

# Gestion des risques des PME et ETI en France

Étude OpinionWay pour QBE

2021 – Cinquième édition



# L'analyse



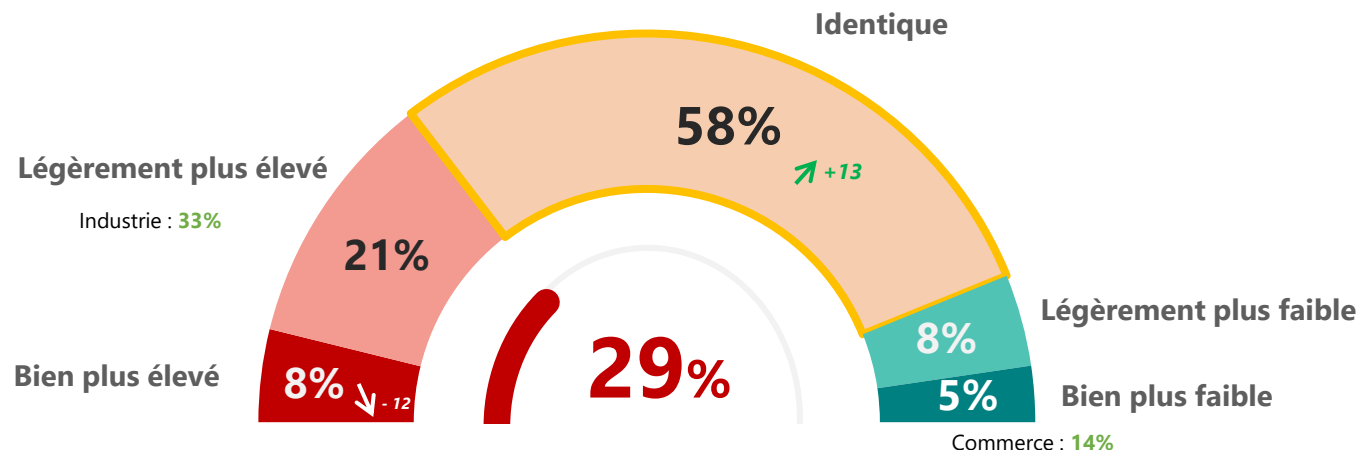
# Le niveau de risque se maintient cette année pour une grande majorité des entreprises

# La situation reste tendue mais, par rapport à l'an dernier, les dirigeants sont moins nombreux à faire face à un niveau de risque plus élevé.



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

Base : Ensemble (300)



ESTIMENT QUE LEUR ENTREPRISE FAIT FACE A UN NIVEAU DE RISQUE **PLUS ÉLEVÉ** CETTE ANNÉE

2019	2020
20%	46%

↑ +x ↓ -x Evolutions significatives vs. vague précédente

# Les risques humains sont les risques les plus importants et les plus largement vécus par les dirigeants. Les risques matériels arrivent en second mais assez loin derrière.

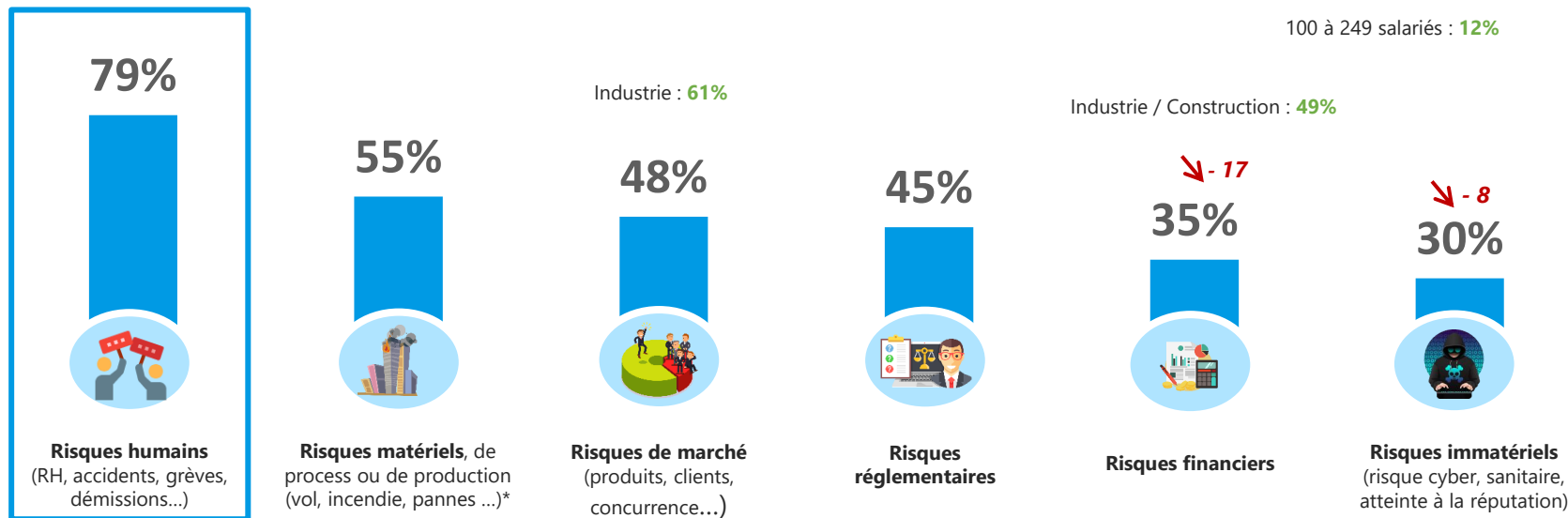


De manière générale, quels sont les principaux risques auxquels fait face votre entreprise ?

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles

**7%** les rencontrent tous

100 à 249 salariés : **12%**



↗ +x ↘ -x Evolutions significatives vs. vague précédente

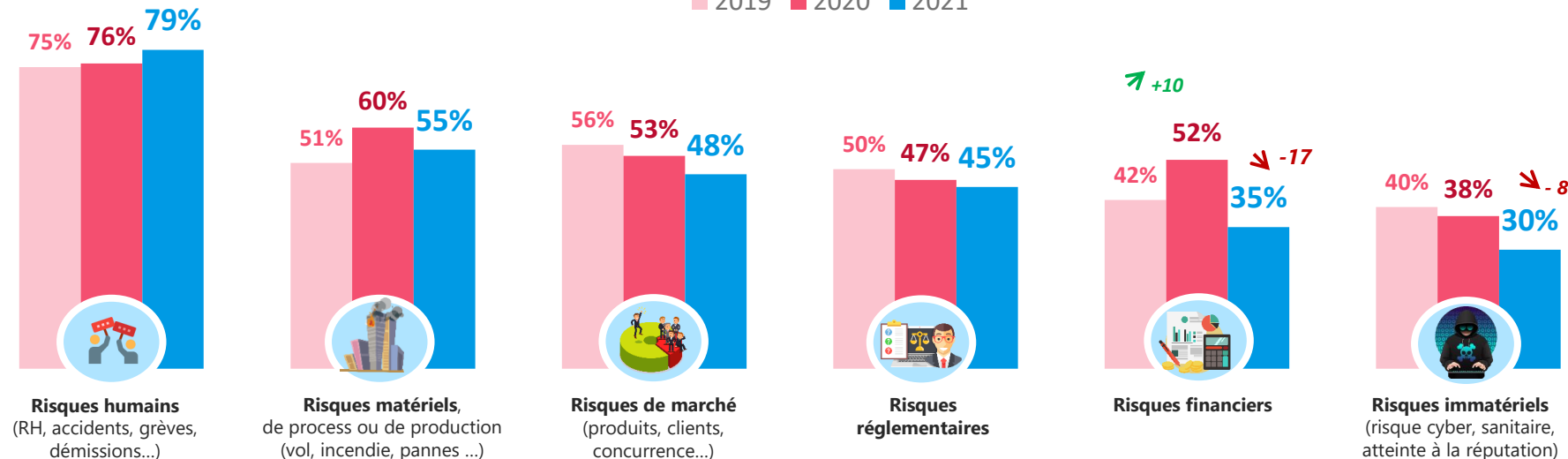
# Le niveau des différents risques s'est globalement maintenu au cours des 3 dernières années ; les seules fortes variations observées concernent les risques financiers et immatériels.



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

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles

■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



Les risques humains sont les seuls à connaître une hausse en tendance pendant que les autres risques baissent significativement ou en tendance

↗ +x ↘ -x Evolutions significatives vs. vague précédente



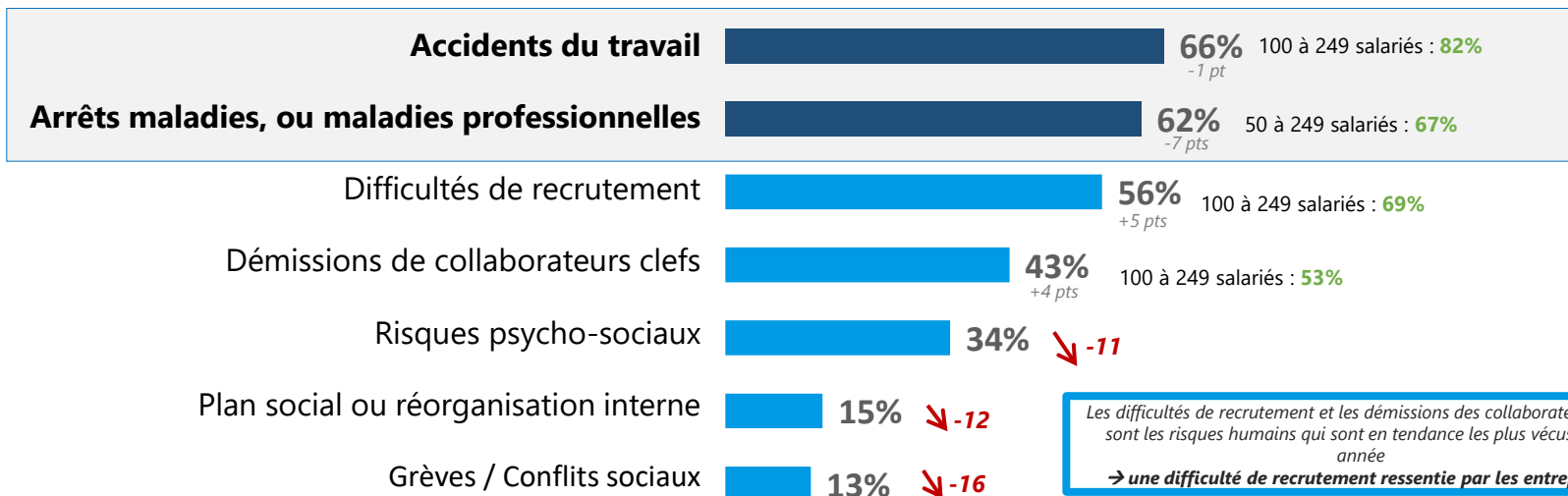
# Les risques humains

Votre entreprise fait-elle face aux risques humains suivants ?

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles



**79%** des entreprises font face à des **risques humains**.



Les difficultés de recrutement et les démissions des collaborateurs clefs sont les risques humains qui sont en tendance les plus vécus cette année  
→ une difficulté de recrutement ressentie par les entreprises

Nombre moyen de risques : 3,6

↓ -0,7

100 à 249 salariés : 3,9



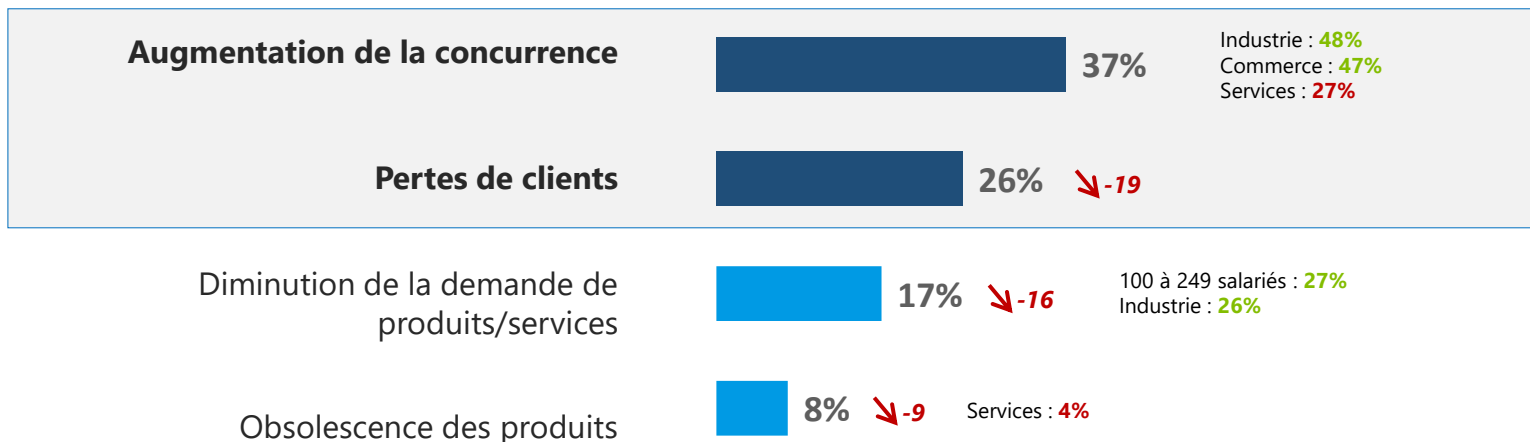
# Les risques de marché

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

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles



**48%** des entreprises font face à des **risques de marché**.



↗ +x ↘ -x Evolutions significatives vs. vague précédente





# Les risques financiers

Votre entreprise fait-elle face aux risques financiers suivants ?

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles



**35%** des entreprises font face à des **risques financiers**.

↘ -17

**Variation des cours de matières premières**

**19%**

Industrie : **28%**  
Services : **10%**

**Inflation**

**18%**

Industrie : **28%**  
Services : **13%**

Risques liés aux difficultés de financement (accès à l'emprunt)

**9%** ↘ -11

Variation des taux d'intérêt

**9%** ↘ -12

50 à 99 salariés : **5%**

Variation du taux de change

**8%** ↘ -8

Industrie : **14%** / Services : **4%**

Cessation de paiement

**7%** ↘ -16

Risques de crédit

**7%** ↘ -17 100 à 249 salariés : **12%**

↗ +x ↘ -x Evolutions significatives vs. vague précédente



# Les risques immatériels

Votre entreprise fait-elle face aux risques immatériels suivants ?

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles



**30%** des entreprises font face à des **risques immatériels**.

↘ -8



**Risque sanitaire**



**22%**

50 à 99 salariés : **15%**

Risque cyber (ex : cyber  
attaque)



**17%**

↘ -9

250 à 4999 salariés : **29%**

50 à 99 salariés : **7%**

Atteinte à la réputation



**15%**

↘ -11

↗ +x ↘ -x Evolutions significatives vs. vague précédente

# Les risques humains sont, non seulement les risques les plus largement vécus, mais également ceux qui requièrent le plus d'accompagnement d'après les entreprises.

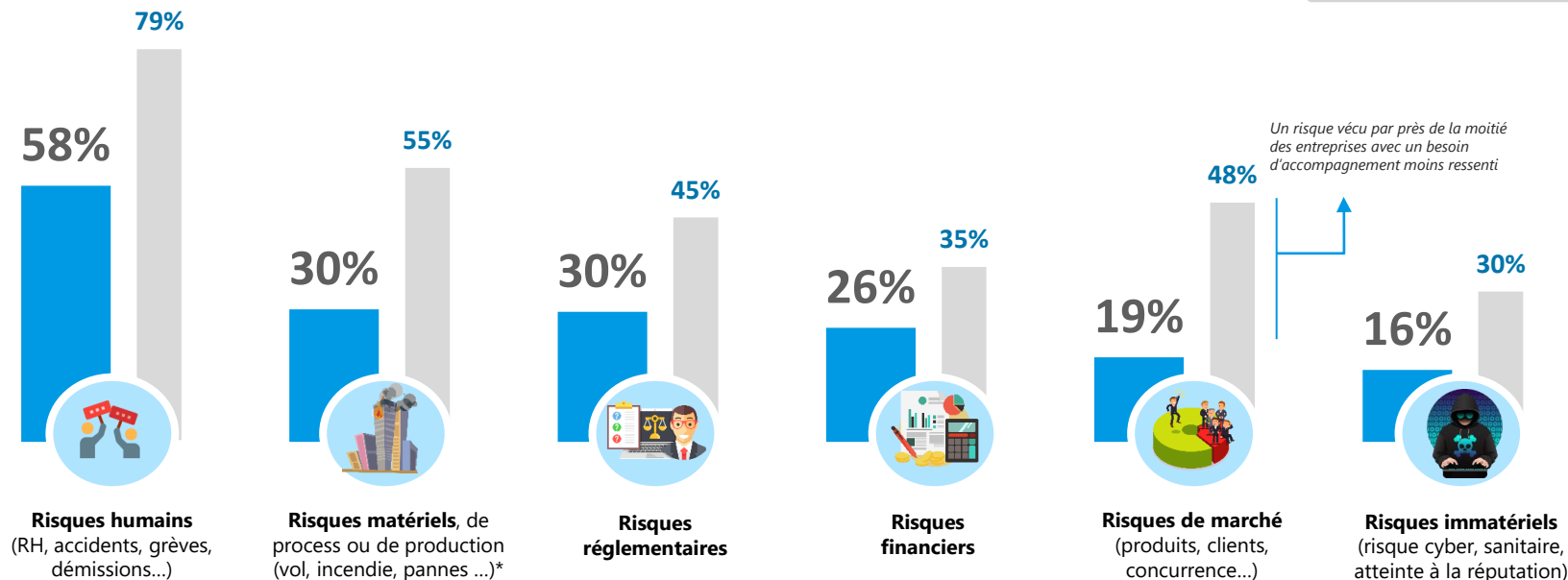


Quels sont selon vous les risques au sein de votre entreprise qui nécessitent le plus d'accompagnement par une entité experte externe ?

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles

■ Rappel % risques vécus par l'entreprise en q1

Nouvelle question en 2021



# Après une forte hausse en 2020, la perception d'un risque cyber se maintient globalement pour une grande part des entreprises.



D'après vous, au cours des 12 derniers mois, le risque cyber dans votre entreprise a-t-il plutôt... ?

Base : Ensemble (300)



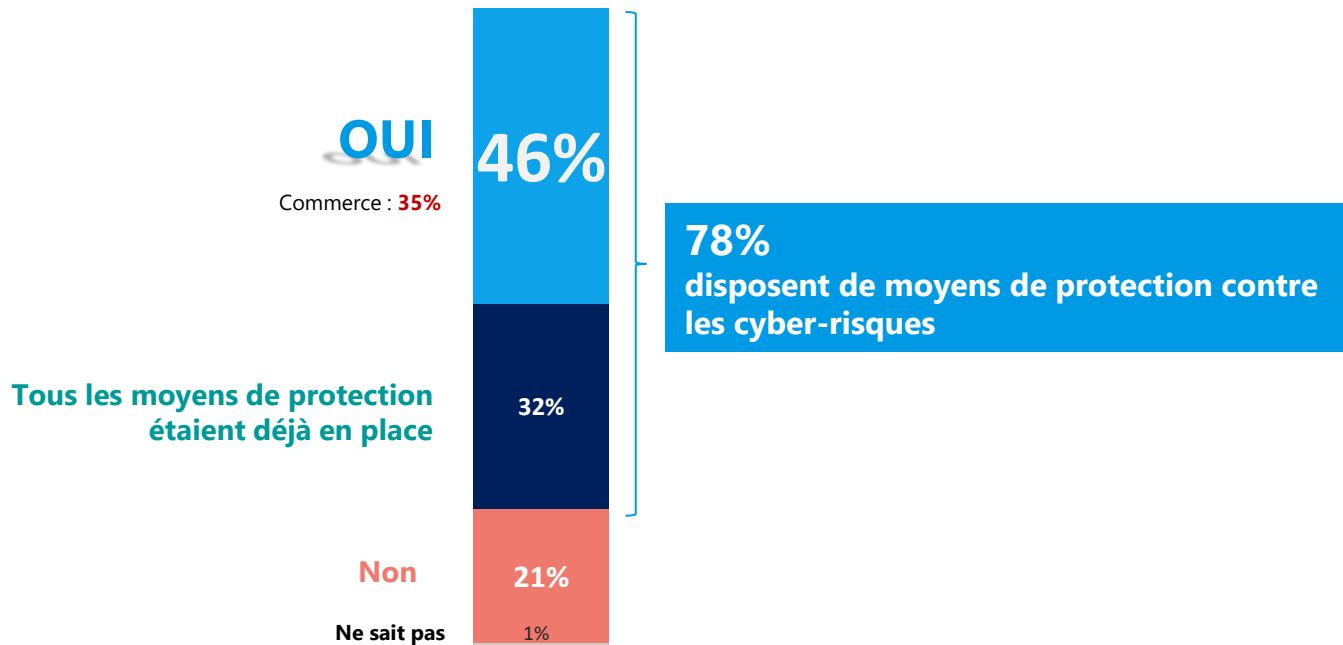
↗ +x ↘ -x Evolutions significatives vs. vague précédente

# Et près de la moitié d'entre elles ont pris des dispositions supplémentaires cette année pour les contrer...



Votre entreprise a-t-elle mis en œuvre des moyens de protection supplémentaires contre les cyber-risques au cours des 12 derniers mois ?

Base : Ensemble (300)



Pas de comparaison possible vs la précédente année,  
question reformulée en 2021

## ... en optant principalement pour une sensibilisation des collaborateurs et des mises à jour des logiciels.



Quels sont les moyens de protections supplémentaires mis en œuvre ?

Base : mis en œuvre des moyens de protection supplémentaires (140)

Rappel :

46% Ont mis en œuvre des moyens de protection supplémentaires contre les cyber-risques

**Sensibilisation des collaborateurs sur les cyber-risques** 85%

**Mises à jour des logiciels** 76% Industrie : 64%

Mise en place d'une **authentification renforcée pour les accès à distance** dans le cadre du télétravail 70%

**Limitation de l'accès aux informations** confidentielles 69%

Incitation à une **gestion plus rigoureuse des mots de passe** 67%

**Augmentation du budget** dédié à la sécurité informatique 55%

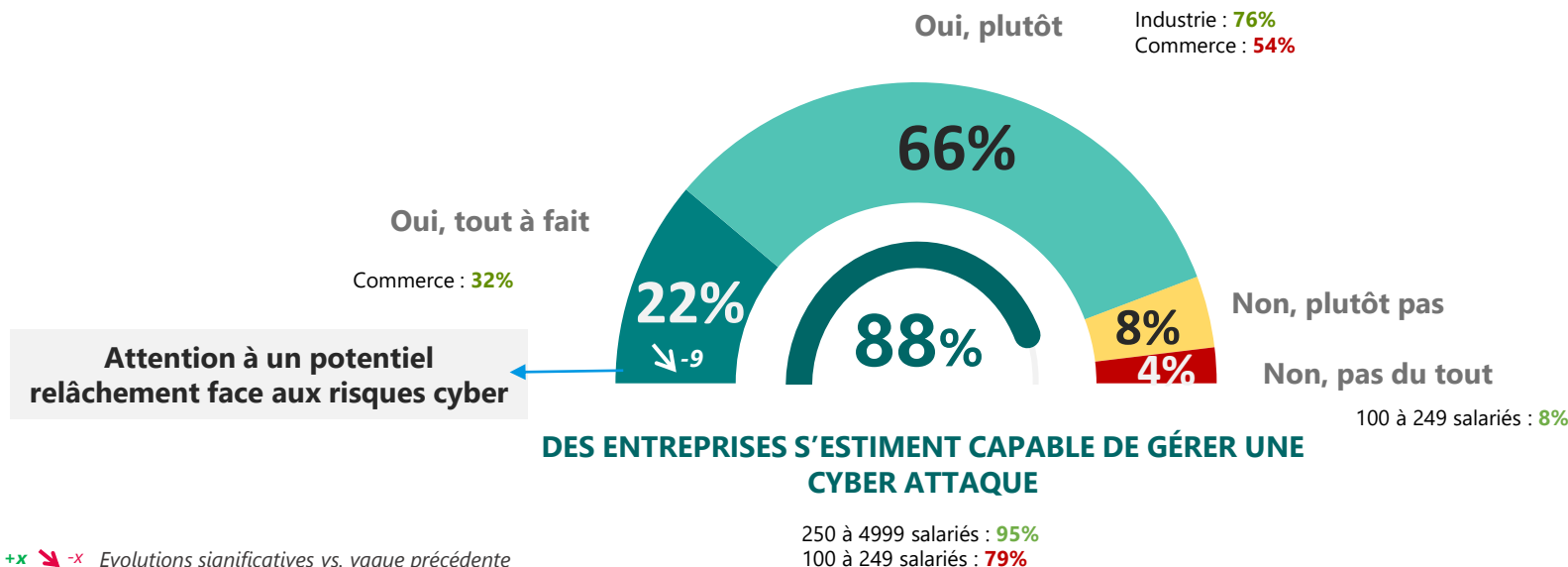
Pas d'évolutions significatives vs. la précédente vague

# La grande majorité des entreprises se considère prête à gérer une cyber attaque, mais moins fortement que l'année dernière, grâce notamment aux moyens de protection mis en place.



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

Base : Ensemble (300)





# De nouveaux risques liés à la crise sanitaire ; redoutés par les entreprises et contrés à travers des dispositions organisationnelles



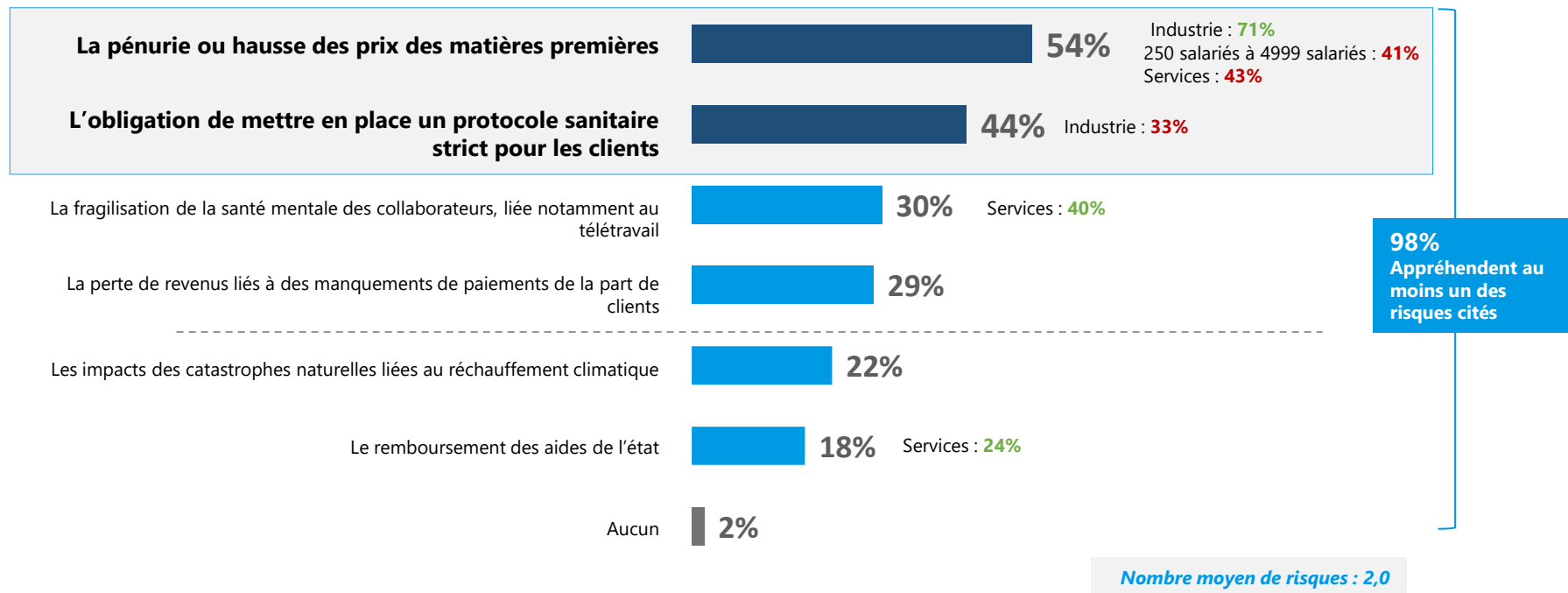
# A court terme, la pénurie ou la hausse du prix des matières premières ainsi que l'instauration d'un protocole sanitaire obligatoire sont les principaux risques qui préoccupent les dirigeants.



Quels sont parmi les risques suivants, ceux que vous appréhendez le plus pour votre entreprise au cours des prochains mois ?

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles

Nouvelle question en 2021



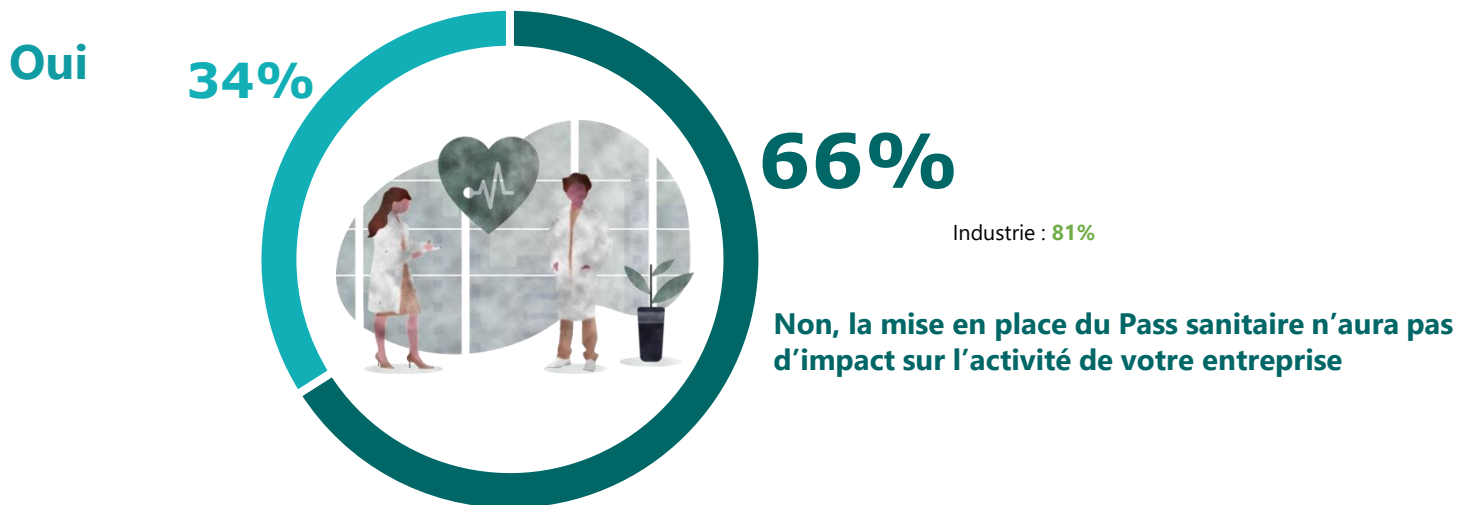
# La mise en place du pass sanitaire quant à lui impactera l'activité d'une entreprise sur trois.



La mise en place du Pass Sanitaire aura-t-elle un impact sur l'activité de votre entreprise ?

Base : Ensemble (300)

Nouvelle question en 2021



# Le télétravail a pris ou prendra place dans le quotidien de près de 6 entreprises sur 10...



Le télétravail est-il en place ou sera prochainement en place au sein de votre entreprise ?

Base : Ensemble (300)

Nouvelle question en 2021



Le télétravail au sein de l'entreprise

57%

est déjà en place

Industrie : 69%  
Services aux entreprises : 66%  
Commerce : 41%

2%

sera en place  
prochainement

41%

Non, n'est pas en  
place

Commerce : 58%  
Services aux entreprises : 33%  
250 à 4999 salariés : 32%

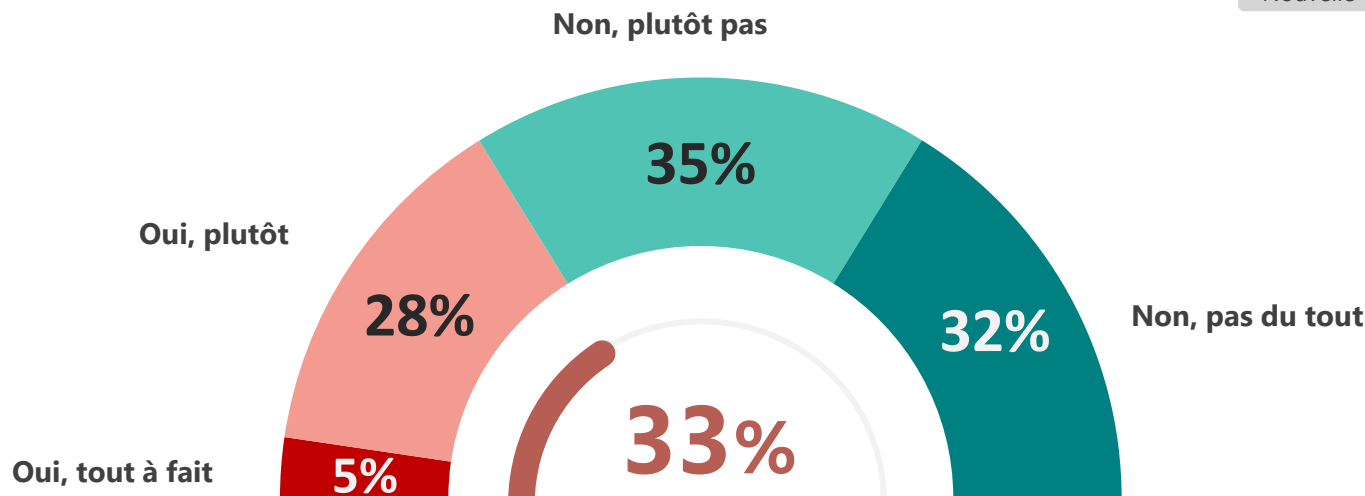
## ...une nouvelle organisation du travail qui engendrera de nouveaux risques pour 1 tiers d'entre elles.



D'après vous, est-ce que la mise en place du télétravail engendrera de nouveaux risques pour votre entreprise ?

Base : Le télétravail est déjà en place au sein de l'entreprise ou sera en place prochainement (176)

Nouvelle question en 2021



**PENSENT QUE LA MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL  
ENGENDRERA DE NOUVEAUX RISQUES POUR L'ENTREPRISE**

Ile de France : 46%

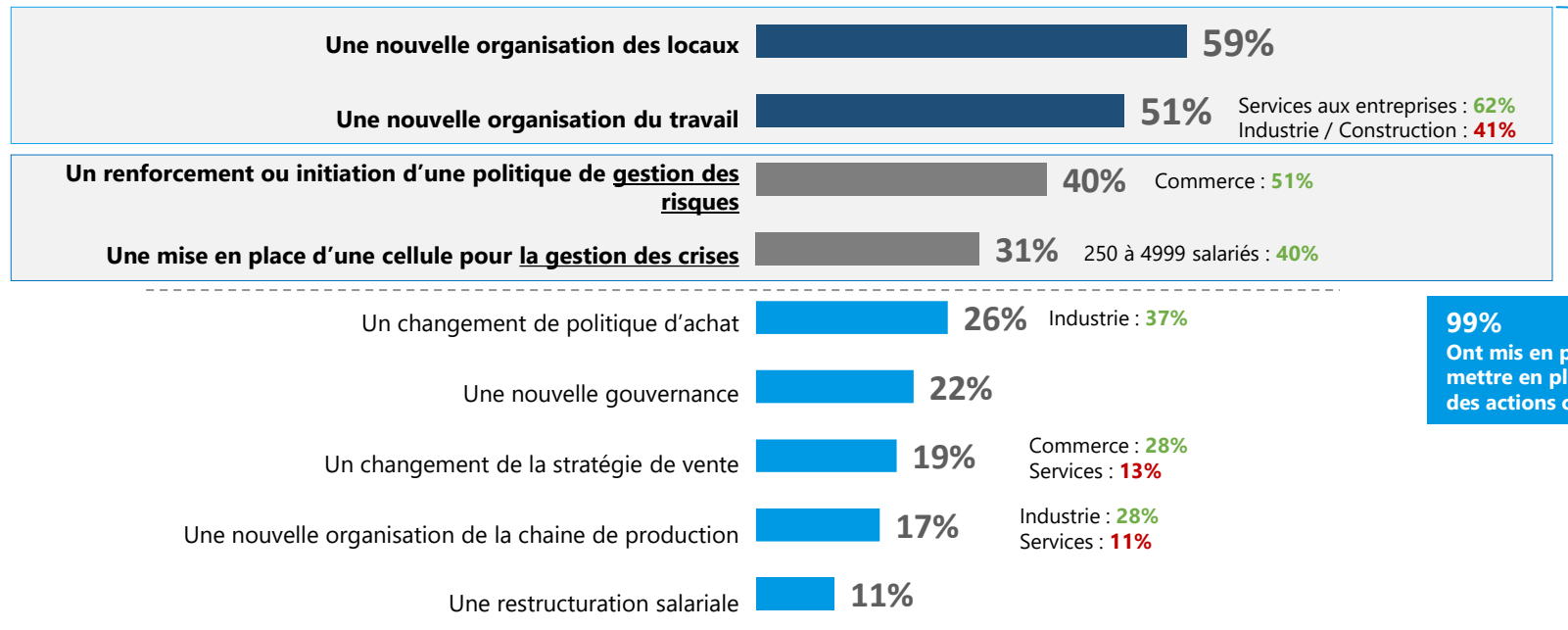
250 salariés à 4999 salariés : 47%

# Face à cette fragilisation liée à la crise sanitaire, les entreprises sont nombreuses à avoir pris ou comptent prendre des dispositions d'ordre organisationnel principalement suivi de près par des dispositions pour la gestion des risques.



Face à la fragilisation liée à la crise sanitaire, quelles actions correctives ont été mises en place, ou envisagez-vous de mettre en place ?

Base : ensemble (300)



**99%**  
Ont mis en place ou comptent mettre en place au moins une des actions citées

Pas de comparaison possible vs la précédente année, question reformulée en 2021



# Des entreprises perturbées par la venue de nouveaux risques et moins nombreuses à maîtriser totalement les risques cette année

# Moins d'entreprises s'estiment capable de gérer les risques totalement cette année.



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

Base : Ensemble (300)

## Totalement

Commerce : **37%**  
Services aux entreprises : **17%**

## Partiellement

Services aux entreprises : **82%**  
Commerce : **62%**

## Pas du tout

### MAITRISE DES RISQUES

**26%** ↘ - 10

↗ (36% en 2020)  
(24% en 2019)

**73%** ↗ +10

↘ (63% en 2020)  
(74% en 2019)

**1%** (2% en 2019)  
(1% en 2020)

↗ +x ↘ -x Evolutions significatives vs. vague précédente

# Avec une perception quant à cette maîtrise mitigée et partagée entre équivalence et progrès par rapport à l'an dernier.



Par rapport à l'an dernier, diriez-vous que votre entreprise maîtrise ses risques ...?

Base : Ensemble (300)

Nouvelle question en 2021

Commerce : **18%**  
Services aux entreprises : **5%**



■ Bien mieux que l'an dernier   ■ Légèrement mieux que l'an dernier   ■ Identique   ■ Légèrement moins bien que l'an dernier   ■ Bien moins bien que l'an dernier



# La mise en place et le suivi du plan d'action est l'étape jugée la plus complexe lors de la gestion des risques.



Parmi les 3 étapes que je vais vous citer, quelle est selon vous l'opération la plus complexe dans la gestion des risques ?

Base : Ensemble (300)

## La gestion de la situation en cas de crise

Province : 31%  
Services aux entreprises : 18%  
28% ↘ -16  
1<sup>er</sup> en 2020 : 44%

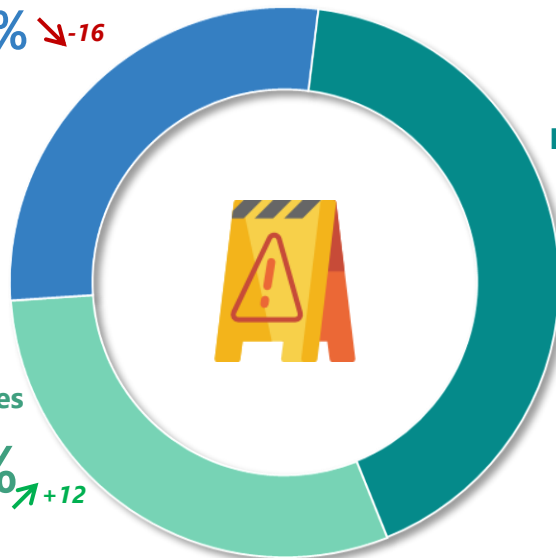
## L'identification des risques

Services aux entreprises : 40%  
Commerce : 20%  
30% ↗ +12  
3<sup>ème</sup> en 2020 : 18%

## La mise en place et suivi du plan d'actions

42%

2<sup>ème</sup> en 2020 : 38%



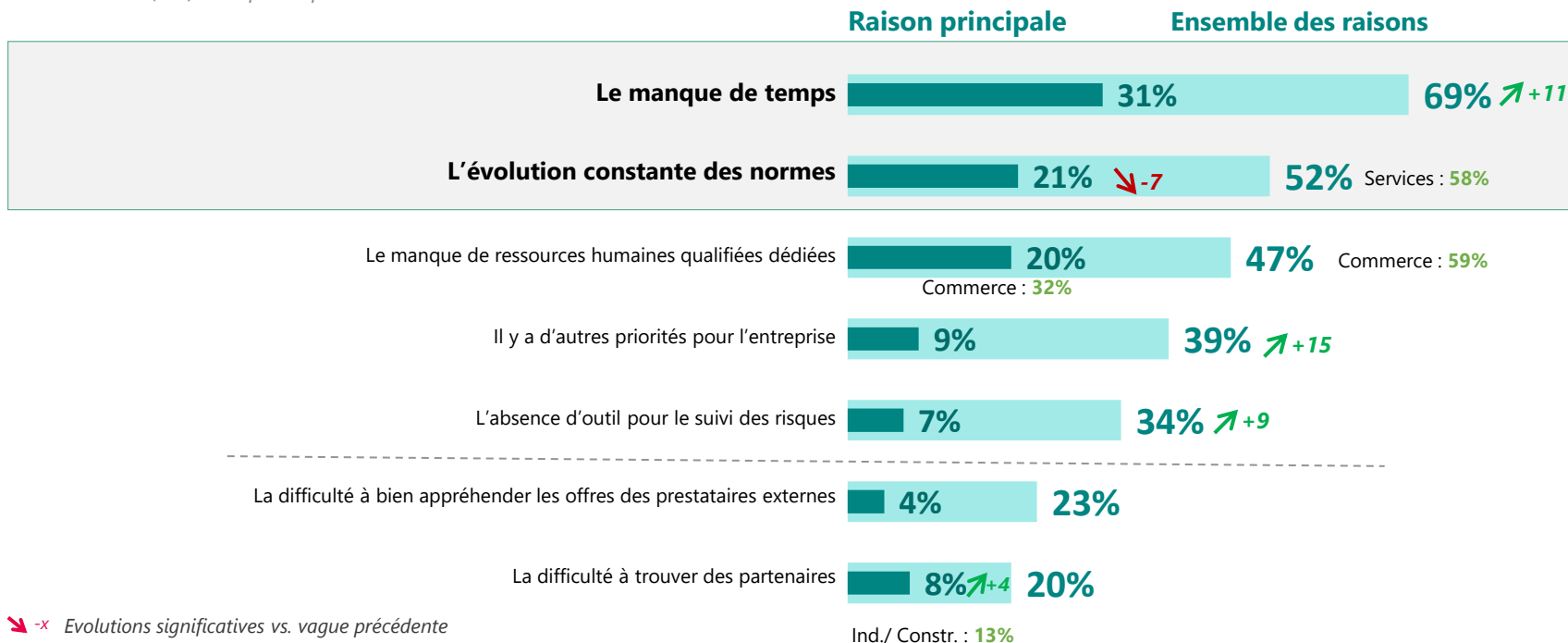
↗ +x ↘ -x Evolutions significatives vs. vague précédente

# Et dans le détail, le manque de temps ainsi que la versatilité normative sont les raisons qui compliquent cette tâche.



Et quelles sont les principales raisons de cette complexité dans la gestion des risques selon vous ? En premier ? En deuxième ? En troisième ?

Base : Ensemble (300) – 3 réponses possibles



↗ +x ↘ -x Evolutions significatives vs. vague précédente



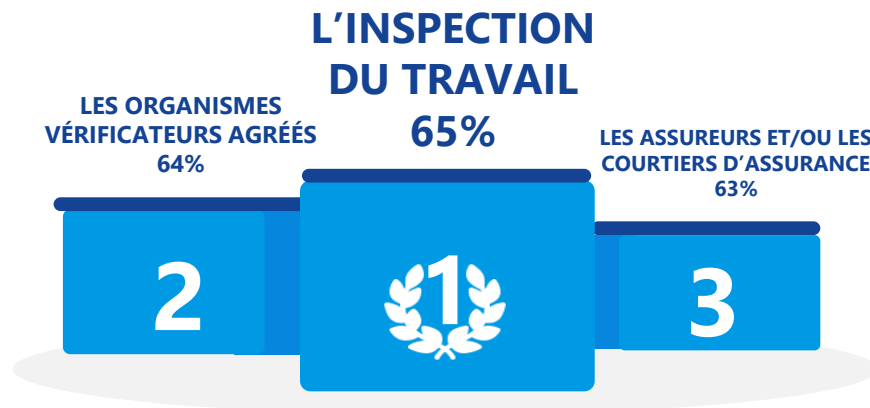
# L'inspection du travail, les organismes vérificateurs ainsi que les assureurs/courtiers se partagent le podium du principal recours pour la gestion des risques

**En ce contexte particulier, l'inspection du travail, les organismes vérificateurs ainsi que les assureurs/courtiers sont jugés au coude à coude comme étant les entités les plus légitimes à conseiller les entreprises.**

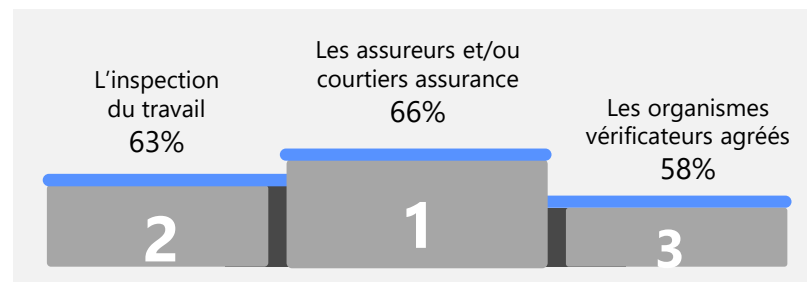


Pour les risques que nous venons d'évoquer, quelles sont les différentes entités ou personnes les plus légitimes pour vous conseiller ?

Base : Ensemble (300) – Plusieurs réponses possibles



Rappel 2020

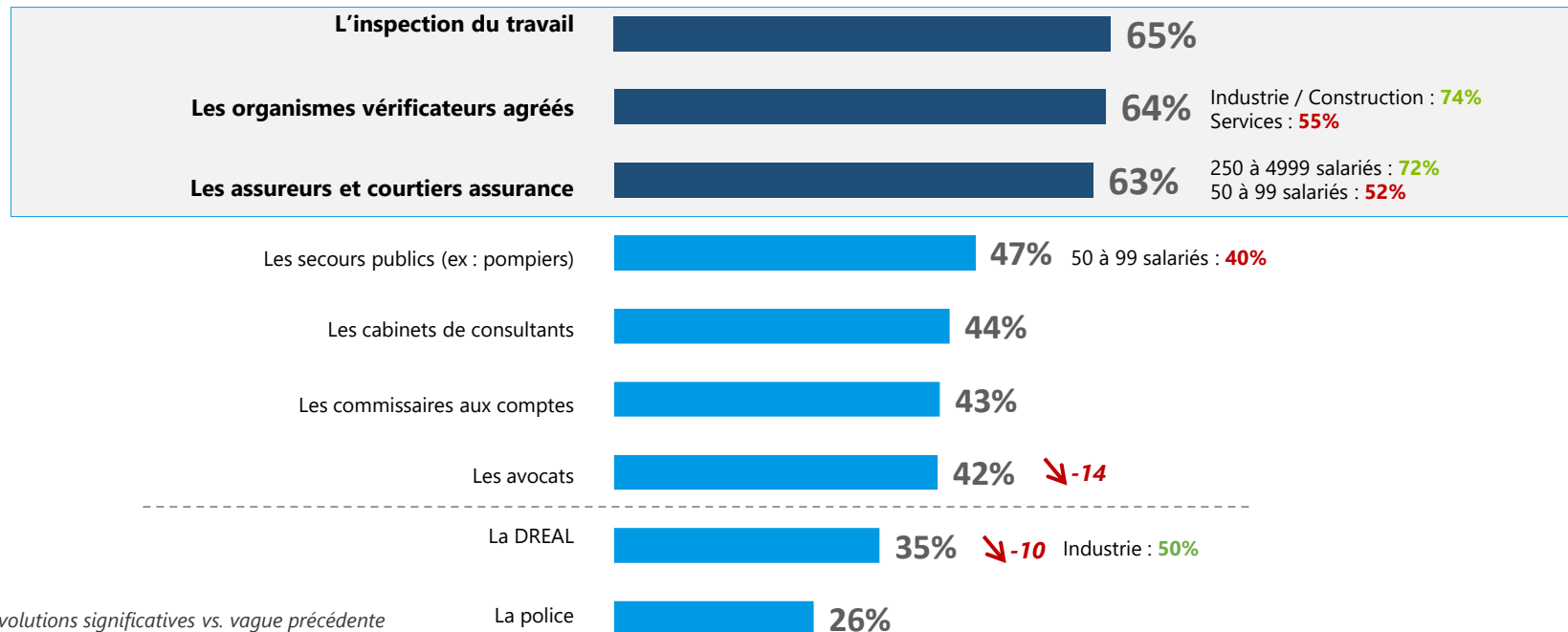


# En ce contexte particulier, l'inspection du travail, les organismes vérificateurs ainsi que les assureurs/courtiers sont jugés au coude à coude comme étant les entités les plus légitimes à conseiller les entreprises.



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



↗ +x ↘ -x Evolutions significatives vs. vague précédente

# Les assureurs/courtiers arrivent moyennement à satisfaire, avec un niveau de très satisfait qui se situe à 13% ...

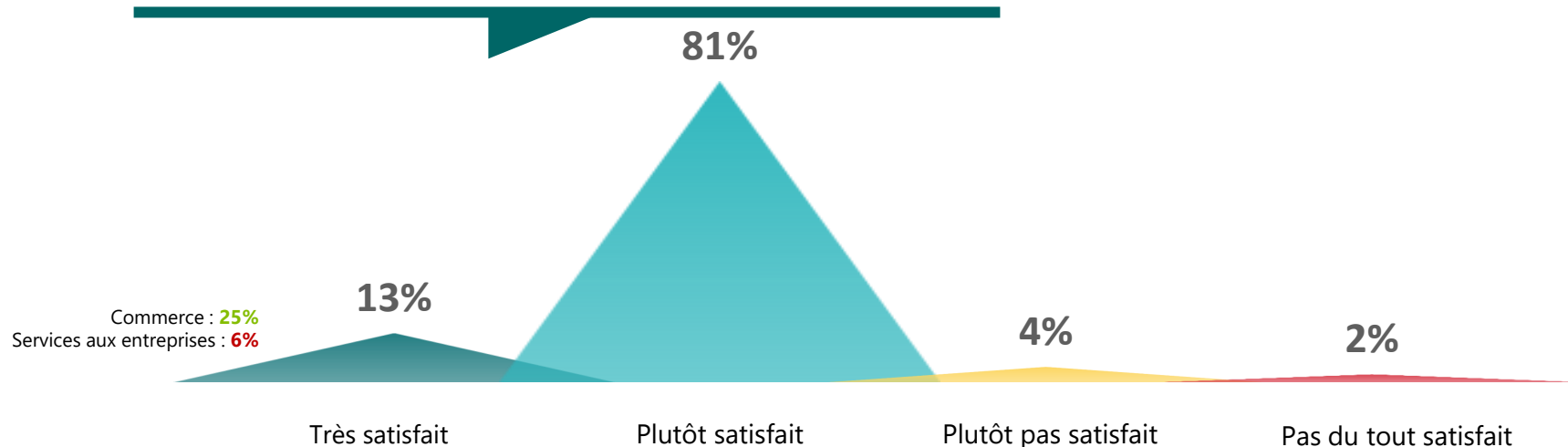


Quel est votre niveau de satisfaction sur le conseil en gestion des risques apporté par votre assureur/ courtier en assurance ?

Base : Ensemble (300)

# 13%

**Sont très satisfaits des conseils en matière de gestion des risques  
apportés par leur assureur/courtier**

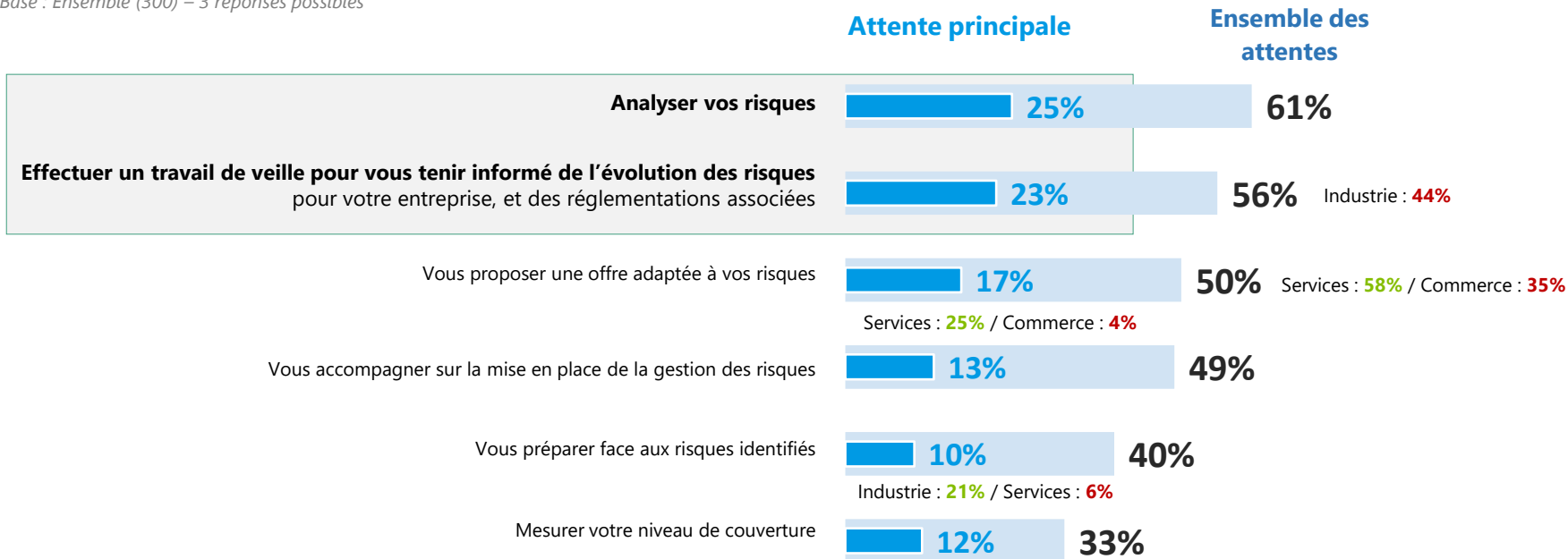


## ... une satisfaction qui ne peut que se renforcer à travers une analyse personnalisée des risques et d'une veille continue de leurs évolutions.



Quelles sont vos principales attentes vis-à-vis de votre assureur/courtier en matière de conseil sur la gestion des risques ? En premier ? En deuxième ? En troisième ?

Base : Ensemble (300) – 3 réponses possibles



Pas de comparaison possible vs la précédente année,  
**question reformulée en 2021**



# La grande majorité des dirigeants se montrent assez optimistes et abordent l'avenir avec confiance



# Les dirigeants croient majoritairement en la compétitivité de leur entreprise mais de façon assez modérée.



De façon générale, diriez-vous que, par rapport à des entreprises similaires, la vôtre est très compétitive, plutôt compétitive, plutôt pas compétitive ou pas du tout compétitive ?

Base : Ensemble (300)

Nouvelle question en 2021

**19%** Considèrent que leur entreprise est très compétitive

73%

19%

3%

3%

NSP : 2%

250 salariés à 4999 salariés : 30%  
50 à 99 salariés : 13%

Très compétitive

Plutôt compétitive

Plutôt pas compétitive

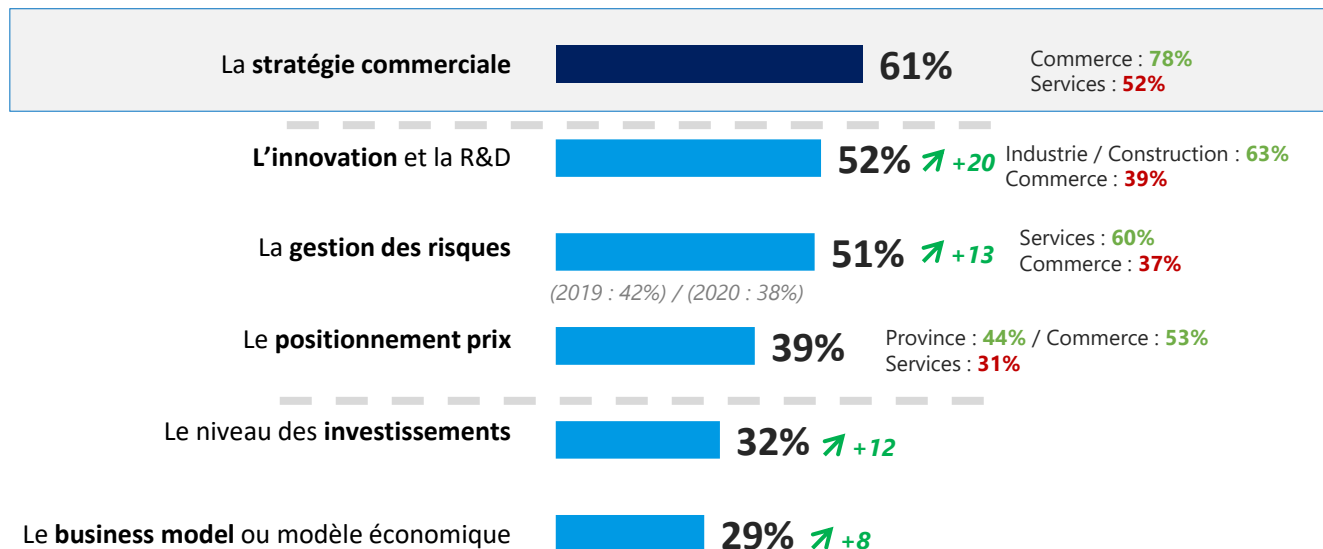
Pas du tout compétitive

# La majorité des fondements de la compétitivité gagnent du terrain cette année. La stratégie commerciale maintient cependant sa position de principal pilier à côté de l'innovation R&D et de la gestion des risques.



Quels sont les trois éléments sur lesquels repose le plus la compétitivité de votre entreprise ?

Base : Ensemble (300) – 3 réponses possibles

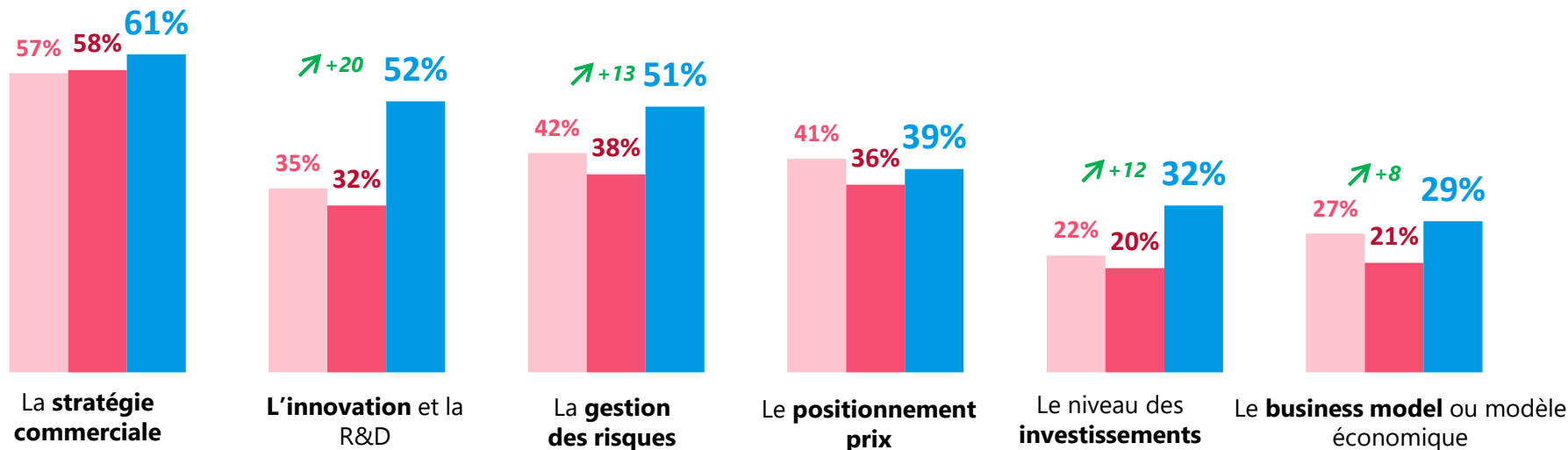


↑ +x ↓ -x Evolutions significatives vs. vague précédente

La majorité des fondements de la compétitivité gagnent du terrain cette année. La stratégie commerciale maintient cependant sa position de principal pilier à côté de l'innovation R&D et de la gestion des risques.



■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



↗ +x ↘ -x Evolutions significatives vs. vague précédente



## En somme, les entreprises se montrent plutôt optimistes face à l'avenir proche.

Concernant les perspectives des 6 prochains mois, diriez-vous que vous êtes très confiant(e), assez confiant(e), assez inquiet(e), très inquiet(e), pour votre entreprise ?

Base : Ensemble (300)

Nouvelle question en 2021

**91%** Sont confiant(e)s concernant les perspectives des 6 prochains mois

75%

**16%** Sont très confiant(e)s concernant les perspectives des 6 prochains mois

16%

Commerce : 24%

8%

1%

Très confiant(e)

Assez confiant(e)

Assez inquiet(e)

Très inquiet(e)



# La synthèse



## Synthèse des principaux résultats

Les dirigeants sont moins nombreux à faire face à un niveau de risque plus élevé que celui de l'an dernier

**29%** ▼  
- 17 pts

des dirigeants estiment que leur entreprise fait face à un niveau de risque plus élevé cette année

Les risques humains sont les risques les plus largement vécus par les entreprises

**79%** ▲  
En tendance  
+3 pts

Font face à des **risques humains**  
*Seuls risques à enregistrer une hausse en tendance cette année*

Et la perception d'un risque cyber se maintient globalement pour une grande part des entreprises

**73%** ▲  
En tendance  
+5 pts

Déclarent que le **risque cyber** est resté **stable** au cours des 12 derniers mois

La pénurie ou la hausse du prix des matières premières ainsi que l'instauration d'un protocole sanitaire sont les nouveaux risques les plus redoutés

**54%** 

Appréhendent **La pénurie ou la hausse du prix des matières premières**

**44%** 

Appréhendent **l'obligation de mettre en place un protocole sanitaire strict**

Le télétravail a été instauré auprès de 6 entreprises sur 10 et engendrera de nouveaux risques pour un tiers d'entre elles

**33%** 

Des entreprises ayant instauré le télétravail pensent **qu'il engendrera de nouveaux risques**

Face à ces nouveaux risques, de nouvelles dispositions d'ordre organisationnel ont été mises en place

**59%** 

Une nouvelle **organisation des locaux**

**51%** 

Une nouvelle **organisation du travail**



## Synthèse des principaux résultats

Moins d'entreprises s'estiment capable de gérer les risques totalement cette année

**26%** ▼ - 10 pts

Des dirigeants **estiment maîtriser les risques totalement cette année**

Avec une mise en place et un suivi du plan d'actions jugé compliqué

**42%** ▲ En tendance +2 pts

Estiment que **la mise en place et le suivi du plan d'actions est l'étape la plus complexe** lors de la gestion des risques

Principalement à cause d'un manque de temps et de la versatilité des normes

**31%** ▲ +11 pts

Le manque de temps

**51%** ▲ En tendance +3 pts

L'évolution constante des normes

Dans ce contexte, les dirigeants se montrent globalement satisfaits des conseils apportés par leur assureur/ courtier

**94%** ★ New

En sont satisfaits  
Dont **13%** très satisfaits

Et croient majoritairement en la compétitivité de leur entreprise mais de façon assez modérée

**92%** ★ New

Considèrent que leur entreprise est compétitive  
Dont **19%** très compétitive

Ce qui leur permet d'aborder l'avenir proche de façon assez optimiste

**91%** ★ New

Sont confiants concernant les perspectives des 6 prochains mois  
Dont **16%** très confiants

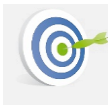


# La méthodologie

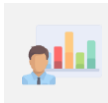




# Méthodologie



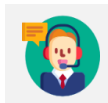
- Étude réalisée auprès d'un échantillon de **300 dirigeants, DAF, responsables en gestion de risques, d'entreprises privées de 50 à 4999 salariés.**



- 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.



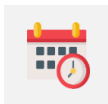
- OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252.**



- 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.



Questionnaire  
2021



- Dates de terrain : les interviews ont été réalisées entre le **13 septembre et le 4 octobre 2021.**



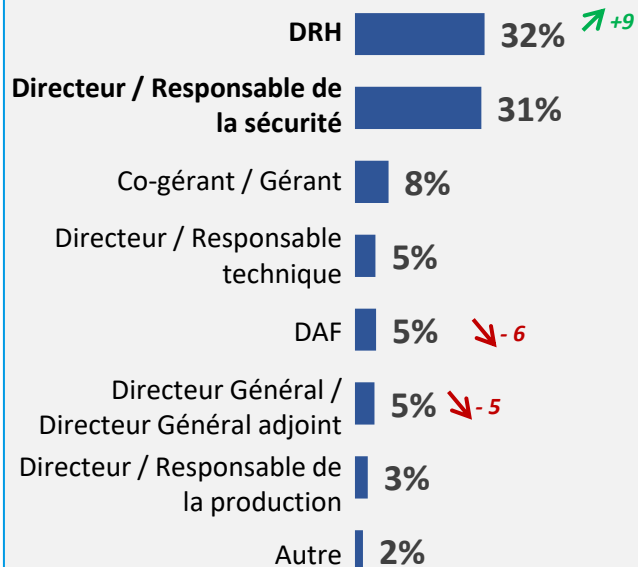
- OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 5,7 points au plus pour un échantillon de 300 répondants.

Les bases présentées dans le rapport présentent les **effectifs bruts**.

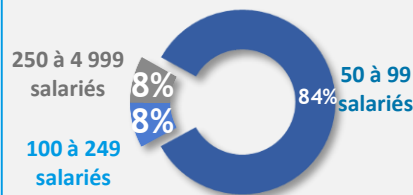


## Un échantillon représentatif des PME et ETI françaises

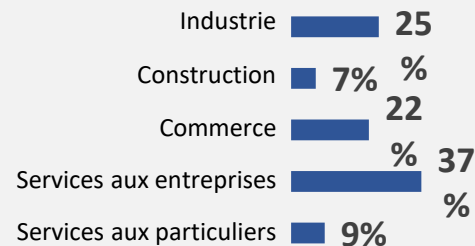
### Fonction du répondant



### Taille salariale



### Secteur d'activité

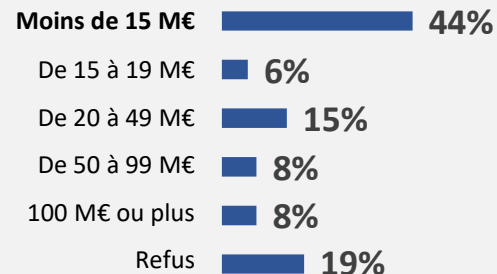


### Région

#### Province



### Chiffre d'affaires réalisé en 2020



# 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 2019.

**Made possible**



**QBE**