



AIG Crisis Solution :
Les services de prévention et
de gestion de crises d'AIG



AIG Crisis Solution

AIG offre à ses clients des solutions de sécurité adaptées aux différents risques, notamment l'enlèvement, le détournement, la détention et l'extorsion.

Notre équipe de consultants hautement qualifiés sait parfaitement comment évolue le paysage des risques et dispose d'une réelle expérience pratique des situations de crise. Cela permet à AIG de concevoir une solution d'assurance sur mesure, spécifique aux besoins du client, et de proposer des services de prévention et d'intervention en cas d'urgence.

Pour permettre aux entreprises d'élaborer une stratégie de qualité en matière de gestion de crises, AIG se concentre sur trois principaux piliers :

ASSURANCE	PRÉVENTION	INTERVENTION
<ul style="list-style-type: none">• Identification du risque• Transfert de risques<ul style="list-style-type: none">- Prise d'otage- Agression- Enlèvement virtuel- Kidnapping express- Menace- Disparition- Tiger-kidnapping	<ul style="list-style-type: none">• Identification et analyse• Évaluation du risque• Renseignements• Formation préventive<ul style="list-style-type: none">- Sensibilisation- Renforcement de la confiance- Test des plans d'urgence- Formation pratique- Formation en leadership	<ul style="list-style-type: none">• Assistance disponible 24 heures sur 24• Coordination des incidents• Équipe d'intervention expérimentée• Expertise en sinistres

Gestion des risques de son personnel

Alors que les entreprises étendent leurs activités à de nouveaux marchés à travers le monde, leurs employés vivent et travaillent souvent dans des pays qui présentent des risques potentiels pour la sécurité personnelle.

Les risques auxquels les employés sont exposés sont vastes et évoluent constamment, ce qui signifie que les stratégies en matière de gestion de crises et des risques du personnel sont extrêmement importantes pour réduire ces risques et redonner confiance aux employés situés dans des régions à hauts risques.

Chez AIG, notre principale préoccupation est de conseiller et soutenir vos employés, grâce à notre réseau mondial, partout dans le monde, en adoptant une approche réfléchie, flexible et éprouvée en matière de gestion de crise.

Paul Mills - Global Prevention Manager

Obligation de sécurité

Les entreprises, en particulier les multinationales, doivent s'acquitter d'importantes obligations morales et légales concernant la sécurité de leurs employés, dans le cadre de l'ensemble de leurs activités à l'échelle mondiale. Le non-respect de cette obligation de sécurité peut gravement nuire à la réputation d'une entreprise et entraîner des procédures judiciaires coûteuses. En cas d'incident, il est essentiel d'établir une solide stratégie de gestion de crise pour réduire au maximum les pertes d'exploitation et les pertes financières.

Les employés sont confrontés à différentes formes de menaces qui peuvent avoir des conséquences sur leur sécurité personnelle, tous les jours et dans tous les environnements dans lesquels ils interviennent, des risques en apparence bénins aux plus hauts risques. La forme de ces menaces peut varier en fonction du type de personne, ce qui inclut les personnes aisées, les expatriés, les voyageurs d'affaires et les ressortissants locaux. Leurs familles sont également intrinsèquement liées à ces menaces et sont souvent tout aussi exposées.



Obligation de sécurité



Litige



Atteinte à la réputation



Perte de contrat

Risques

Comprendre les risques de son personnel

Il est important pour un client de comprendre l'exposition aux risques de son personnel ainsi que les ramifications d'une crise. AIG fournit des renseignements en matière de risque, ainsi que des conseils en matière de prévention, pour s'assurer que le client est conscient des risques auxquels il est exposé et de toutes les menaces associées pour ses employés. Une fois les risques identifiés, AIG formera, soutiendra et guidera les employés de différents services de l'entreprise afin de leur apprendre à prévenir, gérer ses risques, et à y répondre en situation de crise.

Employés exposés aux risques

Les employés peuvent être divisés en quatre catégories distinctes, chacune étant exposée à différents types de risques : Personnes aisées, voyageurs d'affaires, expatriés et ressortissants locaux. AIG aide les employés à comprendre leur profil de risque et leur donne des conseils sur la façon de réduire l'exposition et d'identifier une menace potentielle, ce qui améliore la confiance en soi des employés et les encourage à continuer à vivre et à travailler dans une région à hauts risques.

Employés responsables de la gestion des risques

Il est essentiel que les employés tenus de gérer les risques comprennent parfaitement les aspects suivants :

- Les risques et l'exposition aux menaces.
- Les types d'événements susceptibles de se produire.
- L'importance d'intervenir rapidement et efficacement en cas d'incident, à tous les niveaux de la structure de sécurité de l'entreprise.
- Les plans d'intervention testés.
- L'équipe de gestion de crise.

Gérer l'impact d'un événement

Une gestion efficace des risques de son personnel commence au sommet d'une entreprise avec l'obligation de sécurité. La direction délègue ce pouvoir à une équipe de gestion de crise interne chargée d'agir au nom de l'entreprise, mais la responsabilité ultime incombe à la direction. La direction doit comprendre les conséquences importantes et les préjudices potentiels que les risques peuvent avoir :

Répercussions financières

Conséquences émotionnelles

Atteinte à la réputation

Les consultants d'AIG peuvent informer la direction de l'impact et des ramifications potentielles liées aux risques du personnel, en incluant notamment des études de cas réels.



FACTEURS INFLUENÇANT LA SÉLECTION DES VICTIMES

- Temps de séjour dans le pays
- Profession exercée
- Accessibilité
- Activité commerciale
- Genre
- Nationalité
- Position de l'entreprise
- Fortune

Lors de l'élaboration et du test des plans d'intervention, AIG peut dispenser une formation en matière de prévention des risques et mettre en place des services de soutien.

AIG Prevention & Crisis Services

Les services de prévention et de gestion de crise d'AIG

Les services de prévention et de gestion de crise d'AIG sont destinés à répondre aux besoins des entreprises, des multinationales aux PME. Bien que l'appétence au risque et les procédures de ces entreprises soient différentes, ces dernières sont toutes confrontées à des risques.

AIG propose un programme de services de prévention à chaque assuré en fonction de ses besoins ; l'entreprise s'assurant ainsi que ses clients et ses employés sont pleinement conscients des risques auxquels ils sont exposés et qu'ils savent parfaitement comment prévenir et gérer une situation de crise.

Les documents de formation, ci-après, sont fournis gratuitement à l'assuré d'AIG et sont spécifiques aux employés, à l'équipe de gestion de crise ou à l'équipe de direction. Nous adoptons une approche flexible. En effet, le service peut être livré par différents moyens, en fonction des besoins et des contraintes du client. Pour obtenir plus d'informations, veuillez consulter le document de soutien supplémentaire relatif à la résolution de crise d'AIG.

Vous aurez également accès à notre site internet d'assistance, Global Watch, qui vous fournira des informations essentielles sur les protocoles en matière de voyage et de sécurité, notamment des rapports d'analyse par pays, des informations de sécurité, des vidéos de formation et des alertes e-mail relatives aux pays.

www.aig.com/GlobalWatch **

Pour vous connecter :

- si vous n'êtes pas inscrit sur le site, cliquez sur le bouton « Register » (S'inscrire)
- si vous êtes déjà inscrit, connectez-vous à l'aide de votre identifiant et de votre mot de passe.

Visite de consultants

Soutien aux employés

Soutien à l'équipe de gestion de crise et à l'équipe de direction

Services complémentaires

Dans le cadre du programme de services de prévention d'un assuré, AIG a la possibilité d'organiser des visites de consultants à des fins de discussion, de présentation et de formation des employés ou de l'équipe de gestion de crise.*



* Pour obtenir plus d'informations sur les services et leur disponibilité, veuillez contacter votre conseiller en assurance.

** Accès réservé aux assurés d'AIG

Soutien aux employés

AIG propose une formation aux employés situés dans des régions à hauts risques pour s'assurer qu'ils sont conscients des risques auxquels ils sont exposés et pour les conseiller sur les méthodes de sécurité et de prévention. La formation peut être dispensée de différentes manières pour répondre aux besoins du client, notamment par le biais de documents imprimés, dans le cadre de webinars, lors de webinaires, sous forme de présentations ou au cours d'un atelier organisé par un consultant.

Les consultants peuvent se rendre dans des destinations locales pour assurer ces services lorsque le risque est plus concret, ce qui constitue un outil puissant pour les personnes exposées au risque sur le terrain.

Cette formation se veut une initiative de base en matière d'obligation de sécurité pour les employeurs.

Les documents de formation peuvent être fournis en marque blanche.

DOCUMENTS DE SOUTIEN AUX EMPLOYÉS					
✓ ABORDÉ • NON ABORDÉ					
SUJET	POWERPOINT (visite de consultants)	WEBINAR	SÉMINAIRE (visite de consultants)	INTRANET	FICHE-CONSEIL OU GUIDE COMPLET
Sécurité personnelle Étude approfondie de tous les aspects de la sécurité personnelle liés aux voyageurs, aux expatriés, aux ressortissants locaux et aux personnes à charge	✓	✓	✓	✓	✓
Sécurité des voyages internationaux Comment voyager en toute sécurité dans les environnements à hauts risques, notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Mesures à prendre avant le départ • Aéroports • Hôtels • Vie sociale • Documentation • Aspects médicaux • Transport • Activité commerciale 	✓	✓	✓	✓	✓
Briefings sur le risque pays Incluant les sujets suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Conseils en matière de sécurité avant le départ • Aspects médicaux • Activités • Culture • Soutien opérationnel 	•	•	•	•	✓

Soutien à l'équipe de gestion de crise et à l'équipe de direction

Il est essentiel pour une entreprise d'apporter son soutien aux équipes chargées de gérer l'incident lui-même et ses répercussions (l'équipe de gestion de crise, les gestionnaires de risques, l'équipe des relations publiques, le service financier, l'équipe juridique et les membres du conseil d'administration).

AIG propose des ateliers consacrés aux plans de gestion de crise, une simulation d'incident et des programmes pédagogiques pour les groupes qui seront tactiquement ou stratégiquement impliqués dans la gestion des risques de leurs personnels.

Ces documents sont remis par un consultant d'AIG pour maximiser la compréhension des stratégies et protocoles en matière de gestion de crise.



DOCUMENTS DE SOUTIEN À L'ÉQUIPE DE GESTION DE CRISE ET À L'ÉQUIPE DE DIRECTION

SUJET	POWERPOINT (visite de consultants)	WEBINAR	SÉMINAIRE (visite de consultants)	INTRANET	FICHE-CONSEIL OU GUIDE COMPLET
<p>Guide de déclenchement des mesures d'intervention en cas d'enlèvement (AIG – NYA)</p> <p>Ce guide permet au client de faciliter le déclenchement des mesures d'intervention en cas d'enlèvement.</p>	•	•	✓	•	✓
<p>Faire face à un enlèvement</p> <p>Ce guide complet fournit des renseignements précieux à tous les membres d'une équipe de gestion de crise.</p>	•	✓	✓	•	✓
<p>Introduction au kidnapping</p> <p>Soutenu par un document PowerPoint, cet atelier donne des explications sur différents événements :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les types d'enlèvements • Les raisons pour lesquelles les gens deviennent des victimes • L'enlèvement • Le premier contact • La stratégie de négociation • Les personnes impliquées • La remise de rançon • Les questions qui se posent après la libération 	✓	✓	✓	•	•
<p>Directives concernant les équipes de gestion de crise</p> <p>Cet atelier étayé par un document PowerPoint explique les rôles et les responsabilités de chacun au sein d'une équipe de gestion de crise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Composition d'une équipe de gestion de crise • Rôles et compétences • Attitude à adopter à l'égard des familles et des employés • Médias, police et gouvernement • RH • Rôle juridique • Aspect financier • Consultant en intervention 	✓	✓	✓	•	•
<p>Schémas d'intervention en cas d'enlèvement</p> <p>Cette série de schémas rapides sur la gestion des enlèvements donne des conseils de base sur la manière de gérer les événements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kidnapping express • Enlèvement d'un employé • Enlèvement d'un proche • Tiger-kidnapping • Traitement des menaces 	✓	•	•	•	✓

Services complémentaires

Outre le programme complet de services de prévention mis à la disposition de chaque assuré, AIG propose des services de prévention supplémentaires portant sur un certain nombre de sujets complexes liés à la sécurité. Les clients peuvent demander à bénéficier de ces services complémentaires moyennant un supplément.

Consultez la brochure des services complémentaires relatifs à la résolution de crise d'AIG.

www.aig.com

AIG EN FRANCE

Tour CB 21
16 Place de l'Iris
92040 Paris
La Défense Cedex

MARC D'AMECOURT

Souscripteur Sénior - Institutions Commerciales
Responsable Produit K&R - Département Risques
Financiers
Tel: +33 (0)1 49 02 44 56
E-mail: Marc.Damecourt@aig.com

Les assurances sont fournies par AIG Europe SA. Le présent document est fourni à titre informatif uniquement et ne peut en aucun cas servir de justificatif d'assurance. Ce document n'a pas de valeur contractuelle et ne saurait engager la responsabilité de la compagnie. L'offre est susceptible de varier selon les pays et peut ne pas être disponible dans tous les pays européens. L'étendue et les conditions d'application des garanties sont assujetties aux dispositions du contrat d'assurance, qui sont disponibles sur simple demande. Pour plus d'informations, vous pouvez visiter notre site internet: www.aig.com.

AIG Europe SA – compagnie d'assurance au capital de 47 176 225 euros, immatriculée au Luxembourg (RCS n°B218806) dont le siège social est sis 35D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg.
Succursale pour la France : Tour CB21 – 16 place de l'Iris, 92400 Courbevoie – RCS Nanterre 838 136 463 – Adresse Postale : Tour CB21 – 16 place de l'Iris, 92040 Paris La Défense Cedex.
Téléphone : +331.49.02.42.22 – Facsimile : +331.49.02.44.04.

