

Assurances : L'audit spécialisé pour déchiffrer le marché

Face à l'offre complexe des assureurs, s'en développe une autre non moins pléthorique et inégale à destination des établissements de santé : celle des cabinets spécialisés dans l'audit assurantiel. Chargés de diagnostiquer les besoins des hôpitaux et de les orienter vers la solution d'assurance optimale, ils n'offrent pourtant pas tous les mêmes garanties de réussite.

DH Pourquoi recourir à l'offre d'un cabinet spécialisé pour choisir vos assureurs ?

Le monde de l'assurance est une grande nébuleuse, et l'offre s'appuie sur des terminologies souvent complexes. Et même si elles nous sont familières, il est parfois difficile de lire entre les lignes, pour parvenir à assurer ce qui est réellement nécessaire à l'activité.

DH Et pourquoi ce choix du cabinet CEGA ?

Le cabinet connaissait l'établissement, pour lequel il avait déjà travaillé il y a 4 ans. Il en connaissait la sinistralité, ce qui était un atout dans des consultations de longue haleine pour lesquelles il faut s'y prendre six mois à l'avance. L'historique et la qualité de nos relations ont fait la différence.

DH Que recouvre la prestation assurée par le cabinet ?

La première mission du cabinet a été de réaliser un état des lieux des besoins liés à l'existant mais aussi aux projets futurs. Un questionnaire a ensuite été rédigé puis nous a été transmis pour chaque risque à assurer. Les données collectées ont été analysées, puis ont servi à établir un cahier des charges reprenant nos exigences risque par risque. Ce cahier a été construit dans le cadre d'un dialogue permanent et quotidien entre le CH et le cabinet, d'où l'importance d'une grande réactivité, car l'opération s'est réalisée dans un délai de quelques mois à peine. Le cabinet a participé ensuite à la consultation des assureurs, qui s'est étendue de mai à septembre 2010 : nous ne nous sommes occupés que de la partie administrative. Le cabinet a analysé les réponses et formulé ses conclusions, qui aboutissaient sur un avis et des recommandations.

DH Beaucoup d'offres ont-elles été étudiées pour l'occasion ? Avez-vous suivi les recommandations du cabinet ?

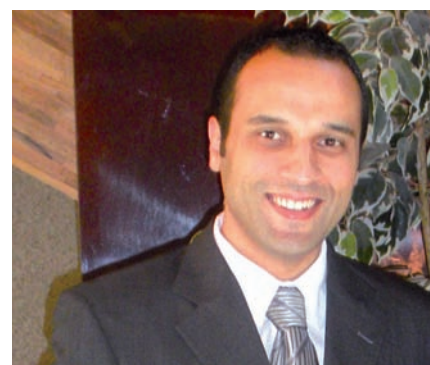
Nous avons reçu d'assez nombreuses réponses. À la fois des acteurs classiques du marché français, mais aussi d'assureurs anglo-saxons et de courtiers spécialisés. Toutes les offres ont été étudiées. Les recommandations, sous la forme d'un rapport écrit, ont été suivies à 100 %. Ces conclusions étaient argumentées et objectives. Lorsqu'elles nous ont été présentées, nous avons pu poser nos questions, notamment sur l'augmentation constatée des primes annuelles, et obtenu des arguments et des réponses précis.

DH Parmi les propositions reçues, les écarts de prix étaient-ils importants, ou bien toutes les offres se tenaient-elles ?

Les offres chiffrées étaient parfois voisines, avec néanmoins des écarts de prix pouvant aller jusqu'à 10 000 euros. Ce sont les garanties incluses qui légitimaient ces écarts de prix. Le choix des assureurs dépendait donc d'un compromis entre les garanties les plus proches de nos besoins et des prix raisonnables, conformément aux critères de sélection indiqués dans l'appel d'offres. À l'arrivée, une étude fastidieuse nous a été épargnée. D'autant que des garanties en apparence identiques d'un assureur à l'autre ne le sont pas forcément dans les faits...

DH Comment se structure le document présenté par le cabinet ?

C'est un document simple de lecture comprenant d'abord l'analyse des réponses. Une première partie explique pourquoi une partie des fournisseurs ont d'abord été écartés. Ensuite viennent l'analyse des garanties associées aux risques pour les assureurs restants, puis



un panorama des offres proposées (avec les variantes). Enfin, les conclusions précisent quels assureurs sont les plus adaptés pour tel ou tel risque. Cette méthode a montré quelques surprises, comme pour le cas précis de la gestion de flotte automobile, que tous n'assuraient pas. Avec ce rapport final, tout ce qui s'est passé pendant la consultation devient clairement compréhensible. Nous avons finalement opté pour plusieurs assureurs différents eu égard au risque à couvrir.

DH D'après votre expérience, quels éléments font la différence entre le cabinet retenu pour cette mission et les autres ?

Les principales différences résident dans la disponibilité, le pragmatisme, la réactivité et la proximité du cabinet CEGA. Il a été présent durant toute la durée de la consultation, et malgré la fin du marché, nous continuons d'échanger sur des points précis. Il y a un véritable service après-vente. La personnalisation du dossier présenté a été très appréciée des services économiques et financiers, mais aussi de la chefferie d'établissement. Cette solution était finalement plus adaptée à notre besoin que celle d'autres groupes plus importants mais aussi plus distants, plus généralistes et moins précis dans leurs conclusions. ■