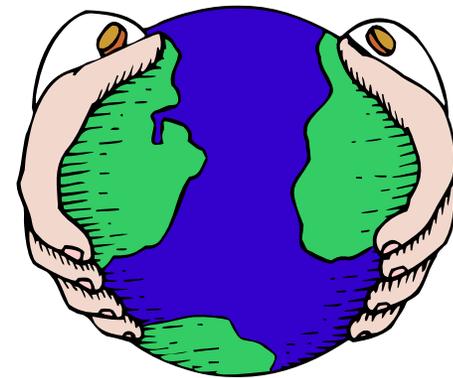


- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

De l'assureur « payeur » à l'assureur « acteur » de la culture du risque

Claude Smirou et Catherine Le Guen



Le Risque

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↪ Le risque et l'assurance

↪ Vers un nouveau métier ?

Au sens traditionnel, le risque c'est

- La possibilité de survenance d'un dommage plus ou moins prévisible
- Un événement incertain, indépendant de toute volonté
- Le fait d'être exposé à un danger



Chacun de nous, individuellement ou collectivement, est exposé à des risques.

Le Risque

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

- ↪ Le risque et l'assurance
- ↪ Vers un nouveau métier ?

En assurance, le risque repose sur 2 conditions principales

Aléa

Mutualisation

= c'est l'incertitude quant à la survenance d'un risque (sinistre). On ne sait pas **si** l'événement se réalisera et **quand** il se réalisera.

Sans aléa, il n'y a pas d'assurance possible.

➤ **Contrat d'assurance : contrat aléatoire par nature puisque les parties ignorent si elles vont tirer avantage ou non du contrat.**



Le Risque

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↪ Le risque et l'assurance

↪ Vers un nouveau métier ?

En assurance, le risque repose sur 2 conditions principales

Aléa

Mutualisation

= C'est la réunion d'un grand nombre de personnes soumises au(x) même(s) risque(s)

Grâce à la mutualisation, le risque est réparti, dilué entre le plus grand nombre d'adhérents possibles.

Avantages :

- **plus il y a de cotisants, plus la masse financière commune est à même de régler les sinistres.**
- **contribution modérée de chacun permettant de financer la réparation de dommages qui frapperont seulement un petit nombre d'entre eux.**



ASSUREUR MILITANT

Le Risque

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↪ Le risque et l'assurance

↪ Vers un nouveau métier ?

L'émergence de nouveaux besoins

Les risques eux-mêmes évoluent, ils ne sont pas figés

- des risques a priori inassurables sont aujourd'hui assurés (catastrophes naturelles par exemple)
- des risques assurables posent aujourd'hui problème compte tenu des évolutions jurisprudentielles (responsabilité médicale par ex)
- des risques connus prennent une dimension préoccupante (risque d'attentat, intempéries)
- apparition de nouveaux risques



Nouveaux terrains
du risque

La demande sociale de protection est de plus en plus forte ...



ASSUREUR MILITANT

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↪ Le risque et l'assurance

↪ Vers un nouveau métier ?

L'émergence du principe de précaution

- Le principe de précaution naît avec l'apparition de nouveaux risques dont les conséquences éventuelles ne sont pas connues ou pas encore évaluées.
- C'est un **principe d'action** qui incite, dans un contexte d'incertitude scientifique et face à des dommages potentiels graves, à prévenir le danger **sans attendre d'avoir levé cette incertitude.**

Rappel Historique:

- *Naissance du principe dans les années 70 en Allemagne face aux incertitudes concernant certains dommages environnementaux*
- *Entrée dans le droit français en 1995 avec la LOI BARNIER sur l'environnement*

Le Risque

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↪ Le risque et l'assurance

↪ Vers un nouveau métier ?

La réponse de l'assureur

Le rôle de l'assureur n'est pas limité aux seules conséquences financières des sinistres et la réponse à apporter est multiple :

- **il est nécessaire d'améliorer les méthodes et les techniques en matière de prévision, en approfondissant la connaissance des risques et la manière d'y faire face (cartographie des risques par ex ..)**
- **si malgré cette connaissance, le risque se réalise, rajouter une dimension humaine au règlement des conséquences en accompagnant les victimes pour alléger leurs ennuis ou leur drame**
- **et parce que la meilleure réponse est que le risque ne se réalise pas, participer à la réduction du risque**



Gérer la crise

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↳ Définition

- ↳ La gestion de crise en France
- ↳ La gestion interne de la crise à la MAIF

Quand parle-t-on de gestion de crise ?

Quoi ?

- Un événement majeur soudain
- provoquant des atteintes graves à la personne ou aux biens de plusieurs victimes
- ayant pour origine les éléments naturels ou une intervention humaine susceptible de recevoir une qualification pénale
- dont l'ampleur ou l'impact nécessite la mise en œuvre de mesures spécifiques en faveur des victimes.
- Exemples : Furiani, tempêtes de 1999, AZF, cyclone DINA, inondations du Sud-Est, Charm El Cheikh, crash du Venezuela, violences urbaines ...

Comment ?



Gérer la crise

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↳ Définition

- ↳ La gestion de crise en France
- ↳ La gestion interne de la crise à la MAIF

Les dispositions à prendre dans une gestion de crise

Quoi ?

➤ Mise en place d'un dispositif de crise et de mesures provisoires : assistance psychologique, relogement, avance de fonds, sauvegarde des biens ...

Comment ?

➤ Prévion et anticipation de la gestion à plus long terme : traitement des dossiers par un plus grand nombre, organisation des expertises corporelles et matérielles, vérification de la disponibilité des entreprises, approvisionnement en matériaux ...

➤ Communication sur qui fait quoi, comment, dans quels délais.



Gérer la crise

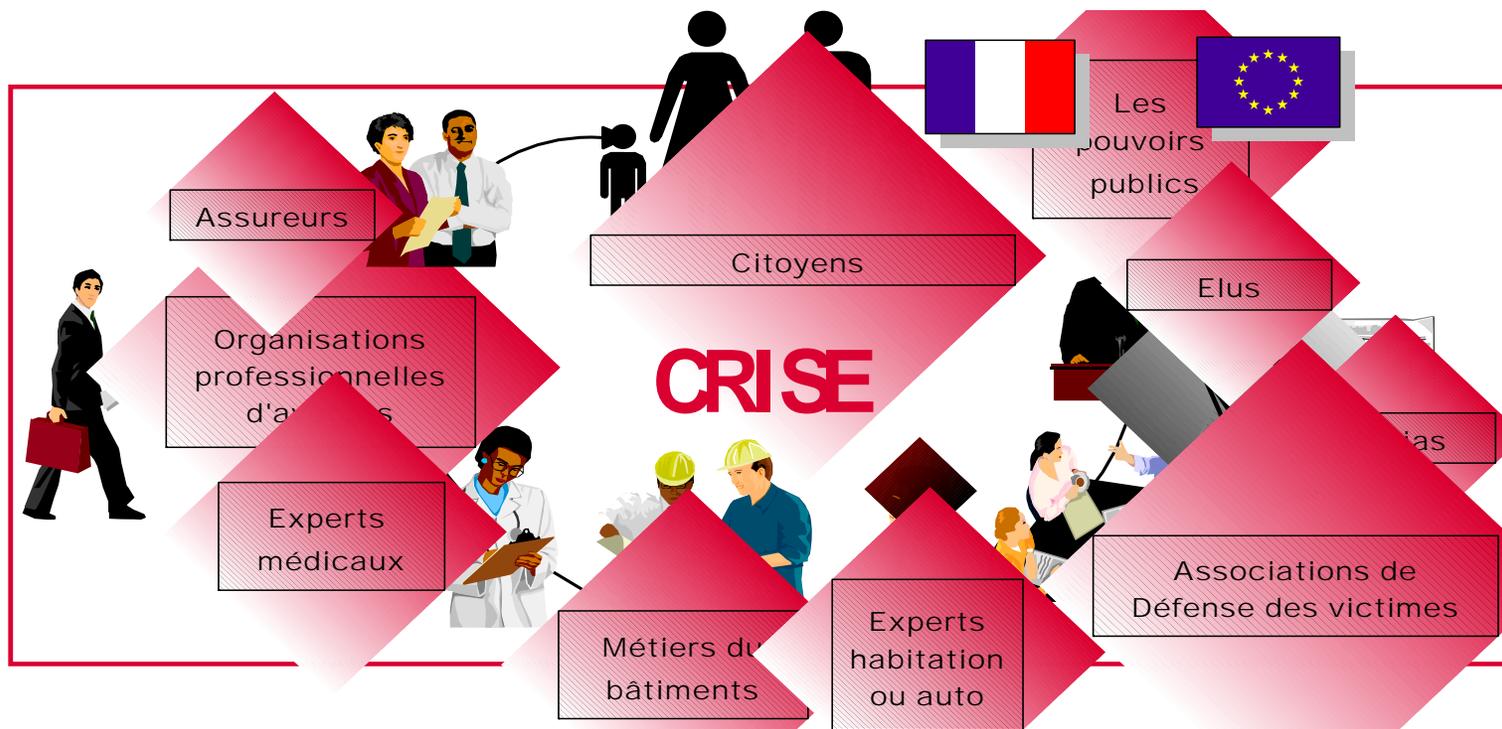
- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↳ Définition

↳ La gestion de crise en France

↳ La gestion interne de la crise à la MAIF

Les différents corps sociaux concernés par le traitement de la crise



ASSUREUR MILITANT

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

La gestion de la crise sur le plan de l'assurance en France

- Mise en place d'une gestion collective où les assureurs s'expriment sur les actions et les engagements pris.
- Dans ce cadre, la gestion externe revient aux 2 syndicats professionnels français :
 - Le GEMA (Mutuelles)
 - La FFSA (autres sociétés du marché)
- Objectifs :
 - aider et rassurer les victimes, « réduire » les conséquences de leurs difficultés, les informer régulièrement
 - faciliter l'instruction et le règlement des sinistres
 - interface avec les pouvoirs publics qui les consultent sur leurs intentions et propositions (coordinateurs de terrain)

Gérer la crise

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↳ Définition

↳ La gestion de crise en France

↳ La gestion interne de la crise à la MAIF

La gestion interne de la crise à la MAIF : le plan PEGASE



Les enjeux

➤ La crise perturbe l'organisation, mais c'est un révélateur des compétences et un accélérateur du changement.

La finalité du plan PEGASE

➤ L'évidence c'est de bien faire son métier, quelles que soient les circonstances, en se mettant dans une position de "secours", de "réparateur" vis à vis des sociétaires.

➤ Apporter au sociétaire en difficulté du fait d'un événement catastrophique, le même service qu'en temps normal.

➤ Montrer comment la MAIF met ses valeurs en actions et marque sa différence.



ASSUREUR MILITANT

Gérer la crise

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↳ Définition

↳ La gestion de crise en France

↳ La gestion interne de la crise à la MAIF

La gestion interne de la crise à la MAIF : le plan PEGASE



Les enjeux

➤ Mise en oeuvre d'un processus permanent et adaptable de gestion des événements exceptionnels, de tous ordres.

➤ Modalités d'intervention définies en ayant pour préoccupations, le service rendu au sociétaire et la solidarité interne :

- organisation de l'accueil des sociétaires
- communication et information des sociétaires
- gestion adaptée des sinistres
- accompagnement psychologique des victimes
- relations avec les pouvoirs publics

La finalité du plan PEGASE



ASSUREUR MILITANT

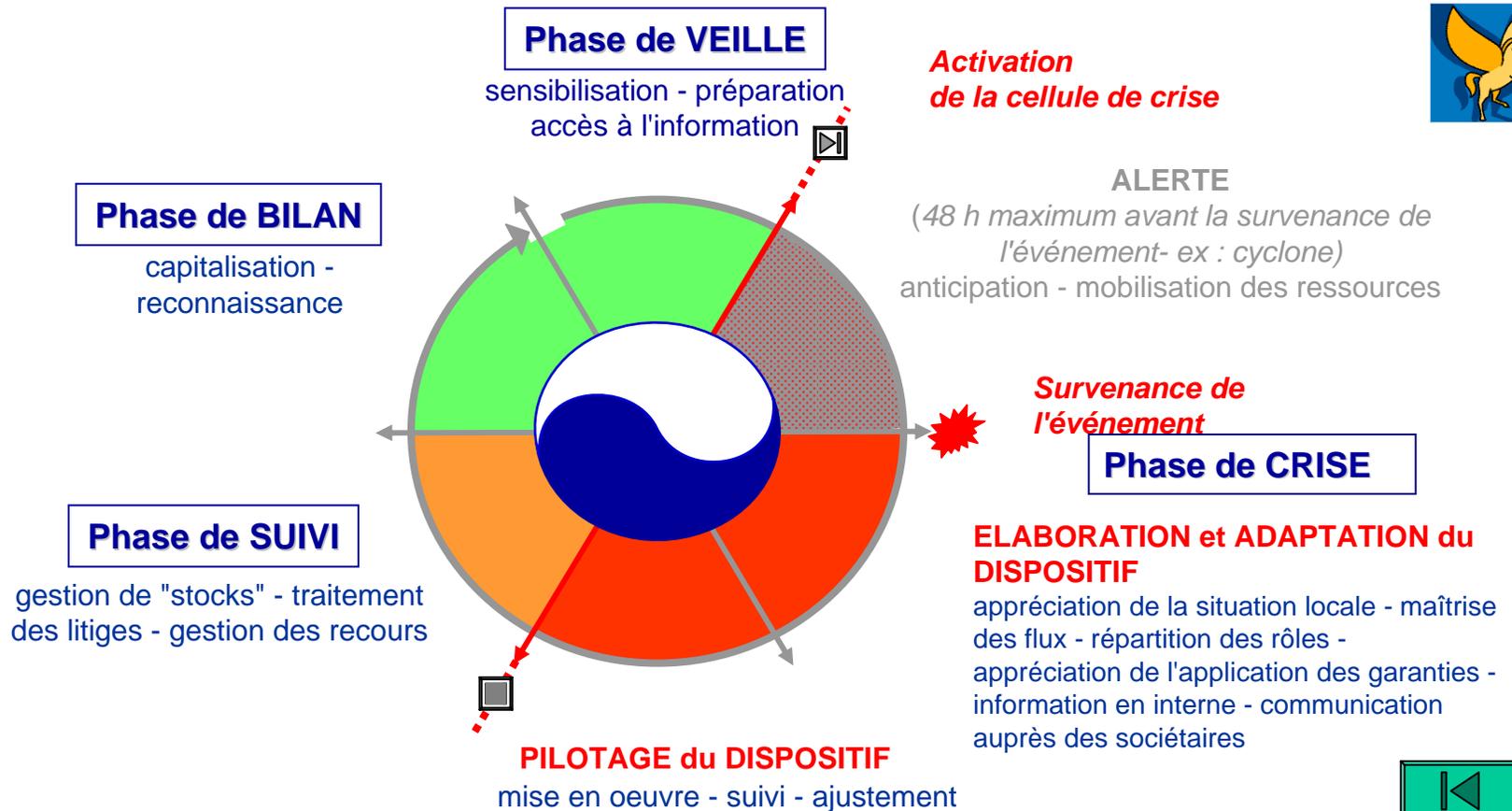
Gérer la crise

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↳ Définition

↳ La gestion de crise en France

↳ La gestion interne de la crise à la MAIF



ASSUREUR MILITANT



Prévenir le risque

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↳ Définition

- ↳ Pour une prévention efficace
- ↳ L'assurance et la prévention

Au sens traditionnel, prévenir a 3 sens principaux

- **aller au-devant de, satisfaire** par avance
- **avertir et informer**
- **empêcher** la réalisation d'un danger, d'un risque, d'un mal, ou en **réduire les conséquences**



Prévenir le risque

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↳ Définition

- ↳ Pour une prévention efficace
- ↳ L'assurance et la prévention

Le champ de la prévention : quels risques ?



- accidents de la route
- incendies de forêt
- séismes
- pollution des eaux
- couche d'ozone
- inondations
- santé
- délinquance...

Vaste
Complexe
Imprécis



avec une approche comparable pour tous les types de risques



ASSUREUR MILITANT

Prévenir le risque

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

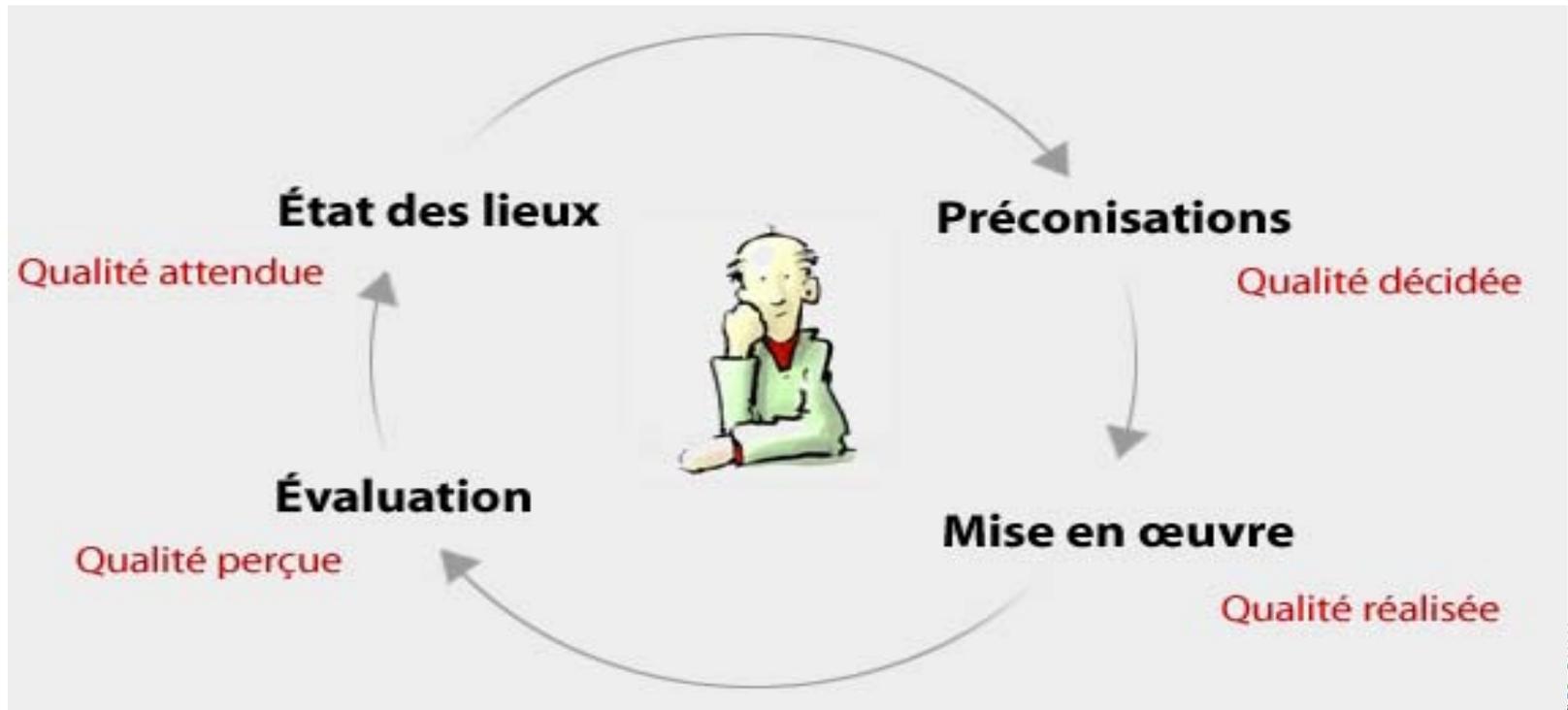
↪ Définition

↪ Pour une prévention efficace

↪ L'assurance et la prévention

Pour « oser » la prévention, il faut « imaginer ».

Mais il ne peut y avoir d'action efficace sans réflexion préalable. Elle peut se décrire en 4 étapes :



Prévenir le risque

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↪ Définition

↪ Pour une prévention efficace

↪ L'assurance et la prévention

Une action sur le long terme

➤ Lorsqu'elle vise à changer les comportements :

▪ par des actions informatives

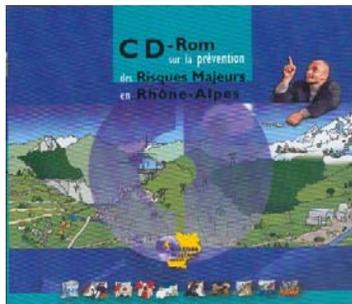
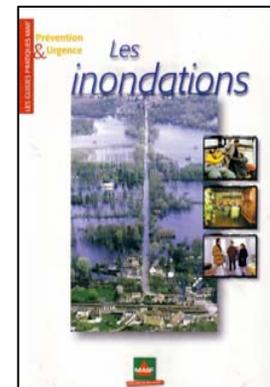
(ex. guide pratique MAIF sur l'inondation)

par des actions éducatives

(ex. CD rom sur la prévention des risques majeurs en Rhône-Alpes)

par la législation

(ex. PPR, loi Bachelot)



➤ Pour s'adapter aux évolutions de la société, de l'environnement.



ASSUREUR MILITANT

Prévenir le risque

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↪ Définition

↪ Pour une prévention efficace

↪ L'assurance et la prévention

Une course vers l'horizon ?

- Le risque zéro n'existe pas
- Tout n'est pas maîtrisable
- De « nouveaux » risques apparaissent sans cesse
- La prévention nécessite un investissement financier important

**L'objectif n'est donc pas d'éradiquer le risque,
mais de le limiter et de le rendre acceptable**



Prévenir le risque

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↳ Définition

↳ Pour une prévention efficace

↳ L'assurance et la prévention

Certains assureurs s'interrogent

- ils pensent que ce n'est pas leur métier
- trop de prévention « tue » l'assurance
- les bénéfices économiques ne leur apparaissent pas évidents
- la concurrence peut tirer profit d'une campagne qu'elle n'a pas financée
- l'action préventive est fragilisée par un marché fragmenté, en phase de recomposition



Prévenir le risque

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↪ Définition

↪ Pour une prévention efficace

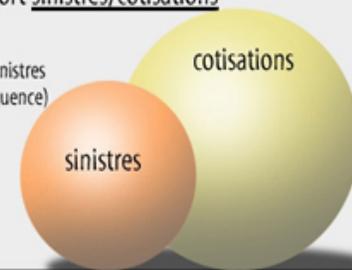
↪ L'assurance et la prévention

Certains assureurs s'interrogent, mais ...

- le risque zéro n'existant pas, il y aura toujours une demande de protection par l'assurance
- c'est une attente émergente et insatisfaite de la société en général, des assurés en particulier
- le couple assureur/assuré peut y trouver un intérêt économique :
 - pour l'assureur : réduction du coût des sinistres (S) en réduisant fréquence et/ou gravité des sinistres
 - pour l'assuré : réduction, à terme, du coût de la cotisation (C)
- la prévention comporte une dimension humaniste
 - au-delà de l'aspect économique, l'engagement dans des actions de prévention renforce les dimensions humaniste et solidaire de celui qui les met en place, et valorise son image

Réduire le rapport sinistres/cotisations

par réduction des sinistres
(coût moyen et fréquence)



Prévenir le risque

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

↪ Définition

↪ Pour une prévention efficace

↪ L'assurance et la prévention

Une expérience MAIF : le guide prévention & urgence sur les inondations

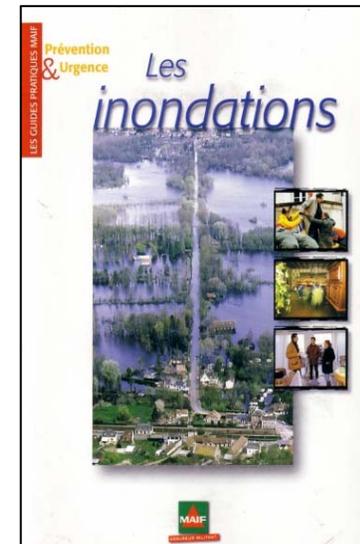
Objectif : sensibiliser les sociétaires les plus exposés au risque inondation à l'adoption de mesures de protection adaptées

Moyens : envoi d'une brochure à 6 000 sociétaires résidents de communes exposées (plus de 5 arrêtés CAT NAT en 10 ans) en ayant fait expressément la demande.

Evaluation : post-test sous forme d'étude qualitative auprès de 24 sociétaires (7 « sinistrés » - 17 « épargnés »).

Les principaux enseignements:

- Une démarche perçue favorablement et conforme aux valeurs mutualistes de la MAIF (crédibilité et légitimité ++)
- Mais décalage important entre l'appréciation positive du guide sur le fond et la forme, et sa capacité à modifier l'attitude des sociétaires ciblés qui, bien qu'intéressés par le discours sur la prévention, ne se sentent pas directement concernés, ni prêts à s'impliquer car ne percevant pas de risques réels (diversité du degré d'exposition au sein d'une même commune ; risque perçu comme faiblement probable ; sentiment que la prévention inondation relève de la collectivité et non du particulier ; mesures d'urgence jugées exagérées et décalées ; investissement financier jugé trop lourd...)

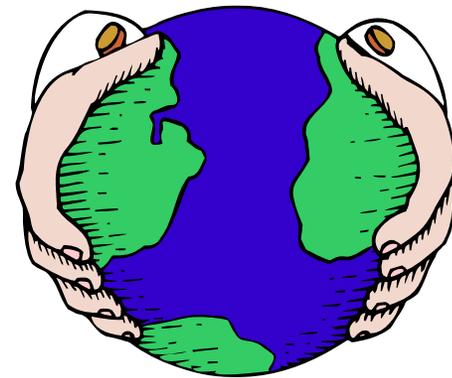


ASSUREUR MILITANT

- Le risque
- Gérer la crise
- Prévenir le risque

Merci de votre attention

Claude Smirou et Catherine Le Guen



ASSUREUR MILITANT