

Interview

Aon

Le visage changeant de la terreur.

Les événements de Paris, Verviers ou Copenhague ont propulsé le terrorisme à la une de l'actualité. Outre les souffrances humaines qu'il entraîne, le terrorisme est aussi une menace majeure à laquelle les entreprises sont confrontées. En publiant 'The Changing Face of Terrorism', la grande maison de courtage Aon entend précisément attirer l'attention des entreprises sur le problème. Bart Goossens, managing director et chief commercial officer auprès d'Aon Risk Solutions, nous livre ici des éclaircissements complémentaires.

Pourquoi Aon a-t-elle jugé nécessaire de prendre cette initiative?

Bart Goossens: Aon est un courtier d'assurance et un consultant en risk management qui déploie ses activités dans pratiquement tous les pays du monde. Notamment dans des pays où le terrorisme a sur les entreprises un impact beaucoup plus important qu'en Belgique et en Europe. Nous nous sommes ainsi ménagé un appréciable savoir-faire. Il n'y a pas si longtemps, le terrorisme était en Belgique un thème de bien moindre im-

portance. Après les événements de Paris et de Verviers, et après l'attentat contre le musée juif à Bruxelles, il suscite visiblement davantage d'intérêt.

A quel genre de risques les entreprises s'exposent-elles suite à l'aggravation de la menace terroriste?

Bart Goossens: Les risques se situent à des niveaux divers. On songe d'abord au risque d'attentat 'ordinaire' visant les installations de l'entreprise. Il peut entraîner des dégâts matériels considérables ainsi qu'un dommage financier consécutif à l'arrêt de l'entreprise et aux pertes d'exploitation. Les conséquences pour les salariés ou les visiteurs, ensuite.

blic. Des instances telles que l'OTAN, le SHAPE, l'Union européenne sont également des cibles privilégiées. Le dommage collatéral est lui aussi un facteur important. Lorsque les bureaux d'une entreprise se trouvent dans le voisinage d'une cible, ils courent une part de son risque. Les relais des opérateurs de télécoms occupent souvent les sous-sols d'immeubles à appartements. Quelques recherches suffisent à les localiser. S'ils sont visés par un attentat, les habitants des étages seront touchés eux aussi.

Les entreprises qui détachent du personnel à l'étranger doivent être conscientes de l'aggravation du risque d'enlèvement. Dans certains pays, votre profil

“Celui qui n'est pas assuré de façon standard devra réfléchir à une solution sur mesure.”

Les collaborateurs sont couverts par l'assurance Accidents du travail. Quant aux clients et visiteurs éventuels - on songe à ce qui s'est passé dans le supermarché juif de Paris -, rien n'est en général prévu à leur égard. L'assurance de la responsabilité n'est d'application que lorsque l'entreprise assurée a commis une faute. Par exemple, lorsqu'il est établi qu'elle avait été avertie à diverses reprises de la menace d'attentat et qu'elle a négligé de prendre les mesures qui s'imposaient.

Certains secteurs sont-ils plus sensibles que d'autres?

Bart Goossens: Les entreprises originaires des Etats-Unis et du Royaume-Uni se sentent plus vite concernées que les autres. Certains secteurs sont par nature plus vulnérables face à ce type de risques: les télécoms, les services de distribution, les grandes chaînes hôtelières, les entreprises portuaires, les entreprises pétrochimiques et, bien entendu, le secteur pu-

d'Européen est automatiquement associé à celui d'une banque ambulante. Chaque année, on déclare entre 20.000 et 30.000 sinistres dans la branche Kidnap & Ransom. Le nombre total de cas est certainement supérieur, vu que beaucoup d'enlèvements ne sont jamais déclarés. Nous conseillons aux entreprises qui délèguent des collaborateurs dans des zones à risques de souscrire une assurance. Les primes sont peu élevées et les assurés bénéficieront en retour de multiples services. Les assureurs leur dispenseront des conseils de prévention. Si quelque chose se produit, l'assureur interviendra pour les frais engagés et/ou la rançon. Il impliquera également des consultants qui accompagneront le processus de négociation.

Dans quelle mesure le terrorisme est-il assurable?

Bart Goossens: Un certain nombre de contrats d'assurance doivent obligatoi-



Bart Goossens, managing director & chief commercial officer, Aon Risk Solutions

rement couvrir le risque de terrorisme: l'assurance Incendie des risques simples (habitations privées et petits commerces), l'assurance Accidents du travail, l'assurance Auto, l'assurance Vie, l'assurance Hospitalisation et l'assurance Accidents. Les dommages causés par le terrorisme y sont couverts.

Dans les autres assurances, il est exclu, sauf mention expresse.

Celui qui n'est pas assuré de manière standard devra réfléchir à une solution sur mesure. Nous aidons les entreprises et les institutions à cartographier leur risque. Une entreprise située à Couvin court moins de risques qu'un bureau établi dans le quartier européen de Bruxelles. Nous recommandons à chacun une approche spécifique de ses risques ainsi que des mesures à prendre pour les limiter.



rance & Insurance Pool) a été créée, à laquelle participent la quasi totalité des assureurs et un certain nombre de réassureurs. Si un attentat très grave devait avoir lieu à un endroit donné, le risque

“Nous aidons les entreprises et les institutions à cartographier leurs risques.”

Les entreprises peuvent, par exemple, prévoir des obstacles physiques interdisant aux véhicules l'accès aux abords de leurs bâtiments. Ou organiser des contrôles d'accès plus sévères. Elles peuvent également mettre en place un 'business recovery plan' et examiner comment limiter les conséquences d'un attentat. Dans le secteur des télécoms, par exemple, on dédouble les systèmes. Les relais sont disséminés, ce qui réduit la gravité du sinistre en cas de mise hors service de l'un d'entre eux.

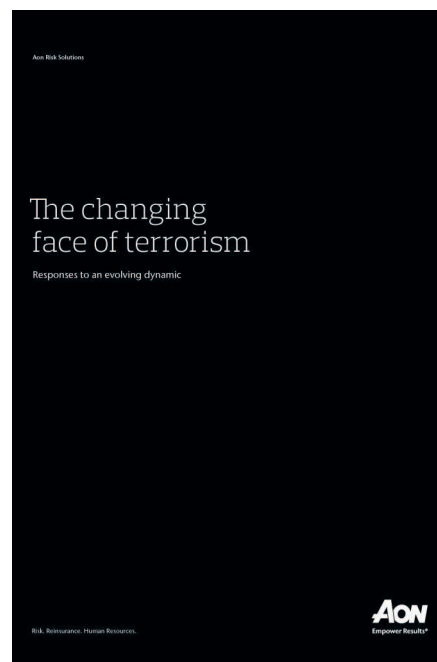
La part de risque qui ne peut être limitée est transférable à un assureur. Nous nous mettons dans ce cas à la recherche de la solution sur mesure appropriée. En fonction de la nature et de l'importance du risque, nous trouverons cette couverture en Belgique ou nous irons à Londres frapper à la porte d'opérateurs spécialisés, ce qui nous empêche de donner une image précise du prix.

En Belgique, à la demande des pouvoirs publics, l'ASBL TRIP (Terrorism Reinsu-

existe qu'un seul assureur doit intervenir et supporter l'ensemble du sinistre. TRIP instaure une solidarité au sein du secteur de l'assurance, en mettant à disposition un pot commun d'un milliard d'euros par an destiné à réparer ce type de dommage. Ainsi, les assureurs participants réduisent l'impact que pourrait subir un seul assureur.

Le document d'Aon affirme que le terrorisme a évolué. De quelle manière?

Bart Goossens: Autrefois, le risque émanait de grandes organisations telles que l'IRA ou l'ETA. A présent, les actions terroristes sont plus éparées et moins prévisibles. Beaucoup d'attentats sont programmés et exécutés par de petites cellules de deux à trois individus dont l'action ne mobilise que de modestes ressources et est davantage orientée vers des cibles civiles. Nous avons plus de difficulté à prévoir où et quand leurs attaques vont se produire. Il est dès lors difficile d'assurer ces risques, mais pas



impossible. Il reste à recommander d'adopter des mesures de prévention.

Les risques cybernétiques contribuent à accroître la menace. Un grand nombre d'entreprises ont en effet un fonctionnement qui repose intégralement sur les technologies de l'information et de la communication. Si les serveurs sont touchés, toute l'entreprise est à l'arrêt, qu'il s'agisse d'un fabricant de cuisines ou d'un e-shop. Le risque existe que des terroristes entreprennent davantage d'actions via ces technologies, dans l'intention de paralyser des secteurs stratégiques

Erik Roelants