

12.3. Les règles d'or de l'assurance

Lorsqu'on est à la tête d'une PME, on doit veiller au grain pour tout. Dans le domaine de ce qui est assurable, il s'agira de distinguer deux aspects: l'aspect vie et l'aspect non vie. Inventaire des règles d'or avec deux spécialistes de ces deux matières.

Cinq règles d'or pour les aspects vie

Philippe Lenaerts, business communication & marketing officer, direction employee benefits chez Axa

Conseil n° 1: suivez (parfois) l'exemple des grandes entreprises

"En matière d'assurance vie, qu'il s'agisse de couvrir la pension, d'assurer une protection décès, de se prémunir contre les conséquences liées à une incapacité de travail ou à une hospitalisation ... , les petites entreprises ont toujours été en retrait par rapport aux plus grandes entreprises alors que dans le fond, les besoins des collaborateurs de petites entreprises restent les mêmes en matière de pension ou de couverture de risques, notamment dans le domaine des incapacités de travail ou des hospitalisations. En outre, les bénéficiaires qu'une entreprise peut en retirer sur le plan fiscal par rapport à une rémunération donnée sont les mêmes".

Conseil n° 2: ne négligez pas l'Assurance Dirigeant d'Entreprise (ADE)

"Les petites entreprises souscrivent moins de couvertures sur la tête des dirigeants, alors qu'elles en ont souvent au moins autant besoin que les grandes. Une PME se couvre en IARD. Elle pensera à se prémunir contre les risques qui concernent ses biens, ses investissements, ses pertes d'exploitation, mais elle oubliera l'ADE. Ce qu'il faut peut-être leur rappeler, c'est que lorsqu'un dirigeant disparaît, il y a aussi des pertes d'exploitation dont elle va inévitablement souffrir (...) Une grande société pourra toujours trouver dans l'entourage du dirigeant des personnes qui pourront éventuellement prendre la relève, mais ce qui est vrai dans une grande entreprise ne l'est pas forcément dans une petite structure. Je pense qu'outre la méconnaissance du produit, il convient aussi de bien faire ses calculs et de bien fixer ses priorités en matière de management du risque. Souvent, que constate-t-on ? Que les patrons préfèrent donner la priorité à quelque chose qui leur paraît plus tangible. Ils se disent qu'ils verront bien si le dirigeant s'en va. Ce qu'il faut préciser également, c'est que dans une toute petite entreprise, lorsque le dirigeant s'en va, généralement la société ferme. Il y a une cessation ou une remise de l'activité. Dans les entreprises plus moyennes, on trouverait l'intérêt de souscrire ce genre de couverture, mais ça ne se fait effectivement pas beaucoup. Et je pense qu'à cet égard, on doit plutôt y voir un problème de priorité".

Conseil n° 3: assurance de groupe et plan bonus

"Toutes sortes de systèmes permettent de se constituer des pensions complémentaires et d'avoir des couvertures de risques (en cas d'incapacité de travail, par exemple). La deuxième chose concerne des catégories de personnes qui ont des rémunérations de type variable, par exemple. C'est ce que l'on appelle des plans bonus, qui sont liés aux résultats d'une équipe. société. Dans les PME, ces éléments passent trop souvent au second plan, me semble-t-il".

Conseil n° 4 : étudier au cas par cas

"En matière d'assurance, il existe toute une panoplie de solutions. Et c'est en fonction de la stratégie de chaque entreprise, de chaque PME que l'on va pouvoir examiner ce qu'il va falloir y installer. Une fois qu'on s'est déterminé là-dessus, il y a des produits plus ou moins sophistiqués qui existent. On aura le choix entre des produits sur-mesure et des produits beaucoup plus standards qui s'appliqueront sans doute mieux à la réalité d'une petite société. Des produits qui se révéleront moins complexes dans leur suivi et moins complexes dans la communication qui y est liée. Au contraire, il y a des produits plus sophistiqués, mais qui présenteront l'avantage de parfois s'ajuster encore mieux aux besoins des souscripteurs".

Conseil n° 5: faites-vous aider par des consultants et par votre courtier

"Les consultants en assurances et les courtiers connaissent bien (les) produits commercialisés par les compagnies d'assurance. Ils savent en parler correctement aux responsables des PME. Je pense donc que lorsque ces acteurs sont face à une entreprise (de cette taille), c'est véritablement un problème de priorité d'investissement qu'ils doivent déterminer avec eux".

Cinq règles d'or pour les aspects non vie

Carl Galante, strategie marketing manager, small & medium enterprises P&C chez Axa

Conseil n° 1: pas question d'escamoter les assurances obligatoires

Certaines assurances sont obligatoire. C'est le cas de l'assurance accident de travail, de la RC automobile ou de la RC objective.

Cette dernière assurance est légalement requise pour tout établissement accueillant du public et qui pourrait être amenée à compenser un dommage corporel subi par une personne suite à un accident ou une explosion. Par la porte ou par la fenêtre, les entreprises doivent garder ces couvertures ...

Conseil n° 2: faites preuve de maturité

La décision de souscrire les différents types de couverture va dépendre essentiellement de la maturité du dirigeant d'entreprise et de son aversion pour la prise de risque. "Cependant il est incontestable que l'on assiste à une plus grande proactivité autour des assurances (...) Celui-ci n'hésite plus à renégocier son contrat ou à mettre l'assureur en concurrence avec d'autres compagnies".

Conseil n° 3: bénéficiez des avantages des packages

"Il y a quelques années, nous avons proposé à nos clients et aux courtiers indépendants une solution de groupage d'assurances (...). Je pense que les packages sont les enfants de la crise dans le sens où l'on encourage le client à placer tous ses produits/besoins auprès d'une même compagnie. La formule est intéressante: elle permet au client de bénéficier d'un prix ou de conditions globalement plus intéressantes (...). Il y a sept ans, lors de mes premières analyses du segment des petites et moyennes entreprises, l'essentiel (plus des 2/3) des contrats souscrits l'était dans le cadre de polices dites «mono line», c'est-à-dire dans la cadre de police ne couvrant qu'un type de péril (l'accident de travail, la RC exploitation...). Aujourd'hui, la tendance s'est inversée: plus de 2/3 des garanties sont souscrites en package".

Conseil n° 4: cueillez les returns sur la prime

Chez Axa, un return sur la prime a été instauré qui vient compléter la politique de package. "Cette pratique est intéressante car elle a évidemment comme effet de responsabiliser grandement le client".

Conseil n° 5: considérez l'assurance comme un investissement et non comme un coût

"Je crois qu'en assurance, la plus mauvaise chose qu'un client puisse faire, c'est faire des économies sur le conseil. Chez Axa, nous travaillons avec des courtiers. Ce sont des personnes qui sont rémunérées par le client puisqu'une partie de la prime payée leur est reversée. C'est donc un coût (...). Je suis tout à fait conscient qu'en période de crise, nombre de clients sont enclins à réaliser des économies sur ce poste, en privilégiant notamment l'assurance en direct, mais c'est à mon sens une très mauvaise idée. Il faut savoir que le courtier est un interlocuteur tout à fait compétent. Il est là pour donner des conseils avisés à ses clients. En réalité, le client ne devrait s'occuper que d'une chose: développer son business. On peut aussi considérer que l'assurance n'est pas un coût, mais un investissement.

Et si l'on paie la prime et que rien ne se passe, c'est heureux, mais cela ne donne pas forcément un argument valable à l'entreprise pour stopper sa couverture (...) Si les primes encaissées sont effectivement très élevées, il faut aussi préciser que les sommes qui sont décaissées par les compagnies pour indemniser les clients sont plus importantes encore. Dans ce contexte, le courtier est une personne incontournable, car il va se battre pour son assuré, que ce soit pour avoir le meilleur rapport couverture/ primes ou pour assurer la défense de ses intérêts en cas de sinistre. Et dans la mesure où la souscription d'une ou de plusieurs polices d'assurance doit être considérée comme un investissement, mieux vaut le faire avec un intermédiaire de qualité".

Johan DEBIERE
PME N° 290 BUSINESS – 15 juin 2010