

L'assurance : un poste budgétaire et stratégique essentiel

Qu'elles passent par un courtier ou qu'elles traitent directement avec les compagnies, les entreprises de transport routier de marchandises consacrent à leur couverture assurantielle une attention toute particulière. Tant sur la sinistralité que sur les risques émergents comme la cybercriminalité, leur objectif est d'optimiser leur protection, renforcer la prévention des risques et réduire leurs primes.

D'un simple rétroviseur cassé à un chargement entier de smartphones dernier cri détourné, le poste assurance constitue un enjeu budgétaire mais aussi stratégique des entreprises de transport. Il se décompose en deux parties : la flotte, dont le coût s'élève en moyenne en décembre 2017 à 2337 € par an et par véhicule en moyenne ; et la marchandise, estimée à 354€ € par an et par véhicule en moyenne, selon le Comité national routier (CNR). *« Nous observons une petite tendance à la baisse ces dernières années, liée à la réduction de l'accidentologie. Mais il s'agit d'un poste dispersé et variable d'une entreprise à l'autre »,* explique Olivier Raymond, responsable des statistiques du CNR.

Une relation partenariale

Plus qu'avec les particuliers, la relation entre l'assureur ou le courtier et le transporteur doit donc reposer sur des bases solides, afin d'éviter d'être sous-assuré ou de devoir payer des primes trop chères ou inutiles. Pour déterminer le champ de la couverture, l'agent identifie l'ensemble des risques liés à l'activité de l'entreprise et se base sur le montant du capital, de la franchise choisie, l'étendue des garanties et la fréquence des sinistres passés. *« Notre contrat s'élève à 170 000€ à l'année »,* témoigne Eddy Filippi, responsable gestion et finances pour les Transports Rollin, basés à Guérins (01) (CA : 5,5 millions €). L'entreprise est assurée par la MMA mais a choisi de se faire accompagner par un conseiller en assurances indépendant, rémunéré 5000 € par an. *« C'est lui qui, par exemple, nous a conseillé de résilier notre assurance tierce financement, qui couvre la perte financière d'un véhicule à crédit et de passer sur une assurance flotte globale. Car les taux de financement sont tellement bas qu'en cas de*

sinistre, les dédommagements couvrent bien souvent les échéances dues. Cela a dégagé un gain financier de 30 000 € sur la prime d'assurance annuelle totale, même si l'on multiplie par trois le montant de nos franchises : 1500€ par sinistre responsable. »

Les Transports Premat ont quant à eux choisi de faire appel à deux compagnies : l'une pour la flotte et l'autre pour les marchandises. *« Cela nous permet d'être plus précis dans l'évaluation des risques et de mieux maîtriser notre prime, assure Loic Néraudau, directeur Systèmes d'information & QHSE. La matière dangereuse ou le transport exceptionnel comporte plus de risques que livrer du sable en benne, par exemple. Nos contrats-types couvrent 99% de nos transports. Mais il arrive de devoir gérer un transport qui sort de ce contrat de base. Dans ce cas, il faut effectuer une demande de cotation et mettre en place une assurance ad valorem. »* Ainsi, le chargeur est ainsi directement indemnisé pour les dommages et les pertes subies.

La prévention des risques

En ce qui concerne les risques, les entreprises s'accordent à distinguer les sinistres récurrents qui découlent automatiquement de leur activité des sinistres exceptionnels, bien plus rares mais dont le coût est plus élevé. *« Une grande flotte de véhicules et une forte activité impliquent forcément la survenance d'accrochages de circulation ou de divers litiges pouvant impacter la marchandise, des colis manquants ou abîmés, par exemple »,* explique Guillaume Socias, responsable Litiges au sein du groupe Portmann. Il existe aussi une sinistralité variable et atypique, en fonction des années. *« Les épisodes de neige cet hiver ont par exemple provoqué de nombreux camions arrêtés ou accidentés »,* estime Eric Tichet d'Axa. De son côté, l'entreprise S.T.B., basée à Bray-sur-Seine (77), membre de Gael Transports, spécialisée dans le transport de céréales par bennes, n'a eu encore à déplorer aucun sinistre en 2018. L'année dernière ainsi qu'en 2016, elle a compté six sinistres, surtout des accrochages. *« Au sein du groupe, une personne est en charge du poste assurance. Mensuellement, un entretien a lieu entre l'assureur, le PDG et cette responsable de service sur les dossiers en cours, explique Mélanie Tanguy, responsable du site. Un système qualité est mis en place : tous les sinistres font l'objet d'une ouverture de dossier. »*

Car pour limiter la sinistralité, les entreprises de transport renforcent leur politique de prévention. « *C'est la clé de la réussite de notre métier*, assure Loïc Néraudau des Transports Prémat. *Nous employons cinq formateurs en interne, qui suivent chaque conducteur, lors d'une journée de travail, avec son camion habituel, plusieurs fois par an. Dès qu'il y a un incident, nous déclenchons d'autres formations. Chaque accident est analysé pour définir s'il est évitable ou non et quels dispositifs mettre en place pour ne pas qu'il se reproduise. Nous sommes toujours en veille pour améliorer la sécurité sur route. En 20 ans, nous avons divisé par deux notre sinistralité.* » Les Transports Prémat travaillent également en collaboration avec le cabinet de prévention du risque Risk Partenaire, qui intervient régulièrement dans la société. Quant à l'assureur, il n'exige souvent que le minimum obligatoire, comme les habilitations des conducteurs routiers, mais il peut sensibiliser son assuré. Il revient à ce dernier de mettre en place des mesures complémentaires afin que le risque et donc la prime soient le plus bas possible. « *Plus l'entreprise est sécurisée, moins elle paie* », résume Eric Tichet d'Axa. Les formations sont ainsi bien vues des assureurs, mais aussi les systèmes de géolocalisation, les caméras embarquées, les puces sur la marchandise, qui sécurisent l'activité.

Des préoccupations émergentes

Mais plus que les simples accrochages, les entreprises craignent la montée de nouveaux risques, comme les cyberattaques, occasionnant des rackets à la donnée via des ransomwares. Selon une étude de Vanson Bourne pour Sophos, la moitié des sondés français (48 %) ont indiqué que leur organisation avait été victime d'au moins une attaque par ransomware l'an passé. Les cybercriminels déploient de nouvelles techniques et ciblent les PME plutôt que les grands groupes, car souvent moins protégées. « *Quand auparavant, un camion était « simplement » détourné lors de son arrivée à l'entrepôt, on observe à présent des détournements de lettres de voitures par des hackers qui font livrer la marchandise à un faux endroit*, explique Eric Tichet, qui enregistre sur son nouveau produit assurantiel contre les cyberattaques une demande grandissante.

Les assureurs proposent ainsi des contrats visant à couvrir les

dommages, dans la lignée de la loi RGPD applicable en mai 2018. *« Notre contrat dédié comprend cinq volets : la responsabilité civile en cas de détournement de données, la couverture des frais de remises en état du système informatique, la protection juridique, le paiement des amendes administratives (qui peuvent atteindre jusqu'à 4% du CA) et les frais d'information des personnes dont on a détourné les données (coût minimum pour chaque client = 6€) »*, décrypte Souhaila Messaouidi, responsable de la branche transport du cabinet de courtage marseillais Auxilia, qui réalise en 2017 520 000€ de chiffre d'affaire et qui emploie six salariés. Si la souscription d'une assurance spécifique permet de garantir les dommages subis et causés du fait d'une atteinte des systèmes informatiques, la mise en place d'une véritable politique interne de prévention demeure le moyen le plus efficace de se prémunir de cette menace. *« Outre la sécurisation de nos données grâce aux antivirus et pare-feux les plus récents, la réalisation régulière d'une sauvegarde externalisée, le personnel reçoit des lettres d'information énumérant les techniques de fraude employées ainsi qu'une charte du bon usage d'internet »*, dévoile Guillaume Socias du groupe Portmann.

Du côté d'Axa, tous les efforts visent à adapter leurs produits aux nouvelles problématiques des transporteurs. L'assureur a ainsi ajouté le préjudice écologique dans ses contrats, car l'entrée en vigueur de la nouvelle loi biodiversité en août 2016 met en place une responsabilité environnementale accrue pour les sociétés françaises. *« Nous avons également développé un produit « crise majeure », qui accompagne les entreprises en cas de gros sinistres médiatiques, avec une assistance juridique, communication, un soutien psychologique et des plateformes téléphoniques »*, précise Eric Tichet. Axa a également mis au point un nouveau contrat de protection et d'assistance juridique pour soulager les chefs d'entreprise de la veille juridique.

Les bourses de fret en question

Concernant le vol de fret, la France était déjà le pays d'Europe le plus touché avec 2703 actes recensés en 2016, selon l'Office central de lutte contre la délinquance itinérante (OCLDI) de la gendarmerie nationale. De nouveaux modes opératoires, bien plus sophistiqués que la simple « découpe de bâche », apparaissent. La méthode consiste à s'enregistrer

pendant quelques semaines sur des bourses de fret et des plateformes de mise en relation entre transporteurs ou entre transporteurs et chargeurs. Pour cela, les malfaiteurs fournissent de faux documents, créent ou rachètent des TPE existantes. *« La prévention étant donc ici une priorité et une nécessité, argue Guillaume Socias du groupe Portmann. Nous avons mis en place une véritable politique de contrôle dans le choix de nos sous-traitants à travers notamment la diffusion en temps réel des sociétés ayant commis un détournement ou encore le rappel constant de procédures simples mais efficaces visant à éliminer le risque, comme le fait de ne jamais affréter un transporteur s'il a moins de six mois d'inscription sur une bourse ou une plate-forme ou encore la vérification sur internet des coordonnées téléphoniques et mails transmis par l'affrété. »*

Encadré : La RGPD 1200 signes

Le nouveau règlement européen sur la protection des données (RGPD) sera applicable dans les 28 États membres le 25 mai 2018. Il confère une protection accrue aux personnes physiques face aux nouvelles réalités numériques : Big Data, intelligence artificielle ou cloud computing. Les entreprises qui traitent des données personnelles devront ainsi mettre en place des mesures de protection : tenue d'un registre des activités de traitement, notification des violations de données ou encore conduite d'analyses d'impact et désignation d'un délégué à la protection des données. En cas de violation du RGPD, elles encourent des amendes pouvant s'élever à 20 millions d'euros ou jusqu'à 4% de leur chiffre d'affaires annuel global. Mais attention, la Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés) a mis en garde sur les risques d'arnaques autour du RGPD : si les grands groupes sont immunisés, parce que leur département juridique peut prendre en charge cette mise en conformité, les start-ups, les TPE et les PME sont plus exposées. Pour la Cnil, il vaut mieux se documenter en ligne avant de faire appel à tout prétendu expert. Elle a mis en place une ligne dédiée si besoin : 01 53 73 22 22.