

Interviews de Véronique Curutchet, Ingénieur de compte et de Pierre-Louis Mell : Directeur Ingénierie, HDI GLOBAL SE.

INGENIERIE

Quels sont les enjeux en matière d'ingénierie et de prévention des risques ?

Les entreprises évoluent très vite et doivent faire face à de nombreux challenges. L'international, par exemple, peut être dans certains cas, synonyme de nouveaux risques.

Le rôle de l'assureur est d'apporter du service, de l'expertise mais aussi de l'écoute et de la compréhension aux nouveaux besoins des entreprises.

Notre approche est d'accompagner les entreprises et d'apporter de la valeur ajoutée. Il s'agit d'améliorer les risques souscrits mais aussi de repenser les programmes de prévention en tenant compte de leurs évolutions. Il est aussi fondamental de s'inscrire dans une démarche de progrès continu où les retours d'expériences ont toute leur place.

Le service ingénierie d'HDI s'inscrit dans une démarche de dialogue avec les entreprises de façon à trouver les meilleures solutions de prévention et de protection. Il est aussi impératif de dialoguer en interne avec la souscription et le service indemnisation pour leur apporter notre connaissance de l'entreprise.

Le service prévention doit fédérer, gérer et entretenir toutes les bonnes volontés tant chez le client que chez le courtier, les experts internes ou externes. C'est absolument fondamental si l'on veut pouvoir améliorer rapidement les risques de l'entreprise.

Comment intervient concrètement l'ingénierie dans cette démarche ?

Il y a différentes façons de procéder. La plus traditionnelle consiste à réaliser des visites de sites et à proposer systématiquement à nos clients des ingénieurs capables d'évaluer les risques incendies et naturels, mais aussi de discuter avec les personnels de maintenance des aspects bris de machine et des mesures à mettre en place dans le cadre du plan de continuité d'activité.

Cette approche est d'autant plus importante que nos clients sont, pour la majorité d'entre eux, des industriels avec des équipements clés avec ou sans back-up. On constate que les meilleurs plans de secours sont aussi ceux qui intègrent une forte composante prévention/protection.

Cette approche traditionnelle doit être complétée par des services supplémentaires associés ou non à la Police dommage :

- visites projets qui nécessitent d'aller plus régulièrement sur les sites (pour certains clients, nous pouvons être sur un rythme de tous les trimestres voire plus sur certains gros sites industriels)
- des formations spécifiques...

Cette approche va dans le sens d'une meilleure compréhension de l'entreprise mais elle ne doit pas occulter les problèmes pratiques et il faut parfois trouver des solutions qui puissent être acceptées financièrement par nos clients : ajustement des fréquences de visite, priorité au niveau des actions ou investissements.

Pour « nos grands clients », ces démarches sont organisées et coordonnées par nos ingénieurs de compte. Elles sont d'autant plus crédibles que nos ingénieurs de compte font aussi une partie des visites « terrain ». Ils connaissent donc directement les risques des sites qu'ils visitent.

Une de nos spécificités est de définir ensemble des outils adaptés qui faciliteront une compréhension partagée des risques.

Les entreprises sont-elles suffisamment sensibilisées sur ce sujet où des évolutions sont-elles souhaitables?

La plupart du temps, les entreprises du SBF 120 ont mis en place ces processus de suivi de leurs expositions et de leurs risques. Nous disposons également d'interlocuteurs qui nous permettent de coordonner les actions de prévention et de nous guider dans des structures parfois complexes et en évolution.

Les ETI et les PME peuvent avoir des besoins d'organisation de leur démarche de prévention. Elles sont donc souvent très intéressées par une démarche structurée compte tenue de l'absence de Risk manager dans leurs effectifs. Par ailleurs, la démarche de prévention rencontre d'autant plus d'écho que dans bien des cas il s'agit de protéger leurs fonds propres. Dans ce cadre, leur faire bénéficier de notre expérience acquise auprès des Grands Comptes, est un gage de gain de temps et d'efficacité.

Quels conseils pouvez-vous donner aux entreprises ?

La démarche prévention doit être en ligne avec la stratégie de l'entreprise de façon à affecter les investissements là où ils sont les plus nécessaires.

Elle doit s'accompagner par plus d'écoute de la part de l'assureur mais d'une prise de conscience de l'assuré que la démarche prévention doit être partagée. Il y a un intérêt commun à avoir une démarche construite qui intègre une recherche de solutions pratiques, pour une meilleure prévention des risques. Les entreprises, à travers le Risk Manager, doivent continuer à acquérir le réflexe d'inclure l'assureur très en amont, dès le stade des projets.

Le responsable assurance a un rôle essentiel à jouer car il a un accès privilégié à la direction. Il est le collecteur des données locales avec une vision consolidée de l'entreprise. Il est aussi l'interface de tous les sujets et il a la charge de sensibiliser la direction sur les sujets clés.

Quels sont les points forts de l'intervention des experts HDI dans ce domaine ?

L'important est de bien définir les priorités du client. Si notre analyse est partagée avec le client, celui-ci deviendra promoteur de notre démarche. Une telle approche nécessite un partage complet de l'information (client / courtier / assureur).

Pour mettre en œuvre cette politique, nous nous appuyons sur notre équipe d'experts qui prend en compte les différents aspects et risques adaptés à chaque société et activité : sécurité incendie, sprinkler, protection gaz, détection, lutte manuelle, étude de nouvelles implantations, analyse bris de machines, organisation et méthode de maintenance... C'est un vrai partenariat qui s'établit.

Par ailleurs, nous intervenons à l'international, soit avec nos ingénieurs, soit avec un réseau d'ingénieurs dans 130 pays où HDI est présente.

Nous veillons à donner aux entreprises les meilleurs conseils en amont ou lors des sinistres. D'ailleurs, certaines de nos recommandations sont ensuite adoptées comme des standards !

Dans un environnement de plus en plus complexe, il est fondamental pour les entreprises de sécuriser leurs outils de production mais aussi ceux de leurs fournisseurs. On se rend compte qu'il y a là un véritable enjeu car le niveau de prévention et de protection ne se décline pas uniquement chez les fournisseurs (rang 1 et 2)... d'où l'importance d'une démarche de cartographie des risques.

Comment voyez-vous les évolutions de l'activité d'Ingénierie de Prévention ?

L'ingénierie de prévention de l'assureur est un moyen pour le Risk manager de valider l'application sur le terrain de sa politique de prévention et de disposer d'informations ascendantes.

Le rôle de la prévention a aussi un rôle d'animation et de communication.

Il y a un fort besoin de cohérence et d'adaptation aujourd'hui dans l'évaluation des risques des entreprises et de leurs filiales à travers le monde, au-delà des spécificités culturelles et réglementaires...

Retrouvez nous sur l'AMRAE. Toute l'équipe HDI GLOBAL SE est à votre disposition pour répondre à vos questions. Vous pouvez aussi nous contacter en remplissant le formulaire en bas de page du site Internet.

