

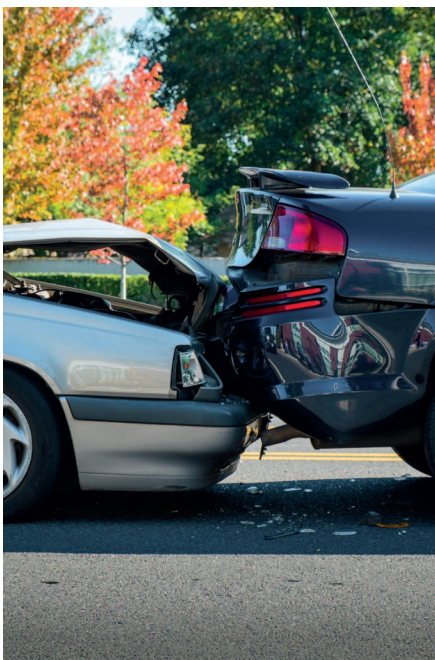
Interview

Fleet Risk Management Survey

Aon: "Des actions sont indispensables, et, de plus, leurs résultats doivent faire l'objet d'un suivi."

Dans de nombreuses entreprises belges, le risk management appliqué à la gestion de la flotte automobile se limite à prévoir un équipement de sécurité dans les voitures. Les autres mesures souhaitables, telles des formations à la conduite ou même simplement le relevé des comportements au volant, ne sont introduites que timidement. C'est ce qui apparaît du Fleet Risk Management Survey 2014 du courtier Aon. Ce dernier a voulu vérifier le niveau du contrôle des risques dans les parcs de véhicules des entreprises belges. Et qu'en ressort-il? Qu'il peut encore bénéficier de bien des améliorations.

L'enquête a porté sur 128 entreprises, tous secteurs confondus, dont les flottes comptent de cinq à plus de cinq cents véhicules. Les données ont été rassemblées à partir des dossiers de sinistre des véhicules d'entreprise qu'Aon a en gestion en tant que courtier.



La plupart de ces sinistres se sont produits lors du stationnement ou de manœuvres. On note également un grand nombre de collisions avec le véhicule qui précède. L'an dernier, la statistique des sinistres a été lourdement impactée par les tempêtes de grêle du 7 juin. Nous ne pouvons que difficilement nous prémunir contre de telles conditions atmosphériques, tandis que les

Dans certaines entreprises, cette gestion a été externalisée auprès d'une société de leasing ou d'une compagnie de fleet management. L'ownership a ainsi partiellement disparu et la gestion du parc de véhicules est passée aux mains de personnes qui n'ont reçu aucune formation à cet effet. Même les sociétés de leasing, qui sont communément considérées comme

“La récompense des bons conducteurs peut consister en options supplémentaires et la sanction des mauvais conducteurs se traduire en une contribution aux frais.”

sinistres précités pourraient être heureusement influencés par une gestion des risques. Trop d'entreprises n'y consacrent encore que trop peu d'efforts. A entendre Al Pijnacker, directeur Consumer Solutions auprès du courtier Aon et membre de son comité de direction, un changement de mentalité s'impose.

Pourquoi les entreprises font-elles preuve d'une relative négligence en cette matière?

Al Pijnacker: Le fleet manager qui ne s'occupe de rien d'autre - comme cela allait encore de soi il y a quelques années - que du parc automobile de son entreprise est une espèce en voie de disparition. La crise a contraint les entreprises à mener des opérations d'optimisation et de réorganisation, et la gestion du parc automobile a le plus souvent été déplacée vers le service des ressources humaines ou les départements financiers.

le partenaire idéal, ne se préoccupent guère du contrôle des risques. Le leasing est un produit financier et le fleet management est proposé comme un service de complément.

Pour être en mesure d'introduire des adaptations dans la gestion du parc automobile, le responsable de sa gestion doit avoir l'appui de sa direction. Or il ressort de l'enquête que celle-ci sous-évalue le 'total cost of ownership'. La direction est consciente de l'importance de la gestion de la flotte, mais à ses yeux il ne s'agit pas d'un point prioritaire. Dans les entreprises dont les flottes sont de dimension plus importante, on peut toutefois déceler une certaine évolution et des mesures de prévention sont mises en œuvre. Les petites entreprises ont peut-être une car policy, mais celle-ci comporte bien des lacunes. C'est très regrettable, car après les salaires le parc automobile est le principal poste de coûts dans l'entreprise.



Pourquoi les entreprises devraient-elles accorder davantage d'attention à la gestion de leurs risques?

Al Pijnacker: C'est une manière de réduire leurs coûts. Souvent les entreprises ne réalisent pas qu'elles sont en fait sous-assurées ou sur-assurées. Il peut parfois également être intéressant de ne pas assurer certaines choses. Si la flotte est suffisamment importante, il peut être préférable, par exemple, de jouer à l'assureur ou de conclure une assurance Catastrophes naturelles, plutôt que de prendre une assurance Omnium complète.

Plus importante encore: la sécurité au travail. En comparaison avec les autres pays, il se produit chez nous un nombre considérable d'accidents de la circulation. Nous avons également les embouteillages les plus longs du monde occidental. Notre parc automobile continue à croître à un rythme soutenu, notamment du fait des avantages fiscaux. Certainement depuis l'introduction des plans cafétéria, dans le cadre desquels les salariés qui n'avaient précédemment pas de voiture de société ont pu en obtenir une en échange d'une partie de leur salaire. L'an dernier, le nombre de voitures d'entreprise a ainsi crû de dix mille unités. Le débat actuel relatif à la fiscalité ne semble pas laisser présager qu'on porte atteinte à ce régime fiscal.

Dans l'enquête, une question portait sur la motivation d'une entreprise à faire de la gestion des risques. Près de la moitié des répondants la pratiquent pour des motifs de sécurité, 29% invoquent une économie de coûts et 20% ont comme première motivation la bonne réputation de l'entreprise. 58% s'attendent à ce que le contrôle des risques gagne en importance à l'avenir. Tout cela est fort bien, mais ne suffit pas.

Justement, quel regard les entreprises portent-elles sur l'avenir? Projettent-elle d'accorder plus d'attention à la gestion des risques?

Al Pijnacker: Elles voient la percée des moyens de transport alternatifs, comme les véhicules hybrides ou les véhicules électriques. On estime que, d'ici à 2020, 10 à 15% des véhicules seront électriques. Tant que vous prenez part à la circulation, vous constituez un risque. Le Belge aime être propriétaire de sa voiture. Nous nous attendons dès lors à voir encore plus de voitures sur les routes.

La moitié des voitures neuves qui sont vendues aujourd'hui sont des voitures de société. Une grande partie de celles-ci sont des voitures de leasing, souvent à travers des packages full leasing dans lesquels l'assurance se trouve comprise. La car policy avec assurance incluse est dans

ce cas un service complémentaire à un produit financier. Les sociétés de leasing ne perdent pas la car policy de vue, mais elles ne sont pas des spécialistes en matière de gestion des risques. Lorsqu'elles en ont conscience, les entreprises placent leurs assurances auprès d'un courtier, parce qu'alors le reporting va beaucoup plus loin. A cela s'ajoute qu'un courtier peut aussi pratiquer le benchmarking. Nous gérons environ 55.000 véhicules d'entreprise, ce qui représente 10% des flottes belges. Nous sommes ainsi capables de contrôler si la statistique de sinistres d'un client est meilleure ou moins bonne que celle du marché.



Al Pijnacker

Quel genre de mesures les entreprises peuvent-elles déjà prendre?

Al Pijnacker: Chaque entreprise est différente. Celle dont le parc automobile est constitué pour l'essentiel de véhicules de livraison a besoin d'une autre approche qu'une entreprise dont le parc se compose surtout de voitures. Pour commencer, un expert, interne ou externe, doit effectuer un scanning du risque et des assurances existantes, afin de faire ressortir ce dont l'entreprise a besoin.

La car policy est à analyser elle aussi. C'est la bible de l'entreprise. Elle ne peut pas se limiter à définir les catégories de personnel qui ont droit à un véhicule et le type de véhicule. Elle doit préciser le traitement à réserver aux véhicules d'entreprise. Pour ne donner qu'un exemple: les enfants peuvent-ils conduire le véhicule? La car policy est par ailleurs un moyen de rendre obligatoires certaines options en matière de sécurité. Qu'on songe au kit bluetooth. En général, les voitures de société bénéficient d'un bon équipement, mais nous observons quand même qu'on conduit beaucoup avec un téléphone en main, et c'est une cause fréquente d'accident. Or seule une entreprise sur cinq estime prioritaire l'interdiction ou la limitation de l'utilisation du GSM au volant. Près de la moitié des entreprises ne formulent aucune interdiction à cet égard.

Ces règles sont-elles appliquées?

Al Pijnacker: Bonne question. Lorsqu'une entreprise a une car policy, elle doit ensuite oser l'appliquer. Nous constatons régulièrement que des entreprises prévoient des mesures, par exemple une participation du conducteur en faute dans le paiement de la franchise. Or, quand les parties sont confrontées à la dure réalité, la mesure n'est pas mise à exécution. On redoute de démotiver le collaborateur ou même de le faire fuir. Pourtant, il est possible de le motiver en recourant à la carotte. Par exemple, en récompensant celui qui n'a pas eu d'accident durant les quatre dernières années, en lui permettant de bénéficier d'options supplémentaires sur le prochain véhicule. On peut aussi introduire la télématique, bien qu'elle ne ren-

contre encore jusqu'ici qu'un succès mesuré. Elle requiert toutefois une installation spéciale dans le véhicule, d'où un surcoût de 100 à 600 euros. On peut y voir sans doute la formule de l'avenir, mais actuellement elle fait encore l'objet de réserves.

Le principal est de communiquer avec les conducteurs: ils doivent être mieux formés. On peut choisir les véhicules les plus

sûrs et s'assurer les services des meilleurs courtiers, il n'en demeure pas moins que ce sont les chauffeurs des voitures qui en prennent le volant. D'où l'intérêt d'organiser des cours de conduite défensive ou des leçons de dérapage contrôlé, voire des exercices en ligne. Il faut surtout veiller à la répétition, car les êtres humains sont pétris d'habitudes.

On assure trop peu de suivi. Organiser des actions et prendre des mesures est d'une évidence nécessaire, mais par la suite les résultats doivent être analysés à l'aide d'un outil de reporting. Or pas même le quart des entreprises interrogées procèdent de la sorte. 10% seulement des entreprises font un relevé des accidents et 3% veillent à avoir un entretien avec le conducteur suite à un sinistre. On peut même légitimement se demander combien d'entreprises vérifient régulièrement si leurs conducteurs sont effectivement titulaires d'un permis de conduire. Un bon courtier peut tenir un relevé des sinistres et, sur la base de celui-ci, proposer des mesures de prévention.

Jusqu'où les entreprises peuvent-elles aller dans cette voie?

Al Pijnacker: Tout dépend des objectifs que les entreprises se sont fixés, mais de toute façon plus loin qu'à présent. Aujourd'hui, on s'en tient trop souvent à

rendre obligatoire le matériel de sécurité à bord. Les lettres d'info et les exercices en ligne sont de nature à améliorer la communication. Les bons conducteurs peuvent être récompensés, à travers l'octroi d'options supplémentaires sur leur prochain véhicule, et les mauvais peuvent être pénalisés, en les faisant contribuer à la franchise. Dans certains cas, par exemple une consommation irresponsable d'alcool,

un licenciement pourrait s'ensuivre. Il ne faut pas oublier qu'une voiture de société, à coup sûr lorsqu'elle porte son logo, est comme une carte de visite de l'entreprise.

Gérer les risques, c'est encore autre chose que les assurer. Prenons les sinistres dus à la grêle du mois de juin 2014. Les dommages ont été exceptionnellement élevés, mais qui peut certifier que de telles circonstances atmosphériques resteront exceptionnelles? Les changements climatiques induisent des conditions extrêmes et nous connaissons peut-être en 2015 de semblables précipitations. Nous ne pouvons toutefois pas envisager de demander à tout le monde de prévoir un garage ou un auvent. Dans le cas des grandes flottes, une option envisageable peut être de ne pas prendre d'assurance Omnium, parce qu'elle est souvent trop coûteuse. Une stop loss ou une assurance limitée aux catastrophes naturelles peut s'avérer une meilleure solution. Nous devons d'ailleurs oser dire à nos clients, dans leur intérêt, qu'une option peut être de ne pas assurer certains risques. Nous ne sommes pas une compagnie d'assurances, mais un courtier d'assurances. Nous ne cessons d'ailleurs de répéter que la formule idéale n'existe pas. Tout dépend des activités de l'entreprise et de sa statistique de sinistres.

Erik Roelants

“A peine 10% des entreprises font le relevé de leurs sinistres et 3% seulement ont après le sinistre un entretien avec le chauffeur impliqué.”