

## Questions pratiques sur la mise en œuvre d'une démarche de prévention.

Dans la pratique les préoccupations conjuguées d'assurance et de prévention se traduisent par nombre de questions, à la fois pragmatiques et complexes, structurelles mais aussi conjoncturelles. Marsh se doit sur de nombreux points de prendre position et de faire partager son expérience.

### ***La prévention est-elle le problème de l'entreprise ou celui de l'assureur ?***

La prévention est d'abord la préoccupation de l'entreprise car la survenance d'un sinistre grave, surtout quand il est évitable, est d'une portée très supérieure à ce que pourra jamais compenser l'assurance. L'assurance ne rembourse pas la perte durable des clients, l'atteinte à l'image de marque, la pression réglementaire accrue, la défiance des actionnaires....

Cependant la prévention concerne aussi au premier plan l'assureur, puisqu'il est à la fois preneur de risques, subrogé à l'assuré pour l'exercice des recours, disposant d'un droit de connaissance et de contrôle des risques reconnu par le code des assurances. Mais la définition et le pilotage de la politique de prévention restent quand même une prérogative de l'assuré, l'assureur n'étant jamais obligé de souscrire un risque sur lequel il portera une appréciation négative.

### ***Quelles sont mes priorités d'action, techniques et humaines ?***

Comme le démontre de façon incontestable le retour d'expérience des sinistres, l'accumulation de moyens techniques n'est jamais suffisante, ni même adaptée à une bonne prévention s'il n'y a pas d'abord une forte volonté de la Direction de l'entreprise, une bonne organisation, et une mobilisation des personnels .

Ce préalable posé, le choix des priorités s'établit au cas par cas avec méthode et curiosité. La méthode repose sur une analyse de risques bien établie, notamment en matière d'incendie et de nombreux risques de pointe. Dans tous les cas il y a lieu de conjuguer l'expertise métier de l'assuré et la pratique du préventionniste professionnel, sur les risques de toute nature : bâtiments et machines, produits, procédés, informatique, prestataires, collaborateurs, événements naturels, tiers extérieurs...

### ***Les efforts de prévention consentis par l'entreprise sont-ils pris en compte par l'assureur ?***

Les standards de prévention sont issus, pour beaucoup, des efforts de la profession de l'assurance, y compris la reconnaissance réglementaire en matière d'incendie et de vol. Cela atteste d'une expertise réelle, basée sur le retour d'expérience, à laquelle il convient évidemment de se rapporter. C'est donc par rapport à des standards techniques précis que se prononcent les assureurs, pour prendre en compte, ou non, les moyens de prévention de leurs assurés. Ainsi les règles APSAD régissent largement le marché français, les standards NFPA sont reconnus au plan international, et certains assureurs disposent aussi de leurs propres règles. Toutefois il convient toujours de se rappeler trois aspects qui précisent et parfois limitent ce propos général :

- la pertinence des moyens de prévention reste tributaire d'une bonne analyse préalable du risque, dont les critères ne concernent pas tous l'assureur (aspects sociaux, risques aux personnes, redéploiement stratégique),
- l'assureur est d'abord concerné par les risques dits « de gravité », qui engagent ses capacités de souscription, et qui ne peuvent se gérer par des franchises contrairement aux risques dits « fréquence » (et de montant unitaire limité),

- l'assureur, enfin, est tributaire d'un marché de l'assurance qui influe largement sur les capacités de garanties et leurs coûts, faciles et peu demandeuses de prévention, au contraire réduites et exigeantes sur la qualité des risques.

## **Comment conjuguer les demandes des assureurs avec les contraintes réglementaires ?**

La réglementation s'impose à chacun et les exigences des assureurs peuvent se recouper ou se compléter quand les résultats recherchés ne sont pas les mêmes. Par exemple, la réglementation en matière de sécurité peut imposer des normes d'évacuation du public dans une salle de cinéma en cas d'incendie, alors que l'assureur cherchera à empêcher ou limiter la destruction physique de la salle de cinéma elle-même. Dans la pratique il y a rarement antagonisme, et les professionnels de la prévention disposent normalement de réponses adaptées, qu'il conviendra seulement d'étudier en détail.

## **Comment valoriser et rentabiliser les investissements de protection de l'entreprise?**

Classiquement, la pertinence de l'investissement prévention peut s'analyser de deux façons :

- Pour chaque mesure de prévention justifiant un investissement : soit par un temps de retour quand il s'agit de risques de fréquence (ex : prévention automobile), ou pour certains risques de gravité quand la mesure de prévention peut éviter une perte d'exploitation jugée stratégique (ex : back up informatique pour assurer une obligation de continuité de service), soit en mettant en regard la diminution du montant des sinistres potentiels évités pour les autres risques de gravité (ex : sprinklage d'un entrepôt).
- Pour les mesures de prévention n'impliquant pas d'investissement, la prévention doit être vue comme une déclinaison de la démarche de qualité global notamment dans ses aspects d'audit et suivi des informations, de contrôle des procédures, de formation, etc. ,

Sur ces règles générales qui ne créent pas d'opposition de fond au plan technique, l'entreprise privilégiera le maintien de la marge et la continuité d'activité, l'assureur son exposition financière d'autant plus que le sinistre maximum possible est élevé.

## **Comment conjuguer fiabilité des performances au meilleur coût, s'orienter dans la « jungle » des règlements et standards techniques, et avec quels partenaires : installateurs, ingénierie, contrôleurs, pompiers, inspecteurs des DRIRE ?**

Il faut admettre qu'il s'agit de mobiliser des compétences complexes et une pratique professionnelle à part entière, qu'il est souvent difficile de trouver au sein de l'entreprise, notamment dans les PME/PMI. En France, les pratiques et obligations de toutes natures sont avant tout régies par la culture réglementaire, nécessaire et souvent bien faite en matière de prévention mais cloisonnée et rarement suffisante. Nous recommandons par rapport à chaque problème posé (ex : construction d'une nouvelle unité, changement de procédé, réorganisation interne...) de l'appréhender dans sa globalité et sur un mode projet. De par notre expérience, nous savons que l'identification des besoins, des ressources à mobiliser, et enfin la bonne mise en œuvre des solutions, aux meilleures conditions d'efficacité et de coût, gagnent à être menés conjointement par l'entreprise et des conseillers extérieurs, parmi lesquels un courtier comme Marsh et ses équipes spécialisées peuvent jouer un rôle tout à fait significatif.

## **Que recouvre le concept de risque hautement protégé – RHP ?**

Voir le document *Risques hautement protégés (HPR)* publié dans « Etudes et publications » sur Marsh.fr.

## **Jusqu'à où lier les efforts de prévention aux conditions de souscription de l'assurance ?**

Si le choix d'un bon niveau de prévention est toujours souhaitable pour l'entreprise, un bon contrat d'assurance se doit au contraire de comprendre le moins possible d'obligations en la matière. Au-delà

du jeu normal du marché et de l'aide apporté en la matière par le courtier comme Marsh, il convient d'avoir conscience de certains aspects :

- Un niveau de prévention trop faible peu rendre le risque insuffisamment aléatoire au point de le rendre à la limite non assurable, voir d'empêcher à la limite l'indemnisation par un contrat en place.
- Certaines clauses type de prévention influent déjà sur les contrats usuels du marché, par exemple l'obligation de disposer de volets en rez de chaussée pour la garantie vol.
- Certains contrats d'assurance peuvent tout à fait comprendre des obligations contractuelles chiffrées d'investissement de prévention (ex : protection de sites sensibles, très coûteux ou dangereux, avec définition de modalités de mise en œuvre, par exemple, délais, standards techniques à suivre, validation préalable de l'assureur). Cela peut être une nécessité pour des risques très sinistrés ou particulièrement aigus, ou encore quand le marché est particulièrement étroit ou difficile.
- Les visites de risques demandées, et parfois exigées par les assureurs, ne rentrent pas à proprement parler dans l'exigence de prévention. Elles procèdent simplement d'un droit de l'assureur à connaître les risques qu'il prend, droit qui ne peut lui être refusé. Au plan économique il s'agit à la base d'un coût technique pour l'assureur au titre de sa souscription.