

# vis à vis

L'EXPERTISE DE VERSPIEREN AU SERVICE DE SES CLIENTS

OCTOBRE 2016 / NUMÉRO 32

## DOSSIER

# VERSPIEREN, VOTRE MEILLEUR ALLIÉ CONTRE LA FRAUDE

## CAS PRATIQUE

SYNTEC

Le duo Humanis-Verspieren retenu pour gérer le régime frais de santé de la branche

## TENDANCE

Covoiturage avec un véhicule professionnel : quel risque pour les entreprises ?

## ÉDITO



**Pierre-Anthony Verspieren**  
Président du directoire

### Un allié, face à tous les scénarios

L'assurance fraude a fait son apparition il y a une décennie. À l'époque, le phénomène était loin d'avoir l'ampleur qu'il connaît maintenant : au cours des 24 derniers mois, plus des deux tiers des entreprises françaises ont été victimes d'une telle attaque. Les grandes entreprises ayant mis en place des mesures préventives de plus en plus efficaces, les PME sont devenues les cibles privilégiées des fraudeurs, qui rivalisent d'imagination pour arriver à leurs fins.

Connaissant vos activités et votre organisation, nous sommes les mieux placés pour vous aider à lutter contre ce risque. C'est pourquoi nous avons développé une offre globale qui va bien au-delà de la question assurantielle. Plus que jamais, nous sommes votre allié dans le développement et la sécurisation de votre activité. Un allié qui joue la carte du conseil et de la prévention, pour vous mettre en garde face aux risques que peut courir votre entreprise avec le développement du covoiturage dans l'entreprise.

Un allié qui, par ailleurs, est résolument engagé dans la révolution digitale. Nous proposons de nouvelles solutions pour améliorer la relation client et nous insufflons ces mutations au sein même de nos équipes. Ce magazine reflète cette effervescence, à travers notre partenariat avec Euratechnologies et la sortie de l'application Uex à destination des expatriés à Singapour, issue des travaux de Verspieren Labs. Car il est aussi de notre responsabilité d'être à l'avant-poste de l'expérimentation de nouveaux modèles d'assurance, au service de nos clients.

## 91 % DES ENTREPRISES PRÊTES À NOUS RECOMMANDER

Au printemps dernier, nous avons réalisé une enquête de satisfaction auprès de nos clients assurés en risques d'entreprises. Les résultats sont très positifs et révèlent un très bon taux de satisfaction sur l'ensemble des points abordés. En moyenne, nos clients nous attribuent un niveau de confiance de 8 sur 10. « Notre objectif est désormais de conforter ces atouts et de prendre en compte les attentes mises en lumière par nos clients, via des plans d'actions », explique Pascal Davoine, chargé de projets à la direction des Services aux entreprises. Parmi ces attentes, il y a notamment le souhait d'avoir plus d'informations sur le marché de l'assurance (tendances et évolution du marché, tarification, capacité des assureurs, etc.). Nos équipes travaillent actuellement à l'amélioration du dispositif en place. •



## SPONSORING : TROIS QUESTIONS À MATHIEU DECOTTIGNIES-LAFON

Jeune espoir du golf français, Mathieu Decottignies-Lafon est parrainé par Verspieren. Pour *Vis à Vis*, il revient sur son parcours et ce que lui apporte ce soutien.



### Comment avez-vous débuté le golf ?

J'ai pratiqué beaucoup de sports depuis très jeune, mais le golf est celui qui m'a le plus séduit. J'aime le fait qu'il n'y ait pas de hasard, et que l'on ne puisse s'en prendre qu'à soi-même en cas d'échec. Pour réussir, il faut beaucoup travailler, se remettre en cause, apprendre du passé et savoir prendre des risques.

### Comment s'est tissée la relation avec Verspieren ?

Mon lien avec Verspieren est avant tout fondé sur des relations humaines et une confiance de longue date. En 2005, j'ai la chance d'avoir rencontré Maxence Verspieren, directeur général de Verspieren, qui est un grand passionné de golf. Étant tous deux membres du même club à Bondues (59), nous nous sommes souvent rencontrés sur le parcours, et avons pris plaisir à jouer ensemble. Maxence Verspieren me soutient donc depuis de nombreuses années. Grâce au contrat de sponsoring établi entre Verspieren et moi, ce soutien est encore plus fort.

### Que vous apporte ce partenaire ?

Une grande sérénité et des moyens pour aller jusqu'au bout de mes ambitions. J'ai désormais une vraie équipe autour de moi et je peux me consacrer à 100% à ma passion. Je débute ma deuxième année en tant que professionnel et je ne me fixe aucune limite. Mon seul objectif est d'aller le plus loin possible ! •

Suivez les performances du golfeur sur [mathieudecottignieslafon.com](http://mathieudecottignieslafon.com)

## LE SITE DU GROUPE VERSPIEREN

Avec plus de 20 sociétés, couvrant toutes les spécialités du courtage en assurances, notre Groupe connaît une forte dynamique de croissance, en France comme à l'international. Un dynamisme désormais reflété par un site qui présente l'ensemble des activités de nos entreprises : [www.groupeverspieren.com](http://www.groupeverspieren.com) •



## RETROUVEZ EN LIGNE NOTRE CONFÉRENCE SUR LA RETRAITE

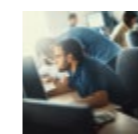
Le 10 juin 2016, la direction Épargne-Retraite organisait une conférence sur la retraite complémentaire, pour faire le point sur la réforme AGIRC-ARRCO et la nécessité pour les salariés de se constituer une épargne très tôt. Une conférence marquée par les interventions de Pierre Chaperon,

directeur du cabinet GIE AGIRC-ARRCO, et de Philippe Crevel, économiste. •

Retrouvez la conférence retraite sur [www.verspieren.com](http://www.verspieren.com) ou sur notre chaîne Youtube.

## SOMMAIRE

p. 6



### CAS PRATIQUE

« AVEC VERSPIEREN COMME GESTIONNAIRE DES CONTRATS, NOUS SAVIONS QUE LA QUALITÉ SERAIT AU RENDEZ-VOUS »

p. 8



### JURIDIQUE

CLAUSES ABUSIVES DANS LES MARCHÉS : NOUVEAU PROBLÈME POUR LES ENTREPRISES ?

p. 9



### DOSSIER

VERSPIEREN, VOTRE MEILLEUR ALLIÉ FACE À LA FRAUDE

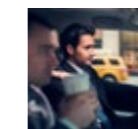
p. 12



### INTERNATIONAL

PROTÉGER LES EXPATRIÉS : COMMENT FAIRE LES BONS CHOIX ?

p. 14



### TENDANCE

COVOITURAGE AVEC UN VÉHICULE PROFESSIONNEL : QUEL RISQUE POUR LES ENTREPRISES ?

p. 16



### DÉCRYPTAGE

GESTI'DO, LE MEILLEUR DE L'ASSURANCE DOMMAGES OUVRAGE

## AGENDA

Nos experts seront présents...

### The Council of Insurance Agents & Brokers (CIAB)

du 7 au 12 octobre 2016  
Colorado Springs (USA)

### 8<sup>e</sup> Congrès de l'UNIS

13 et 14 octobre 2016  
Lyon – Palais des Congrès

### Assemblée générale de l'Ordre des Experts-Comptables

3 et 4 novembre 2016  
Deauville – Centre International

### Salon Expoprotection

du 7 au 11 novembre 2016  
Paris – Porte de Versailles



### Conférence Start-Up

24 novembre 2016  
Lille – Euratechnologies

### Salon SIMI

du 30 novembre au 2 décembre 2016  
Paris – Palais des Congrès

### Rencontres professionnelles des assistantes maternelles

29 janvier 2017  
Espace Reuilly, Paris

**NOUNOU**  
**assure**

Directeur de la publication : Ludovic Magnin • Rédactrice en chef : Ariane Vigilant • Assistante de rédaction : Claire Garcia • Comité de rédaction : Fattouma Ben-Amara, Pascal Davoine, Anais Pinsard, Nataly Smet • Rédaction : Valérie Lachenaud • Conception et réalisation : Sylvie Hoarau, Stéphanie Fortuné • Crédits photos : Xavier Renaud, Getty Images • ISSN : 1961-7585 • Verspieren : SA à directoire et conseil de surveillance au capital de 1 000 000 euros • Siège social : 1, avenue François-Mitterrand, 59 290 Wasquehal • Siren : 321 502 049 • RCS : Lille Métropole • N° Orias : 07 001 542 – www.orias.fr

## START-UP

## VERSPIEREN, TUTEUR DE JEUNES POUSSSES



**P**OUR FACILITER LE DÉCOLLAGE des start-ups, EuraTechnologies, le fer de lance lillois de la French Tech, a sélectionné une vingtaine d'entreprises (avocats, juristes, experts-comptables, etc.) prêtes à l'assister dans sa mission de conseil auprès des start-ups. Verspieren en fait partie et resserre ainsi ses liens avec l'incubateur tout en cultivant sa proximité avec les créateurs

d'entreprise. « Ce partenariat s'inscrit dans une dynamique très forte que nous avons récemment insufflée au sein de Verspieren, en accompagnant des « jeunes pousses » d'EuraTechnologies comme Frizbiz et Ouistock, ou avec le lancement de Verspieren Smart Up, notre société en participation financière qui investit dans les start-ups », rappelle Romain Derigny, responsable Projets et Marketing.

Dans le cadre de ce nouveau partenariat, Verspieren a organisé auprès d'une vingtaine de créateurs d'entreprise un premier workshop « Comment bien assurer ma start-up ? » le 11 juillet dernier. •

**Contact Romain Derigny**  
03 20 45 76 49  
rderigny@verspieren.com

## GOLF

## PRIVÉS DE GREEN, MAIS INDEMNISÉS !

**C**OMPTÉ TENU DU PRIX de l'abonnement aux clubs de golf (entre 500 et 3500 euros annuels), tout événement empêchant le licencié d'exercer son sport génère une grande frustration. « C'est même parfois source de conflits entre les joueurs et les clubs, les licenciés ne comprenant pas que le club ne rembourse pas une partie de l'abonnement », pointe Aurélia Liu, chargée de projets. Courtier officiel de la Fédération française de golf, Verspieren a trouvé une solution intéressante pour les deux parties. Depuis le mois de juin, les licenciés ont la possibilité de souscrire, moyennant 29 euros par an, une assurance qui rembourse leur abonnement, dès lors que l'interruption dépasse 30 jours, au prorata du nombre de jours pendant lesquels le golfeur ne peut pas jouer. L'interruption peut être le fait d'une maladie, d'un accident sur

le parcours de golf, d'une mutation professionnelle, d'un licenciement, d'une grossesse ou d'un décès. Un « joker » qui permet au joueur de dépasser ses éventuelles hésitations face au coût de l'abonnement. •

**Découvrez nos solutions pour les licenciés sur [www.ffgolf.verspieren.com](http://www.ffgolf.verspieren.com)**

**Contact Aurélia Liu**  
01 49 64 13 78  
aliu@verspieren.com



## AUTOMOBILE

## LE RACHAT DE FRANCHISE OUVERT À TOUS

**E**N 2015, Verspieren a fait mouche en proposant à ses assurés auto une assurance Rachat de franchise. Un tiers des clients éligibles ont complété leur assurance auto avec la solution de remboursement de la franchise. « Aujourd'hui, la plupart des contrats d'assurance auto prévoit une franchise et les assurés jugent plus intéressant de payer 40 euros par an pour une assurance Rachat de franchise plutôt que 500 euros en cas d'accident responsable. Leur calcul est simple : même s'ils n'ont qu'un sinistre en dix ans, ils sont gagnants », explique Anaïs Pinsard, chef de projets.

Verspieren propose désormais l'assurance Rachat de franchise à tous les conducteurs de voiture et de moto, qu'ils soient assurés en tous risques chez Verspieren ou chez un autre assureur. •

**Retrouvez la solution Rachat de franchise sur [www.rachat-franchise.net/verspieren](http://www.rachat-franchise.net/verspieren)**

**Contact Anaïs Pinsard**  
03 20 66 86 39  
apinsard@verspieren.com



## FRAIS DE SANTÉ

## CONFIEZ-NOUS LA GESTION DES CAS DE DISPENSES

« Pour les entreprises, la gestion des cas de dispenses, qui va de pair avec la mise en place de la complémentaire santé obligatoire, est un véritable casse-tête, à plus forte raison pour celles qui connaissent un important turnover », argumente Pierre Crozet, directeur du département Gestion pour compte de tiers. Les salariés peuvent se prévaloir de cas de dispenses, et dans ce cas les entreprises doivent, en effet, informer leurs salariés des cas de dispenses. Si un salarié demande une dispense, elles doivent recueillir les justificatifs, les archiver et les produire en cas de contrôle URSSAF. Verspieren, toujours soucieux d'apporter le meilleur service à ses clients, a décidé de prendre en charge la gestion des demandes de dispenses. « Nous allons ainsi soulager les directions des Ressources humaines de cette charge administrative et leur permettre de

se consacrer pleinement à leur cœur de métier » se félicite Pierre Crozet. Grâce à ce nouveau service, l'entreprise cliente doit seulement informer Verspieren des nouveaux recrutements. Les équipes de Verspieren se chargeront alors de contacter le salarié, de l'informer du régime de complémentaire santé, des cas de dispenses, et géreront l'ensemble des échanges. Un service inédit sur le marché qui complète un dispositif similaire mis en place pour la portabilité des frais de santé. •

**Téléchargez le livre blanc « Les nouvelles règles de dispenses » sur [www.verspieren.com](http://www.verspieren.com)**

**Contact Pierre Crozet**  
01 49 64 14 88  
pcrozet@verspieren.com

## MÉDIATION

## ET SI LES DEMANDES DE MÉDIATION EXPLOSAIENT ?

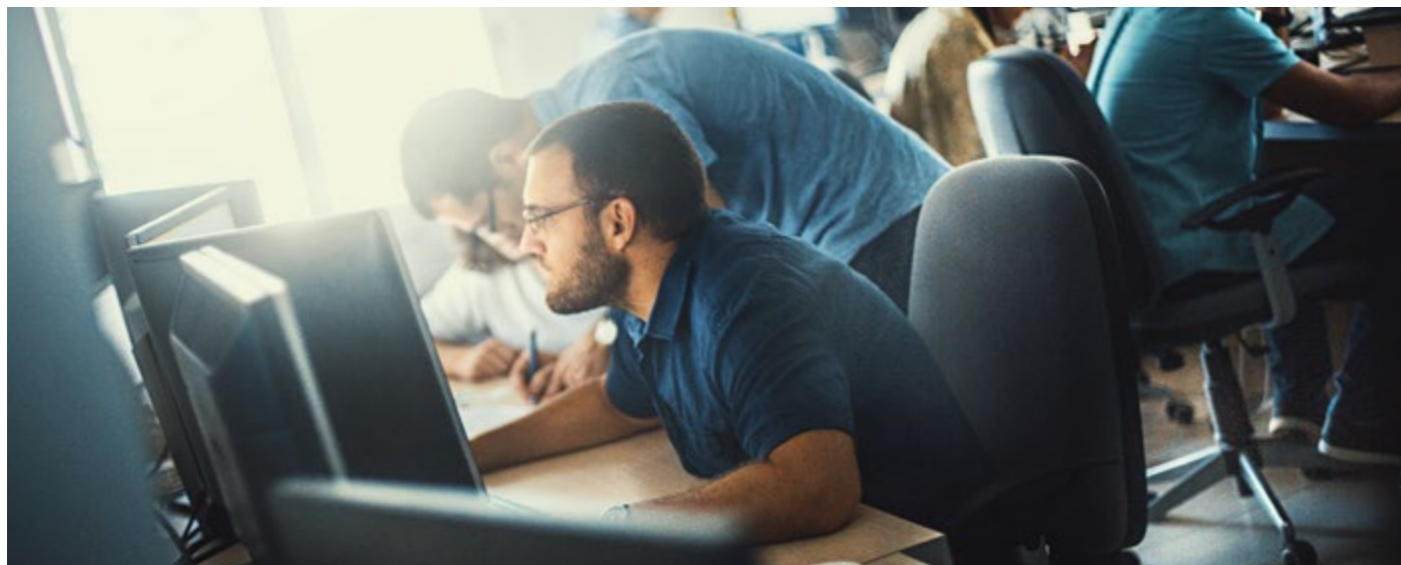
**D**ÉPUIS le 1<sup>er</sup> janvier 2016, tout professionnel a l'obligation de proposer aux consommateurs une médiation gratuite en cas de litige. Une nouvelle règle guidée par le souci de décharger les tribunaux des affaires mineures. « La demande de médiation reste encore modeste, mais elle va progressivement prendre de l'ampleur, notamment parce que les juges ont désormais la possibilité de demander au plaignant d'y recourir. Le coût de la médiation étant à la charge de l'entreprise, celle-ci va devoir faire face à un risque financier », estime Patrick Burguet, responsable du département Recherche & Développement.

Verspieren s'est rapproché de Medicy pour développer une nouvelle solution d'assurance. Cette plateforme de médiation mise en place par la Chambre nationale des huissiers de justice offre deux types d'intervention : l'e-médiation (60 euros HT) et la médiation sur mesure (360 euros HT). Verspieren propose ainsi aux organisations professionnelles le pack « Assur Mediation », qui prend en charge les interventions de Medicy pour leurs adhérents. Une solution qui leur permet de remplir leur obligation légale de mise en relation avec un médiateur et les prémunit face à une probable montée en puissance des demandes de médiation de la part des consommateurs. •

**Contact Patrick Burguet**  
01 49 64 11 55  
pburguet@verspieren.com



## « AVEC VERSPIEREN COMME GESTIONNAIRE DES CONTRATS, NOUS SAVIONS QUE LA QUALITÉ SERAIT AU RENDEZ-VOUS »



Verspieren, qui s'est associé à Humanis, fait partie des trois acteurs retenus pour gérer le régime frais de santé de la branche des Bureaux d'Études Techniques dite Cinov-Syntec, qui regroupe les syndicats professionnels spécialisés dans les professions de l'ingénierie, du numérique, des études et du conseil, de la formation professionnelle et de l'événementiel. Michel de La Force, président de la FIECI\*, explique les négociations qui ont abouti à ce choix.



**Michel de La Force**  
Président de la FIECI

### Quel rôle avez-vous joué dans la mise au point du contrat frais de santé pour les entreprises du Cinov-Syntec ?

**Michel de La Force :** En tant que président de la FIECI, j'ai assumé le leadership des négociations, tant d'un point de vue politique (dans la négociation avec les différents syndicats) que technique, car ce sont des problématiques que je connais bien. Néanmoins, je n'étais pas seul sur cette affaire. J'ai l'habitude de travailler avec une juriste de mon équipe, et ce dossier n'a pas failli à la règle. Le cadre de la loi est assez fermé, notamment la disposition concernant les contrats dits « responsables », et il était important de vérifier à chaque étape que nous respections les règles. Le rêve syndical bute sur le roc de ce qui est légalement possible. Mon rôle est d'intégrer toutes ces contraintes et de trouver un compromis.

### Quelles étaient vos priorités et partis pris sur ce dossier ?

**M.DLF. :** Le cinov\_Syntec compte 800 000 salariés, dont 250 000 ne bénéficiaient pas d'un régime frais de santé. La négociation portait donc sur un peu plus d'un quart des salariés. Mon principal souci était de faire en sorte que l'accord de branche apporte un avantage social aux salariés, tout en préservant l'existant dans les entreprises déjà dotées d'un régime. En clair, nous ne souhaitons pas créer un dispositif qui aurait attiré les entreprises tentées par un régime plancher, et qui se serait traduit à terme par un recul social dans les entreprises dotées d'un régime plus avantageux. L'existence d'un accord de branche constitue un parfait argument pour les entreprises en quête d'économie. Elles se disent « *On ne peut rien nous reprocher, on se cale sur le régime de*

*branche, ni plus, ni moins, on reste dans la légalité* ». Nous devons donc veiller à cet équilibre.

### Aviez-vous des points de vigilance particuliers ?

**M.DLF. :** Nous souhaitons protéger les plus fragiles, notamment les conjoints à charge et les salariés précaires et à faibles revenus. Pour les conjoints à charge, nous n'avons pas réussi à obtenir gain de cause, certains syndicats (patronaux et salariés) étant fermement opposés à cette proposition. En revanche, nous avons réussi à traiter à part les salariés à faibles revenus, pour qu'ils ne payent pas une cotisation disproportionnée au regard de leurs ressources. C'était à mes yeux un point majeur.

Notre branche se caractérise par des activités et des niveaux de salaires très disparates. Parmi nos adhérents, nous avons des entreprises de services du numérique (SSII), des sociétés de conseil, des cabinets d'étude, des entreprises spécialisées dans la statistique, la conception d'événements, etc. Par exemple, nous y trouvons les enquêteurs vacataires ou les personnes qui s'occupent de monter des stands sur les salons ; des salariés qui travaillent à la demande, sur des périodes différentes des simples 35 heures par semaine et gagnent autour de 800 euros par mois. Il est évident qu'on ne peut pas aligner leurs cotisations sur ceux qui gagnent 15 000 ou 20 000 euros par mois.

### Quelles ont été les principales difficultés que vous avez rencontrées ?

**M.DLF. :** La principale difficulté a été de négocier avec des représentants employeurs qui ne vivent pas dans les mêmes mondes économiques, sociaux et de production. En effet, nous devons composer avec des représentants de très grandes entreprises et de PME/PMI. Leur vision, leurs intérêts, leurs contraintes diffèrent en profondeur.

Nous avons également dû convaincre les employeurs. Beaucoup redoutaient que la mise en place d'une complémentaire santé pour tous se traduise par une dérive du régime. Comme si les salariés qui allaient bénéficier d'une mutuelle d'entreprise pour la première fois allaient se mettre tout à coup à augmenter leurs dépenses de santé de manière exponentielle. Ce phénomène n'est pas démontré, mais la crainte est tenace.

### Comment s'est effectué le choix des assureurs ?

**M.DLF. :** Une fois l'accord obtenu sur le contrat que nous souhaitons mettre en place, nous avons lancé un appel d'offres auprès des assureurs. L'étude des offres a été confiée à un expert extérieur qui a sélectionné les trois meilleures candidatures, à savoir celles de Malakoff Médéric, d'Harmonie Mutuelle, et le duo Humanis-Verspieren. Dans ce tandem le courtier est aux manettes pour la gestion des contrats. Ces offres sont toutes les trois co-recommandées par la branche. Aux entreprises de choisir leur interlocuteur !

### Humanis est le seul à confier la gestion à un courtier en assurances. Qu'est-ce que cela apporte, à votre avis ?

**M.DLF. :** Verspieren est un acteur que je connais (et les entreprises de la branche aussi) depuis plusieurs années notamment par les retours positifs que me font nos adhérents qui l'ont choisi comme courtier et gestionnaire. Au-delà du sérieux de ses équipes, je sais qu'ils sont de très bon conseil et que la qualité de gestion sera au rendez-vous. Cela peut sembler un détail, mais avec Verspieren, on a l'assurance qu'employeurs et salariés

parviendront toujours à joindre leur interlocuteur dédié, qu'ils seront écoutés, et que leur demande sera prise en compte. Avec un tel courtier, on n'a jamais le sentiment d'être « un numéro » parmi d'autres, la qualité relationnelle est constante.

La carte d'identité de Verspieren plaît beaucoup à nos adhérents : une entreprise à caractère familial et à taille humaine, qui a une histoire, une légitimité... et qui est française. C'est un aspect auquel nos adhérents sont de plus en plus sensibles.

### Quels sont les échos que vous recevez de la part des entreprises qui ont récemment retenu l'offre d'Humanis et Verspieren ?

**M.DLF. :** Elles confirment la confiance que j'avais dès le départ. Les retours qui nous parviennent sont tous très positifs. La qualité de gestion qu'ils attendaient est bel et bien au rendez-vous. •

\* Fédération nationale du personnel de l'encadrement des sociétés de services informatiques, des études, du conseil, de l'ingénierie et de la formation.

**Contact** Jean-Philippe Ferrandis  
01 49 64 12 50  
jpferrandis@verspieren.com



## CLAUSES ABUSIVES DANS LES MARCHÉS NOUVEAU PROBLÈME POUR LES ENTREPRISES ?



**L**ES ENTREPRISES sont de plus en plus confrontées aux clauses « Responsabilité et assurance » que leurs clients ou fournisseurs veulent imposer dans le cadre d'un marché ou d'une commande. Pour les clients, il s'agit de rendre l'entreprise responsable de tout préjudice alors que pour les fournisseurs, cela permet de limiter leur responsabilité. Les négociations qui s'en suivent sont souvent chronophages. Ces clauses plus ou moins abusives sont diverses : obligation de résultat, renonciation à recours, limitation des indemnités, clause d'assuré additionnel, transfert de responsabilité, exclusion des dommages immatériels, des pertes de bénéfice, etc.

En principe, les assureurs de responsabilité n'acceptent pas ces clauses qui peuvent les conduire à payer plus que ce que prévoit le Droit, ou les empêcher de faire un recours. Des dérogations à ce principe sont souvent accordées pour les cahiers des charges des entreprises publiques, des collectivités, des organismes et des établissements publics. Mais dans les autres cas, notamment pour les clauses d'origine anglo-saxonne, l'assureur doit être consulté : il pourra conditionner son accord à une surprime, à une franchise spécifique ou à une reformulation de la clause.

Cependant, l'ordonnance du 10 février 2016 réformant le droit des contrats va peut-être contribuer à modifier les rapports de

force entre les parties au contrat. En effet, l'ordonnance interdit toute clause qui prive de sa substance l'obligation essentielle du débiteur. Pour les contrats d'adhésion (conditions générales préétablies et non négociables), elle interdit également toute clause créant un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties (à l'instar de ce qui existe dans le Code de la consommation).

Enfin, une récente décision de la Cour de cassation du 4 février 2016 permet au professionnel victime, qui n'exerce pas la même activité que le professionnel responsable, de bénéficier des dispositions du Code de la consommation : la clause abusive est réputée non écrite.

Néanmoins, une action judiciaire pour écarter ces clauses n'est pas la solution idéale et le résultat est incertain. Il vaut mieux prévenir que guérir : ne signez pas trop vite, consultez votre juriste ou votre avocat et bien sûr votre courtier en assurances. •

**Contact Bertrand Bouillon**  
03 20 45 69 15  
bbouillon@verspieren.com

## COMPTE PÉNIBILITÉ LES OBLIGATIONS DES ENTREPRISES RENFORCÉES, MAIS CONTESTÉES

**L**A PÉRIODE ESTIVALE aura été l'occasion d'une première : Pierre Gattaz, président du MEDEF, a déclaré que les entreprises « n'appliqueraient pas » les nouvelles règles du compte pénibilité en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2016. Motif ? La trop grande complexité du dispositif. Quelle est la marge de manœuvre des entreprises, et quel est l'objet de la discorde ?

Lorsque le salarié est exposé à un facteur de pénibilité au-delà d'un certain seuil, l'employeur doit mettre en place à son intention un compte pénibilité, prévu par la loi du 20 janvier 2014 sur l'avenir des

retraites. Plafonné à 100 points sur l'ensemble d'une carrière, celui-ci peut être utilisé pour un passage à temps partiel sans baisse de rémunération ou pour un départ anticipé à la retraite.

Depuis 2015, le compte pénibilité comportait quatre critères : interventions en milieu hyperbare-haute pression, travail de nuit, travail en équipes alternantes, travail répétitif. Au 1<sup>er</sup> juillet 2016, six nouveaux facteurs sont apparus : les manutentions manuelles de charges, les postures pénibles, les vibrations mécaniques, le bruit, les températures extrêmes et les agents chimiques dangereux. Aux yeux du

MEDEF, ces critères sont éminemment techniques et l'entreprise n'est pas armée pour les mesurer de manière objective. Les risques de litiges sur les calculs d'exposition avec les salariés sont réels. Les employeurs peuvent certes s'appuyer sur des référentiels mis en place par les branches mais à ce jour, seul le secteur des boissons aurait présenté un tel document.

Le calendrier risque donc d'être serré, les entreprises devant faire leurs déclarations début 2017, celles-ci étant modifiables jusqu'en septembre de la même année. D'ici là, les zones d'ombre se seront-elles éclaircies ? Seul l'avenir pourra le dire... •



## DOSSIER VERSPIEREN, VOTRE MEILLEUR ALLIÉ FACE À LA FRAUDE

Plus des deux tiers des entreprises françaises ont été victimes d'une fraude au cours des 24 derniers mois. Un phénomène qui touche de plein fouet les petites entreprises, moins préparées à y être confrontées. Face à l'ampleur de cette menace, Verspieren vous sensibilise aux risques potentiels.

**L**A FRAUDE n'épargne plus aucune entreprise. Non seulement cette menace est devenue massive mais elle a tendance à se concentrer sur notre territoire, note le cabinet d'audit PwC dans sa dernière enquête mondiale consacrée à ce thème « Global Economic Crime Survey – 2016 ». Alors que le phénomène se stabilise au niveau mondial, il continue à croître dans deux zones géographiques : l'Europe de l'Ouest et l'Afrique. Le taux de fraude, qui s'élevait à 35% en Europe de l'Ouest en 2014, est ainsi passé à 40%, soit trois points de plus qu'au niveau mondial. En France, ce taux a plus que doublé en sept ans. Une évolution nourrie par la multiplication des types de fraude. En effet, le terme « fraude » recouvre aussi bien le détournement d'actifs que la fraude comptable, la fraude aux achats, la « délinquance astucieuse », la cybercriminalité, etc. « Aujourd'hui, c'est surtout la cybercriminalité qui tire les chiffres vers le haut, avec une croissance forte des attaques dans les entreprises de moins de 100 salariés via des malwares (logiciels malveillants) et des ransomwares (rançongiciels\*) », explique Hervé Duquesnoy, directeur des risques PME.

Les autres familles de fraude restent cependant très actives, notamment celles qui s'appuient sur l'usurpation d'identité. Un inconnu se fait passer au téléphone pour le dirigeant de l'entreprise (fraude au président), exigeant d'un collaborateur un virement en vue d'une acquisition « ultra-confidentielle ». Il peut également prétendre être un agent du fisc, un technicien bancaire, ou un commissaire aux comptes, l'objectif étant toujours d'obtenir des informations sur les comptes et de réaliser ensuite des opérations frauduleuses.

### Des TPE et PME mal préparées

Une multiplicité d'attaques auxquelles les grandes entreprises sont préparées, puisqu'elles font l'objet de plusieurs tentatives par jour. « En revanche, les PME et TPE sont beaucoup moins armées. Elles deviennent donc naturellement la cible privilégiée des fraudeurs », analyse Henri Eydoux, chargé de la prévention de la fraude chez BNP Paribas (retrouvez l'interview de Henri Eydoux sur [www.verspieren.com](http://www.verspieren.com)).

L'exemple d'une société de 44 salariés installée dans les Deux-Sèvres est révélateur de la vulnérabilité des PME. L'été dernier, des fraudeurs ont réussi à se faire passer pour le patron de la PME et ont extorqué 1,6 millions d'euros en faisant pression sur la responsable administrative et financière. Les fraudeurs étaient parfaitement informés, puisqu'ils connaissaient le montant exact disponible sur le compte. Dans cette affaire, aucun garde-fou n'a fonctionné. Découvrant une opération en faveur d'un compte en Thaïlande, la banque de la PME avait alors alerté la responsable administrative et financière, qui avait confirmé la régularité du virement. Une fois la supercherie découverte, il était trop tard : l'argent avait définitivement disparu dans les limbes des comptes internationaux. La PME a dû déposer le bilan.

Une menace grandissante, aux conséquences dévastatrices, face à laquelle Verspieren se mobilise. « Nous connaissons intimement l'activité et l'organisation de nos clients, nous maîtrisons le risque de fraude et nous sommes donc idéalement placés pour aider les entreprises à réduire leurs vulnérabilités », explique Hervé Duquesnoy.

L'accompagnement de Verspieren sur ces questions s'appuie sur une démarche

globale en quatre étapes : identification des risques au travers d'un questionnaire, analyse et hiérarchisation des vulnérabilités, consultation du marché de l'assurance puis remise d'une proposition d'assurance sur mesure assortie de recommandations.

« Aujourd'hui, seulement 5% des entreprises ont souscrit une assurance contre la fraude, alors que toutes les études montrent qu'elles sont extrêmement conscientes de la gravité de ce risque, » note Hervé Duquesnoy. Un paradoxe qui peut s'expliquer par leur méconnaissance des assurances contre la fraude, pourtant présentes sur le marché depuis une dizaine d'années. « Beaucoup ignorent que les actes frauduleux ne sont pas couverts par le contrat Dommages aux biens/pertes d'exploitation, et que seule une assurance fraude spécifique va les protéger, en prenant en charge les préjudices directs et indirects, comme les pertes financières directes, les frais d'expertise ou les frais de reconstitution des médias », avance Hervé Duquesnoy. « C'est pourquoi nous prenons notre rôle de conseil très à cœur pour aider nos clients à prendre les bonnes décisions, en toute connaissance de cause. À l'entreprise d'évaluer si elle souhaite une telle protection, mais le risque est trop élevé pour qu'elle puisse se permettre de faire l'impasse sur le sujet », conclut-il. •

**Contact** Hervé Duquesnoy  
03 20 45 77 48  
[hduquesnoy@verspieren.com](mailto:hduquesnoy@verspieren.com)

\* Logiciel de rançon qui extorque de l'argent contre la promesse de ne pas détruire les données de l'entreprise.

## LA FRAUDE EN CHIFFRES



**68 %** des entreprises françaises ont été victimes d'une fraude au cours des 24 derniers mois.



**55 %** des fraudes proviennent désormais de sources externes à l'entreprise.



**1 entreprise sur 2** a été victime d'un acte cybercriminel au cours des 24 derniers mois.

Source : édition 2016 de l'enquête mondiale sur la fraude en entreprise réalisée auprès de plus de 6 000 entreprises dans plus de 100 pays, par le cabinet PwC.



### « Nous maintenons un haut niveau de vigilance »

Chez Verspieren, nous n'échappons pas aux tentatives de fraude, qui sont très fréquentes. Nous sommes confrontés très régulièrement à des tentatives d'usurpation d'identité. Nos équipes sont contactées par téléphone ou par e-mail par des inconnus qui se font passer pour l'un de nos dirigeants ou pour un cabinet d'avocats missionné par nos dirigeants. L'objet du contact porte dans la majorité des cas sur un projet confidentiel d'acquisition de société. Le but de la manœuvre est assez simple : prétexter la réalisation d'une opération stratégique pour faire transférer des fonds de la société vers un bénéficiaire situé à l'étranger. D'autres scénarios sont également connus et utilisés mais il y a beaucoup de points communs à tous ces appels... Les fraudeurs ont recours à des techniques de manipulation bien rodées. Dans un premier temps, ils intimident leur interlocuteur et le mettent sous pression en jouant sur le caractère « confidentiel », « urgent » et/ou « très important ». Ils tentent, dans un second temps, de gagner sa confiance en confirmant, par exemple, leur demande par e-mail. L'échange

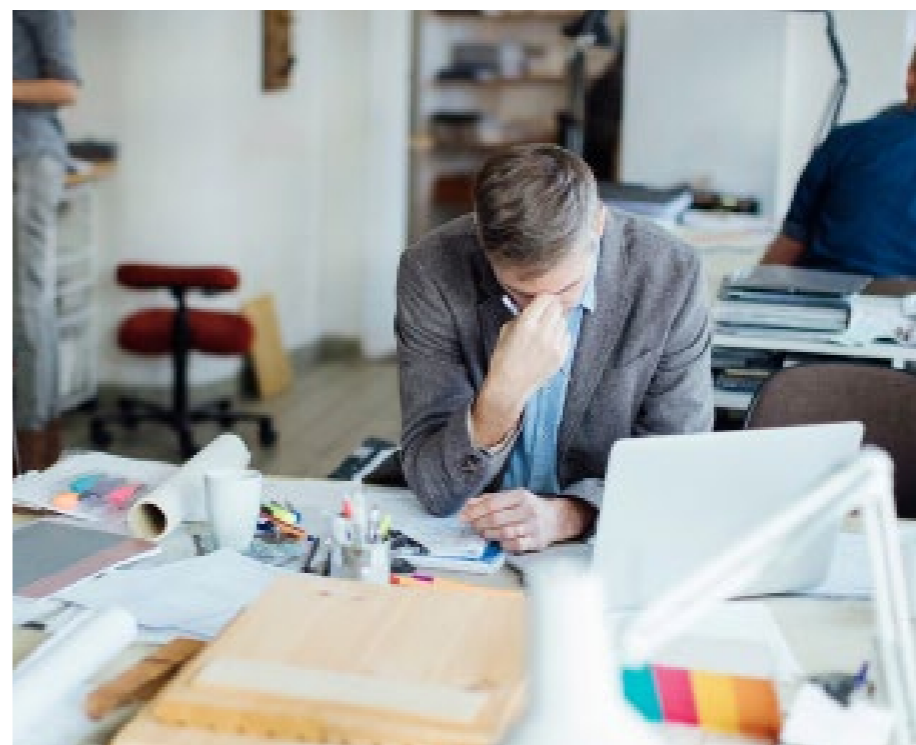
peut devenir violent verbalement, notamment lorsque l'interlocuteur oppose une certaine résistance ou lorsqu'ils sont démasqués. C'est souvent un processus en plusieurs phases : intimidation, mise en confiance, menaces voire insultes en cas de résistance et de défiance.

Nous avons donc pris ce risque très au sérieux, et avons renforcé notre vigilance en mettant en place certaines actions telles que la sensibilisation des équipes comptables et informatiques, le renforcement des procédures et des outils, etc.

La sensibilisation des collaborateurs est un point sur lequel nous sommes particulièrement attentifs puisqu'elle reste une très bonne parade aux attaques. Aussi, nous communiquons régulièrement sur ce sujet auprès de l'ensemble de nos salariés.

Par ailleurs, nous sommes en veille permanente sur les évolutions du phénomène puisque la fraude évolue très rapidement et se sophistique énormément. Pour ce faire, nous échangeons régulièrement avec nos partenaires bancaires, qui disposent de cellules spécialisées sur ces questions. Nous maintenons donc un haut niveau de vigilance.

**Johan Cailliez**  
Directeur administratif et financier de Verspieren



## 6 RÈGLES D'OR POUR ÉVITER LA FRAUDE

**1** Cartographier les risques, pour identifier les failles éventuelles.

**2** Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs (pas uniquement le top management) et plus particulièrement les équipes comptables. Elles doivent connaître les différents scénarios utilisés, et être informées à chaque fois qu'il y a eu une tentative de fraude car en général les fraudeurs réitèrent l'opération.

**3** Sécuriser les procédures, grâce notamment à la signature électronique, la double signature, le workflow de validation préalable à toute opération.

**4** Protéger les systèmes informatiques contre les cyber-attaques, par des pare-feu et des antivirus.

**5** Simuler des fraudes pour vérifier que les boucliers fonctionnent.

**6** Redoubler de vigilance pendant les périodes à risque, notamment le vendredi (les fraudeurs jouent sur les jours de fermeture des banques) et pendant les vacances.

# PROTÉGER LES EXPATRIÉS : COMMENT FAIRE LES BONS CHOIX ?

Contrairement aux salariés détachés, les expatriés ne sont pas couverts par la Sécurité sociale et par leur contrat de travail. Quel dispositif mettre alors en place pour préserver leurs droits en matière d'assurance maladie, d'assurance chômage et de retraite ? Alexandre Brulfert, directeur de Verspieren Benefits, l'entité dédiée à la protection sociale des populations en mobilité internationale, répond.



« Aujourd'hui, la majorité des salariés qui s'expatrient se préoccupent principalement de leur protection sociale. Et la première question qu'ils posent à leur employeur est : comment serai-je couvert ? », annonce Alexandre Brulfert. Une partie de la réponse dépend du contrat que le salarié signera. Détaché ou expatrié ? La distinction est loin d'être anodine.

S'il est détaché de l'entreprise, le salarié envoyé à l'étranger est maintenu automatiquement dans le régime de protection sociale français : il bénéficie des mêmes prestations que s'il était resté travailler en France (assurance maladie, droits au chômage et régime de retraite). S'il est expatrié, changement de décor... À partir du moment où il quitte le sol français, son contrat de travail n'est plus valide et il cesse d'être affilié à la Sécurité sociale. Là encore, deux scénarios sont possibles : soit le collaborateur bénéficie d'un contrat de travail d'expatrié dressant la liste des avantages en nature qui lui sont concédés (appartement, financement de la scolarité des enfants en école privée, voiture avec chauffeur éventuellement, couverture sociale, etc.), soit il est régi par un contrat local, ce qui est de plus en plus fréquent. « L'époque où l'on faisait des « ponts d'or » aux expatriés est bel et bien révolue, car les contrats d'expatriés coûtent très chers aux entreprises », analyse Alexandre Brulfert.

Pour assurer la protection de ses collaborateurs, l'employeur doit ouvrir un compte à la Caisse des Français de l'étranger (CFE). Chaque expatrié peut ainsi continuer à bénéficier des mêmes avantages qu'en France. Trois types de risques peuvent être couverts : maladie-maternité-invalidité ; les accidents du travail ; et la vieillesse. « Les entreprises ont le devoir de veiller à ce que leurs salariés soient bien affiliés à la retraite durant leur séjour à l'étranger. Nous leur conseillons donc de prendre l'ensemble du package » explique Alexandre Brulfert. Et de citer le cas d'un collaborateur qui, après avoir passé dix ans à l'étranger, s'est aperçu, à son retour, qu'il ne pouvait pas liquider sa retraite, aucun trimestre n'ayant été validé durant son expatriation. Son employeur a dû racheter les trimestres a posteriori... Une opération très lourde financièrement.

## Des frais de santé parfois faramineux

L'adhésion à la CFE suffit-elle à assurer un bon niveau de protection aux expatriés ? C'est rarement le cas. La CFE applique les mêmes règles que la Sécurité sociale, or un très grand nombre de pays se distinguent par des frais de santé très élevés. Et la liste ne cesse de s'allonger. « Il y a deux ans, les pays considérés comme chers étaient Singapour, les États-Unis, l'Afrique du Sud et Israël. Aujourd'hui, il faut ajouter la Thaïlande, Hong Kong ou encore la Malaisie », détaille Alexandre Brulfert.

Dès qu'un pays se caractérise par d'importants dépassements d'honoraires, Verspieren préconise la mise en place d'une couverture complémentaire dite « au 1<sup>er</sup> euro ». « C'est souvent la seule façon d'assurer une réelle protection au salarié et de lui donner toute la sérénité nécessaire pendant son expatriation » précise le directeur de Verspieren Benefits. •

**Contact Alexandre Brulfert**  
01 49 64 11 12  
abrulfert@verspieren.com



**Alexandre Brulfert**  
Directeur de Verspieren Benefits

## Uex : une appli pour personnaliser son assurance santé à Singapour



Comme tous les Eldorados, Singapour a droit à son revers de la médaille. Dans ce pays, très prisé par les expatriés, les frais de santé sont très élevés. « La couverture santé est un vrai casse-tête pour les expatriés car une majorité écrasante d'entre eux dépend d'un contrat local », analyse Grégoire Rastoul, chef de projet chez Verspieren et créateur de la start-up « Uex », basée à Singapour.

Parti sur place, Grégoire Rastoul a cherché une solution qui leur retirerait totalement cette épine du pied, en offrant un service simple d'accès, bien conçu, qui permet aux expatriés de composer facilement la couverture correspondant le mieux à leurs besoins.

L'offre, baptisée « Uex », invente une nouvelle façon d'acheter de l'assurance : « a social way to subscribe and manage insurance », comme l'annonce le site de Uex. La souscription et le paiement du contrat se font en ligne. L'expatrié s'inspire des autres membres de la communauté Uex pour construire son contrat santé et il bénéficie d'une réduction s'il partage ensuite son profil. L'effet communautaire est particulièrement soigné grâce à l'animation régulière du réseau d'expatriés, tant sur le site que dans la vie réelle.

[app.uexglobal.com](http://app.uexglobal.com)

Retrouvez l'intégralité de l'interview de G. Rastoul sur [www.verspieren.com](http://www.verspieren.com)

# COVOITURAGE AVEC UN VÉHICULE PROFESSIONNEL : QUEL RISQUE POUR LES ENTREPRISES ?

Le covoiturage continue à se développer et, phénomène nouveau, il commence à se faire avec des véhicules professionnels. Les entreprises sont cependant rarement conscientes des problèmes que cela peut générer.



Y a-t-il un danger à laisser ses salariés faire du covoiturage avec leurs véhicules professionnels ? Contrairement à ce que pense la plupart des entreprises, oui, si la pratique n'est pas encadrée, et cela peut coûter très cher. Un constat qui a poussé notre département Flottes automobiles à sensibiliser ses clients.

« *Le covoiturage avec un véhicule professionnel ne pose aucun problème, à condition qu'il soit exercé de façon légale* », explique Edith Delahaye, directeur du département Flottes automobiles. S'il est pratiqué licitement par le salarié, et qu'un accident survient, toutes les garanties du contrat d'assurance de l'entreprise entreront en jeu. En revanche, s'il est exercé illégalement, les conséquences pour l'entreprise peuvent s'avérer importantes. « *En effet, l'assureur du véhicule pourra alors refuser sa garantie, l'usage fait du véhicule ne correspondant pas à un usage assuré* », poursuit Edith Delahaye. Un cas de figure qui n'a, jusqu'ici, pas encore fait l'objet d'un sinistre grave ayant suscité la médiatisation de cette problématique. « *La victime, qui ne pourra pas réclamer l'indemnisation de son préjudice à l'assureur du véhicule qui l'a causé, s'adressera au fonds de garantie. Lequel sera en droit d'exercer son recours contre l'entreprise pour l'indemnisation versée* ».

Une pratique légale... seulement quand les frais liés à l'usage privé de véhicule professionnel restent à la charge du salarié.



## Trois questions à Edith Delahaye

directeur du département Flottes automobiles chez Verspieren

### Avez-vous le sentiment que les entreprises ont bien pris la mesure des risques auxquels elles sont exposées ?

Elles nous interpellent très rarement sur ces questions, ce qui est le signe d'une faible sensibilisation. Le covoiturage avec des véhicules professionnels se développant vite, nous pensons qu'il est

important de les informer des risques liés à ces pratiques. Nous jouons pleinement notre rôle de conseil, en alertant nos clients sur les risques émergents liés aux nouvelles mobilités.

### Quels conseils donnez-vous aux entreprises ?

Nous leur indiquons que leur contrat s'adapte parfaitement aux situations de covoiturage, sous réserve qu'elles respectent la légalité dans l'usage que font les salariés de leurs véhicules. Nous leur recommandons donc fortement d'informer leurs salariés sur les règles à respecter, en mobilisant leur direction des Ressources humaines.

### Connait-on des cas où une entreprise a été considérée comme responsable en cas de covoiturage illicite ?

Le phénomène est encore récent, et à ma connaissance, il n'y a pas eu de cas mettant en cause la responsabilité des entreprises ; certains cas de jurisprudence commencent toutefois à émerger quant à la licéité de l'usage fait par le salarié de son véhicule (une affaire est en cours devant le conseil des prud'hommes de Nantes, par exemple). En conclusion, il est certain que, s'il n'est pas maîtrisé en interne, le risque pour les entreprises pourra s'avérer important.

Reste une question majeure : dans quels cas le covoiturage est-il légal, et dans quels cas ne l'est-il pas ? La séparation a été clairement fixée par la Cour de cassation, dans son arrêt du 12 mars 2013. « *Un salarié a parfaitement le droit de faire du covoiturage, à condition qu'il n'en tire aucun bénéfice personnel, car cela reviendrait à effectuer illégalement un transport public de voyageurs. Concrètement, si les frais de fonctionnement (entretien, assurance, essence) sont assumés par l'entreprise, alors le salarié ne peut pas demander une participation financière à ses passagers* », explique Edith Delahaye. À noter qu'il en est de même pour tout transport de biens d'un tiers, comme le covoiturage de colis : si l'entreprise assume les frais de déplacement, le salarié ne peut pas exiger une contribution du propriétaire de la marchandise. L'entreprise ne peut autoriser le covoiturage payant de personnes ou de colis que dans le cas où les frais générés par le véhicule utilisé en usage privé restent à la charge du salarié ; ce cas n'est pas systématique pour les véhicules professionnels mais certaines entreprises prévoient que les frais d'essence, de péage, de parking, etc., restent à charge de leurs salariés quand ils sont dans l'usage privé de leur véhicule de fonction (week-end, congés, etc.). Pour préserver sa responsabilité civile, l'employeur doit donc absolument communiquer à ses salariés : informer par écrit des conditions précises de mise à disposition du véhicule, informer des limites dans lesquelles sont pris en charge ses frais de fonctionnement,

préciser comment l'entreprise entend accepter ou non l'usage d'un covoiturage avec le véhicule mis à disposition du salarié, annoncer les conséquences pour l'entreprise et pour le salarié du non-respect de ces règles de fonctionnement. À défaut, les conséquences d'un accident pourraient impacter, lourdement peut-être, la responsabilité de l'entreprise. •

Contact Edith Delahaye  
03 20 45 69 33  
edelahaye@verspieren.com







# GESTI'DO, LE MEILLEUR DE L'ASSURANCE DOMMAGES OUVRAGE

Si l'assurance Dommages ouvrage (DO) est obligatoire pour les travaux de construction, les maîtres d'ouvrage sont confrontés à une offre rare et souvent peu compétitive. Gesti'DO propose une offre d'assurance simplifiée à un tarif plus attractif que le reste du marché.

## Pourquoi souscrire une assurance Dommages ouvrage ?

Il s'agit d'une particularité française : cette assurance est obligatoire depuis la loi Spinetta du 4 janvier 1978 pour tout maître d'ouvrage entreprenant des travaux de construction.

Aucune sanction n'est néanmoins prévue en cas de non souscription. De nombreux particuliers se soustraient à cette obligation, par méconnaissance de la loi, mais aussi car il y a des contraintes techniques imposées et un coût de mise en place de cette garantie. D'autres se soumettent à cette obligation, poussés par les banques qui entendent ainsi sécuriser les prêts qu'elles accordent.

La DO est par ailleurs imposée par le notaire en cas de revente dans les dix ans qui suivent la réception de l'ouvrage.

## En quoi consiste-t-elle ?

La DO a pour objectif de protéger le maître d'ouvrage contre tout dommage de nature décennale compromettant la solidité ou l'habitabilité de la construction. « Cela peut être une charpente qui menace de s'effondrer ou, plus fréquemment, des murs

*présentant des problèmes d'étanchéité ou d'imperméabilité », précise Fabian Wolf, responsable de Gesti'DO.*

Souscrite par le maître d'ouvrage, cette assurance lui garantit le pré-financement des travaux de réparation. L'assureur lui verse une indemnité, et se charge ensuite d'opérer tous les recours auprès des entreprises responsables des désordres. L'assuré est ainsi libéré du casse-tête de la recherche de responsabilités.

## Quelles sont les avantages de Gesti'DO ?

En plaçant le risque auprès du Lloyd's de Londres, acteur majeur de l'assurance construction et gage de sécurité, Gesti'DO fait bénéficier ses clients de la meilleure protection au meilleur prix.

Le grand intérêt de notre offre est aussi la simplification du processus. Spécialiste reconnu de la construction de maisons individuelles, nous proposons un tarif en 24 heures et une attestation en 48 heures. Jusqu'à 200 000 euros, une étude de sol n'est pas obligatoire, et la maîtrise d'œuvre complète n'est pas exigée.

## Que couvre la gamme Gesti'DO ?

La gamme Gesti'DO couvre les constructions neuves de maisons individuelles, les rénovations, les agrandissements, les surélévations et les extensions. Depuis cette année, les constructions de type immeubles, bureaux, ou rénovation d'appartement peuvent désormais bénéficier de cette solution d'assurance.

## Qu'en est-il des autres offres du marché ?

Le marché de la DO compte un nombre très restreint d'acteurs, et les offres sont souvent décevantes. Elles sont relativement chères et ne présentent pas toujours la fiabilité nécessaire. La DO s'étalant sur dix ans, il est important de s'appuyer sur un assureur solide et pérenne. •

## Contact Fabian Wolf

01 49 64 11 76  
fwolf@verspieren.com

+ d'info sur Gesti'DO sur [www.assurance-dommages-ouvrage-particulier.com](http://www.assurance-dommages-ouvrage-particulier.com)