



- Les mauvais élèves de la classe
- Garanties hors normes
- Le temps de la prévention
- Le temps de la négociation
- Les préjugés sont tenaces

Assurance enlèvement

“Kidnap & Ransom”

Cela n’arrive pas qu’au autres

A mesure que les entreprises françaises se développent dans un environnement international de plus en plus mouvant, les risques de kidnappings se multiplient. D’autant que les Français, souvent mal informés et mal préparés, ne mesurent pas toujours le danger que peuvent représenter certains de leurs déplacements en zones sensibles. Pour faire face à ce type d’imprévu, une poignée de sociétés d’assurances a mis en place le contrat Kidnap & Ransom. Une police d’assurance sur mesure, capable d’anticiper et de gérer ce type de crise. Une assurance qui met un point d’honneur à ne pas faire parler d’elle.

Par Ambre Delage

Si les kidnappings sont l’un des sujets de prédilection des blockbusters américains, il arrive parfois que la réalité dépasse la fiction. La menace évolue, entre bandes criminelles très organisées et flash kidnapping, tout ressortissant français à l’étranger devient une cible potentielle. Officiellement, aujourd’hui, une dizaine de nos compatriotes, dont Hervé Ghesquière et Stéphane Taponier, journalistes pour France Télévisions, sont retenus en otage à travers le monde. Officieusement, les victimes sont bien plus nombreuses. “En réalité, seulement 10 % des kidnappings sont déclarés aux autorités”, explique Anthony Fienberg, expert en assurance Kidnap & Ransom pour le site toutsurlassurance.com. Car en la matière, pouvoirs publics, forces de police et entreprises font régner l’omerta. Moins nous en savons, moins les ravisseurs en savent. CQFD. Cependant, les derniers chiffres diffusés à la fin de l’année 2009 par le ministère des Affaires étrangères et européennes sont là. En 2008, cinquante-neuf Français ont été la proie des ravisseurs de tous horizons, contre seulement onze en 2004. Le nombre de pays “à risque” suivant la même courbe exponentielle et passant, dans la même période, de cinq à quinze. Pire, d’après le

Centre français de recherche sur le renseignement, le nombre d’enlèvements est estimé aujourd’hui entre 20000 et 30000 par an, dont un quart d’Occidentaux. Le “chiffre d’affaires” représenté par les demandes de rançon atteindrait, quant à lui, près de 40 millions de dollars. L’entreprise est prospère. Et contre toute attente, les Français arrivent en deuxième position derrière les Chinois dans le classement des nationa-

lités les plus régulièrement kidnappées. Devant l’ampleur que prend ce phénomène, l’assurance kidnapping – autrement appelée “K&R” pour Kidnap & Ransom – vole au secours de ces entreprises françaises présentes dans les zones à risque. Un sujet hautement sensible, là encore classé confidentiel.

Les mauvais élèves de la classe

Dégager de nouveaux profits: une préoccupation récurrente pour les entreprises françaises qui n’hésitent plus à se développer à l’international

quitte, parfois, à prendre des risques. Car la liste des pays considérés comme potentiellement dangereux est longue. Irak, Afghanistan, Brésil, Colombie, Mexique, et toute la bande sahélo-saharienne qui s’étale de la Mauritanie au Soudan... Tous figurent sur la liste noire du ministère des Affaires étrangères et européennes. Sans compter le Venezuela qui a la triste réputation d’avoir réussi à dépasser les records d’enlèvements de la

Colombie: 385 cas recensés pour l’année 2008! “Les entreprises françaises ont cette spécificité d’être particulièrement implantées à l’étranger, notamment en Afrique, et comptent beaucoup d’humanitaires dans des zones de conflits comme le Rwanda, le Darfour, la Somalie ou le Yémen”, explique Anthony Fienberg. Or, d’après une enquête réalisée par *Le Figaro* en janvier 2010, dans des pays comme la Colombie, le Brésil ou le Nigeria, une vie française peut se monnayer entre 50000 et 250000 euros. Les ressortissants français, expatriés ou simplement dirigeants d’entreprise en

déplacement, sont des proies de choix pour les kidnappeurs. Ce sont aussi des proies faciles. Ainsi, toujours d’après le ministère des Affaires étrangères, les salariés français envoyés en mission à l’étranger par leur entreprise représentent environ 50000 personnes chaque année.

Mais si les Français arrivent seconds sur le podium des nationalités les plus convoitées par les ravisseurs, ce n’est pas seulement pour leur présence à l’international, c’est aussi, et surtout, pour leur – très – mauvaise connaissance des risques qu’ils encourent. A titre de comparaison, les Américains, dont les programmes de sécurité sont plus développés qu’en France, n’entrent même pas dans le Top 10 des cibles les plus visées par les ravisseurs, alors qu’ils sont très présents à l’étranger.

Pour Louis Bernard, négociateur et gestionnaire de crise pour l’organisme Laver Cake, “les Français sont globalement moins informés et ils sont également moins respectueux des consignes de sécurité”. Pour caricaturer, un dirigeant d’entreprise en voyage d’affaires à l’étranger se repère comme le nez au milieu de la figure. Pourtant, d’après nos experts, il suffirait d’appliquer deux ou trois règles de base pour limiter les risques. Par exemple, ne pas voyager avec un bagage sur lequel figure le nom de la société ou encore ne pas effectuer sys-

Ressources humaines

RISK MANAGEMENT



“Les Français sont globalement moins informés et ils sont également moins respectueux des consignes de sécurité.” Louis Bernard, Layer Cake.

thématiquement les mêmes trajets. Cette dernière règle étant à l'origine des plus grands maux. Selon la société de conseil Clayton Consultants, plus de 85 % des kidnappings surviennent en effet un jour ouvrable, sur la route entre le lieu de travail et le domicile. Et Anthony Fienberg d'ajouter : “La plupart des cibles le savent et pourtant négligent de prendre les mesures nécessaires pour réduire le risque. Ils conduisent des grosses cylindrées, portent des vêtements à la mode et empruntent tous les jours le même itinéraire pour aller travailler.” Une désinvolture qui fait bel et bien le jeu des ravisseurs.

Garanties hors normes

Selon l'assureur Hiscox, leader mondial en matière d'assurance “K&R” avec des parts de marché situées entre 60 et 70 %, moins de 1 % de tous les enlèvements sont assurés. A l'échelle de la France, qualifier l'assurance kidnapping de confidentielle serait pur euphémisme puisque les contrats de ce type ne représentent pas plus de 0,1 % de taux de pénétration. Autant dire rien. Et pourtant, cette assurance-là, bien que très marginale, est la meilleure des garanties en cas de prise de risque à répétition. Oubliez les sempiternelles assurances responsabilité civile et autres assurances automobile. Les assurances “K&R” sont hors norme. Du sur-mesure qui ne connaît aucune limite. “Aucune clause suspensive ne peut venir entacher ces contrats”, précise Louis Bernard. Nous sommes ici dans la gestion de crise. Imaginer

des contraintes rendrait la tâche encore plus difficile.” De fait, en 20 ans et plus de 1 000 sinistres de ce type, Hiscox se targue de n'avoir jamais connu un seul litige ou un seul arbitrage. Et pour cause, aussi large soit-elle, cette assurance est surtout providentielle. Elle intervient en cas de crise majeure, d'atteinte physique et morale à la personne et à ceux qui l'entourent. Bref à un moment de grande détresse qu'il est indispensable de ne pas gérer seul, et sans avoir connaissance de ce qu'un kidnapping et une demande de rançon impliquent.

Le temps de la prévention

Et c'est notamment en cela que ces assurances interviennent. Soutenu par des sociétés de gestion de crise, comme Control Risks ou Neil Young

Cette assurance-là, bien que très marginale, est la meilleure des garanties en cas de prise de risque à répétition. Oubliez les sempiternelles assurances responsabilité civile et autres

Associates, l'assureur donne le pouvoir à des consultants spécialisés qui interviennent auprès de l'assuré en cas d'incident, mais également pour mener des actions de formation et de prévention en matière de sécurité. Informer et former, tels sont leurs credo. “La souscription d'un contrat K&R implique une partie prévention au moins aussi importante que la gestion de crise en elle-même. Le consultant délégué par l'assurance effectue des sessions de formation, il fait partie de la cellule de crise et de la résolution de la crise”, souligne Louis Bernard. Des consultants qui vont jusqu'à opérer une veille géopolitique afin d'être en mesure de donner, jour pour jour, l'évolution des zones à risque dans le monde entier. Un rôle clé qui fait partie intégrante des garanties proposées par l'assureur. Et qui peut, le cas échéant, faire l'objet d'une négociation afin d'abaisser le montant de la prime.

Un service essentiel qui s'accompagne de garanties très larges. D'abord le remboursement de la rançon ou de la perte de rançon. Puis les frais médicaux, qui équivalent à une assurance blessure/tout dommage corporel et les frais de recours éventuels (si l'employé enlevé décide de se retourner contre la société). Viennent ensuite les frais supplémentaires afférents au rapatriement, au déplacement et à l'hébergement de la famille, ainsi qu'au soutien psychologique de l'ensemble des personnes touchées par le kidnapping. Sans oublier le remplacement éventuel de la personne enlevée ainsi que son salaire. Et enfin, un capital décès/invalidité. Car aussi terrible que cela puisse être, dans 2 % des cas d'enlèvements, la victime ne survit pas!

Le temps de la négociation

C'est donc le contrat d'assurance qui prend en charge l'intervention du gestionnaire de crise, 24h/24 et 365 jours par an. En moins de 24 heures, via un système de hotline dédié, il est à même de se rendre sur le lieu du crime. Mais contre toute attente, ce gestionnaire de crise n'endosse presque jamais le rôle de négociateur. Et pour cause : “Il est essentiel que le lien avec le ravisseur soit maintenu avec la famille de la victime ou des personnes de la société”, explique Louis Bernard. Ainsi, ce sont les proches eux-mêmes qui se chargent, sur les conseils du consultant, de négocier le montant de la rançon et la libération. Pourquoi ? “Simplement, poursuit Louis Bernard, parce que notre discours serait trop professionnel. Il résonne

rait comme un message aux ravisseurs lui signifiant que la société peut payer... Et ce n'est évidemment pas le but.” Même les services de police locaux sont presque systématiquement mis à l'écart. Nos experts avouant sans ambages que ceux-ci ne travaillent pas toujours dans l'intérêt des victimes. “Dans les pays émergents, là où se déroulent 93 % des kidnappings, les forces de police ne sont pas fiables”, reconnaît Anthony Fienberg. Au client, donc, de se débrouiller. Commence alors le jeu du chat et de la souris. En moyenne, la gestion d'une crise de ce type prendrait de 1 à 3 mois. Un temps démesuré-



“A ce jour, il ne doit pas y avoir en France plus de 1 000 polices d'assurance de ce type contractées, sur une cible potentielle d'environ 500 000 entreprises.” Anthony Fienberg, toutsurlassurance.com.

ment long en de telles circonstances, mais qu'il convient de ne pas trop compresser : “Plus le temps de négociation est long, plus le kidnappeur comprend que l'on ne répondra pas à toutes ses attentes. La victime n'est alors plus considérée comme une proie facile”, analyse Anthony Fienberg.

Les préjugés sont tenaces

Des conditions illimitées, une organisation bien rodée, ces assurances “K&R”, peu dissertes sur leurs activités, sont perçues comme des polices hors de prix. D'autant qu'elles affichent une capacité par risque plafonnée à quelque 50 millions d'euros. Pourtant, s'il est difficile d'évaluer le montant exact des primes, Anthony Fienberg maintient qu'elles sont loin d'être aussi onéreuses qu'il n'y paraît. Evidemment, une société dont les salariés se rendent plusieurs fois par an en Irak paiera forcément son assurance plus cher qu'une entreprise qui n'aura besoin que d'une couverture temporaire. Là encore, le contrat Kidnap & Ransom se plie au sur-mesure, les conditions de la police d'assurance s'adaptant aux besoins spécifiques de chaque client. “Concrètement, les primes moyennes peuvent s'étendre de 5 dollars (soit 3,50 euros) à 10 000 dollars (soit 7 004 euros), selon les besoins des souscripteurs”, résume Anthony Fienberg. En d'autres termes, selon la dangerosité du pays visité et selon le nombre de personnes envoyées

sur place. Ainsi, à titre d'exemple, une TPE qui envoie dix personnes en Algérie une semaine tous les trois mois paiera environ 3 000 euros par an. Tandis qu'une PME dont le PDG passe, dans une année, une semaine en Russie, une semaine au Brésil et une semaine en Chine, s'acquittera d'une prime d'environ 1 000 euros.

Mieux. Contrairement aux idées reçues, les polices d'assurance enlèvement se contractent plus facilement encore qu'une simple assurance santé. Un questionnaire de deux pages suffit pour que le contrat soit conclu. L'entreprise a-t-elle déjà reçu des menaces ? Quel est le contenu de son activité ? Qui se déplace à l'étranger ? Où ? Pendant combien de temps... Rien de très inattendu donc.

Seulement voilà, malgré la recrudescence de kidnappings et devant la capacité quasi chirurgicale à gérer ces crises, les assurances “K&R” n'ont pas encore totalement convaincu les entreprises françaises. Pour Anthony Fienberg, “à ce jour, il ne doit pas y avoir en France plus de 1 000 polices d'assurance de ce type contractées, sur une cible potentielle d'environ 500 000 entreprises”. C'est peu. Pourtant, un sondage réalisé en avril 2010 par le Club des directeurs de sécurité des entreprises (CDSE) auprès de ses membres, indiquait que “la sécurité des salariés à l'étranger” arrivait en tête de leurs préoccupations. Les assurances enlèvement souffrent du préjugé selon lequel elles encourageraient les ravisseurs. Qui contracte une assurance de ce genre doit forcément avoir les moyens de payer, ce qui en fait une proie de premier ordre. D'où l'obstination des Liberty France, Aon ou Hiscox à faire profil bas.

Enfin, cette branche marginale de l'assurance est parfois perçue comme étant à la limite de l'illégalité. Si ces polices d'assurance sont admises en France, le simple fait de rembourser une rançon par contrat peut être considéré comme allant à l'encontre de l'article 6 du code civil selon lequel “on ne peut déroger, par des conventions particulières, aux lois qui intéressent l'ordre public et les bonnes mœurs”. “De fait, résume Anthony Fienberg, les autorités de tutelle françaises exigent un respect des lois locales et de celles de leur pays d'origine pour accorder le droit de pratiquer l'assurance K&R en France.” Un droit qui n'a été, jusque-là, délivré qu'à une poignée d'assureurs. ■

Mise en situation Stages commandos

Si les industriels et autres cadres de PME posant régulièrement leurs valises dans des zones dites “sensibles” peuvent se prémunir du danger, ce n'est pas uniquement grâce aux polices d'assurance spécifiques. La solution ? Des agences privées et autres délégations de l'armée française qui organisent des stages commandos à destination des journalistes, industriels, expatriés ou étudiants d'écoles de commerce international. L'idée étant de mettre les stagiaires en conditions réelles afin de les préparer aux risques du terrain. Ainsi, en 1993, le ministère de la Défense décide-t-il d'organiser des stages d'une semaine, deux fois par

fameux stage de “mise en situation pour la sécurité des personnes dans les zones à risques”. Ici, le costume trois-pièces est volontiers troqué contre le treillis. Et rien n'est épargné aux recrues : simulation de kidnapping (cagoule sur la tête et entraves aux mains et aux pieds, perte des repères géographiques, interrogatoire et exfiltration), progression sous des tirs nourris... Cependant, cette mise en situation éprouvante qui s'étale sur trois jours et deux nuits est impérativement précédée d'une formation théorique. Le but étant d'apprendre à des civils peu aguerris à ce genre de situation, à maîtriser leurs peurs et à dominer la vio-

Des délégations de l'armée française organisent des stages commandos à destination des journalistes, industriels, expatriés ou étudiants d'écoles de commerce international

lence qui peut leur être infligée dans de telles circonstances. Mais en l'occurrence, apprendre à dominer ses émotions a un coût : 3 000 euros par personne. Dans les zones dites dangereuses, ou les kidnappings sont fréquents, la dizaine de sociétés privées spécialisées dans la sécurité, dont Gallice, intervient directement en protection rapprochée auprès des expatriés, journalistes, chefs d'entreprise ou ONG. Pour 2500 euros la journée, une pléiade d'hommes armés jusqu'aux dents accompagne dans tous ses déplacements, et en véhicule blindé, la proie potentielle. Les demandes pour de tels services sont, malgré les prix, de plus en plus nombreuses. Et pour cause : en 2009, plus de 3 000 personnes ont été enlevées dans le monde.

A.D.

CHIFFRES REVELATEURS

Hausse inquiétante

Le nombre d'enlèvements dans le monde a augmenté de 70 % en 8 ans. Les salariés français envoyés en mission à l'étranger par leur entreprise représentent environ 50 000 personnes chaque année. En 2008, 59 Français ont été la proie des ravisseurs dans le monde entier, contre seulement 11 en 2004. En 2009, plus de 3 000 personnes ont été enlevées dans le monde (Sources : Assurance Lloyds et ministère des Affaires étrangères et européennes)

Sigles & acronymes

CDSE (Club des directeurs de sécurité des entreprises) ; **CNEC** (Centre national d'entraînement commando)

Lire les dossiers précédents
Les archives numériques
nouveleconomiste.fr
(consultation gratuite)