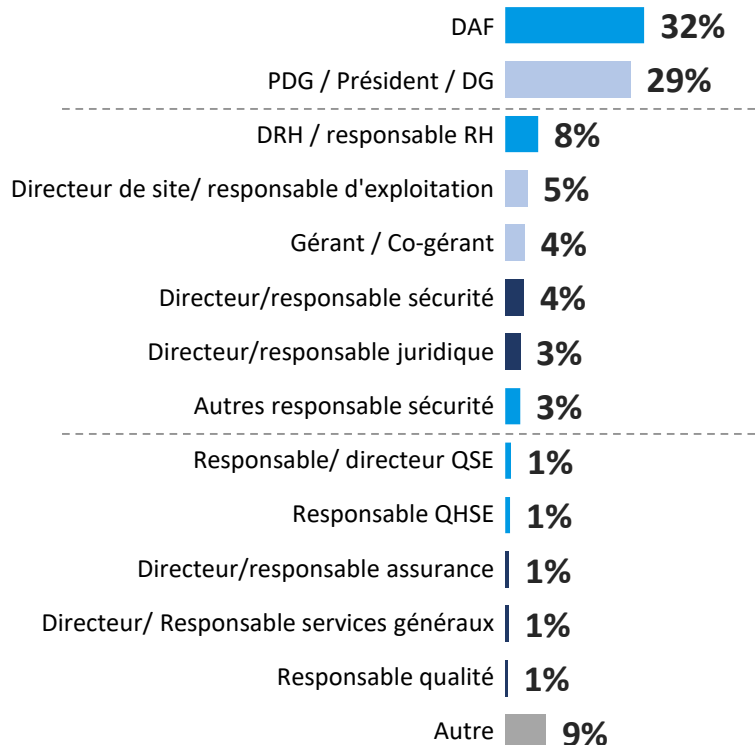


... Le responsable des assurances est plus souvent le dirigeant de l'entité ou le DAF



Et qui est spécifiquement responsable des assurances au sein de votre entreprise ?

Base : Ensemble (300)



Dirigeant (PDG, directeur site, gérant) : 38%

Spécialiste (QHSE) : 8%

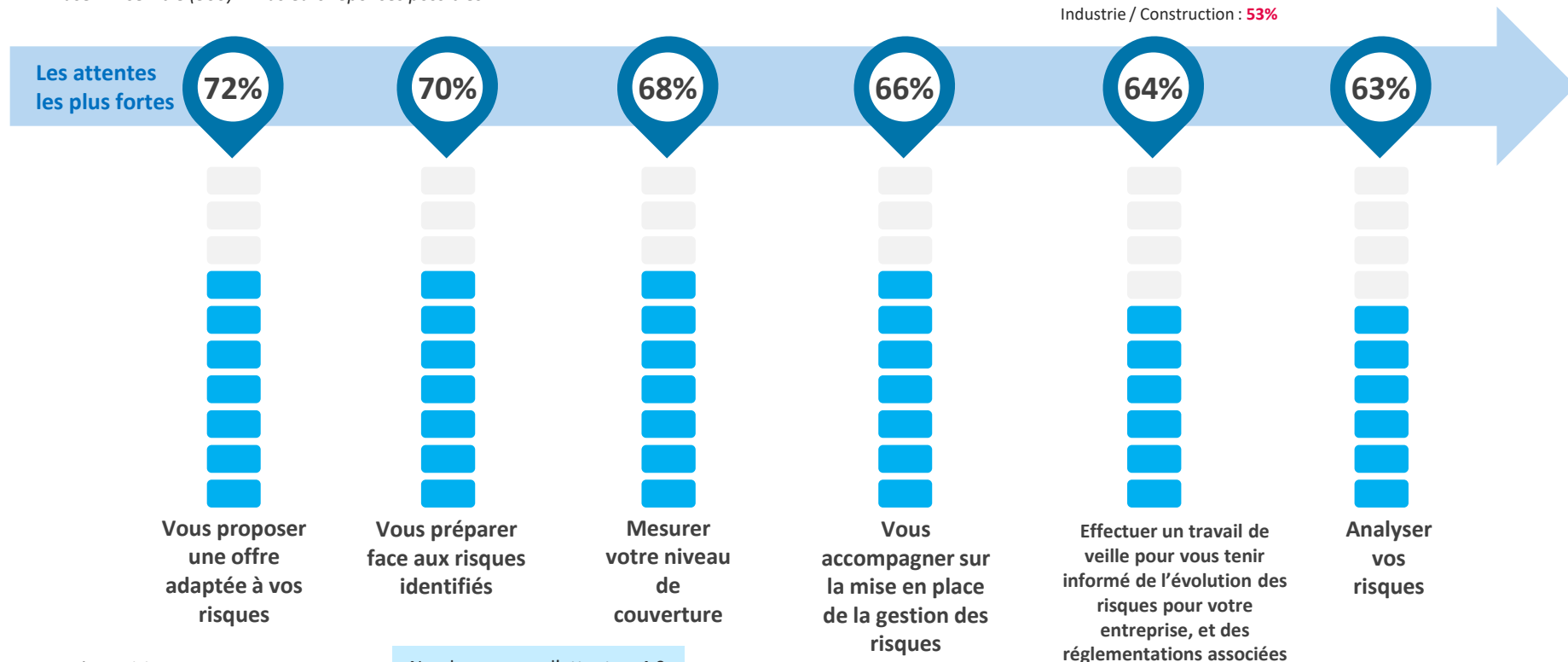
Les attentes vis-à-vis de l'assureur en matière de conseil sont fortes et nombreuses sans qu'une se démarque, accompagnement à personnaliser



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

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles

Industrie / Construction : 53%





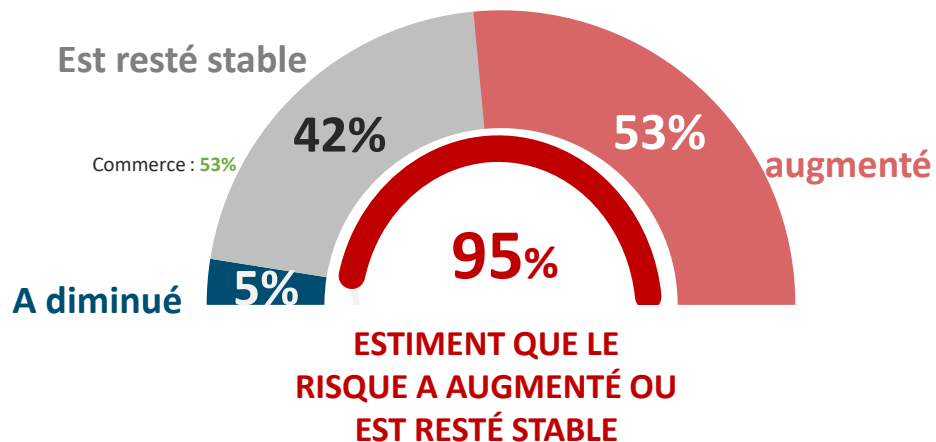
Focus sur le risque Cyber

Le risque cybersécurité progresse lui pour plus d'une entreprise sur deux



Pensez-vous que le risque cyber... ?

Base : Ensemble (300)



Les entreprises sont de plus en plus nombreuses à investir contre les cyber risques, sans pour autant se sentir tout à fait en sécurité



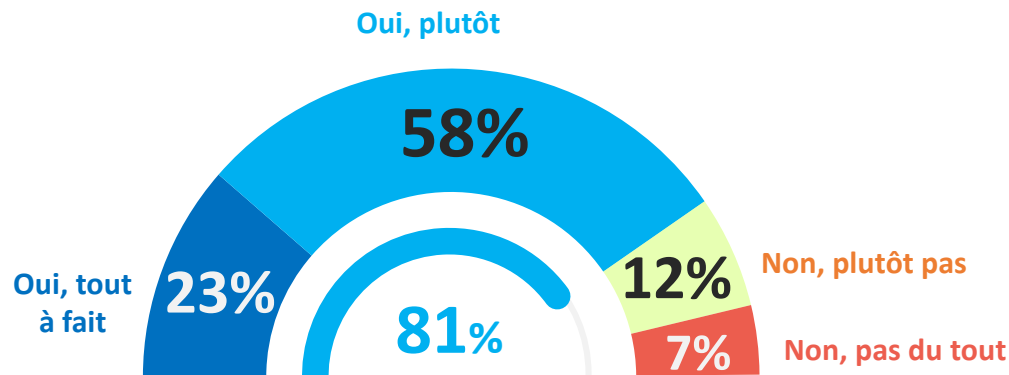
Selon vous, votre entreprise est-elle capable de gérer une cyber attaque ?

Base : Ensemble (300)

^{↑ +14}
76% des entreprises ont mis en œuvre des moyens de prévention et protection contre les cyber risques

Avez-vous mis en œuvre des moyens de prévention et protection contre les cyber risques ?

Base : Ensemble (300)



CONSIDÈRENT QUE LEUR ENTREPRISE EST CAPABLE DE GÉRER UNE CYBER ATTAQUE



Les actions RH et budgétaires privilégiées ont donc des limites

Et comment votre entreprise a-t-elle mis en œuvre ces moyens de prévention et protection ?

Base : ont mis en œuvre des moyens de prévention et protection (225) – Plusieurs réponses possibles

82%



Grâce à des actions de sensibilisation ou de formation des collaborateurs

81%

IDF : 91%



En investissant dans le budget de la sécurité du système d'information

77%



En cryptant les données les plus sensibles

67%



En évaluant les vulnérabilités grâce à des prestataires externes

Et pourquoi votre entreprise n'a-t-elle pas mis en œuvre tous les moyens de prévention et protection contre les cyber risques ?

Base : Ont répondu non à au moins un des items en Q16b (106) - Plusieurs réponses possibles

41%



Les coûts sont trop importants

37%



L'absence de personne dédiée à ces sujets

30%



Ce n'est pas une priorité pour l'entreprise

26%



La difficulté à comparer les différentes offres présentes sur le marché

25%



Les offres peu claires des prestataires



Méthodologie

Méthodologie



- ▶ Étude réalisée auprès d'un échantillon de **300 dirigeants, DAF, responsables en gestion de risques, d'entreprises privées de 50 à 4999 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.** Les résultats ont été pondérés par ces mêmes critères.



- ▶ 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 sur système CATI** (Computer Assisted Telephone Interview), avec un questionnaire d'une durée moyenne de 16 minutes.



- ▶ Dates de terrain : les interviews ont été réalisées entre le **12 septembre et le 2 octobre 2019.**

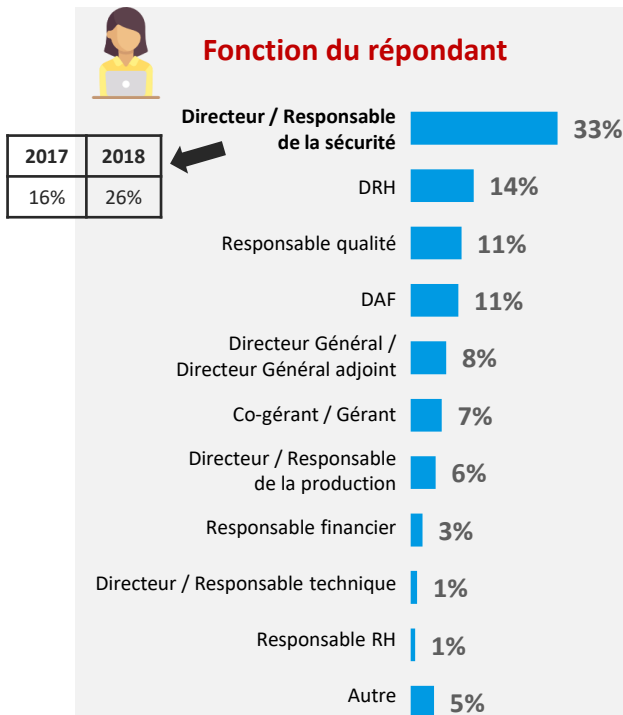


- ▶ OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 5,7 points au plus pour un échantillon de 300 répondants.

Un échantillon représentatif des PME et ETI françaises

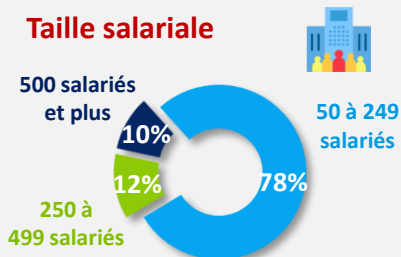


Fonction du répondant

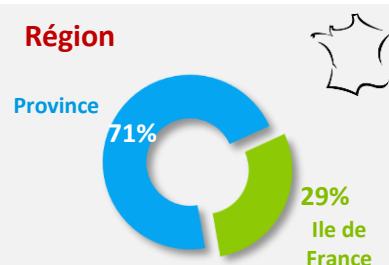


2017	2018
16%	26%

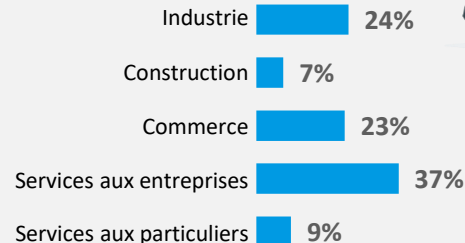
Taille salariale



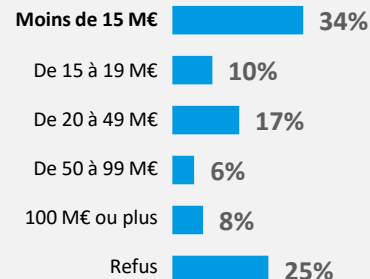
Région



Secteur d'activité



Chiffre d'affaires réalisé en 2018





QBE

**Plus qu'un assureur,
votre partenaire en gestion de risques**



Made possible



QBE European Operations est le nom commercial de QBE UK Limited, QBE Underwriting Limited et QBE Europe SA/NV. QBE Europe SA/NV est le nom commercial de la société de droit belge QBE Europe. QBE Europe SA/NV est une société anonyme au capital de EUR 770.061.500 immatriculée en Belgique sous le n° 0690.537.456 – RPM Bruxelles – TVA BE 0690.537.456. Son siège social est situé 37, boulevard du Régent, 1000 Bruxelles - Belgique. La succursale en France de QBE Europe SA/NV est inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 842 689 556. Son établissement principal est sis Coeur Défense – Tour A – 110, Esplanade du Général de Gaulle – 92931 Paris La Défense Cedex. QBE Europe SA/NV est une entreprise régie par le Code des Assurances pour les contrats souscrits ou exécutés en France. QBE Europe SA/NV est agréée sous le numéro 3093 et soumise au contrôle de la Banque Nationale de Belgique (BNB) et sa succursale en France est également soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).