

Établir un Plan de Continuité d'Activité



Introduction

L'entreprise est une mécanique complexe. Un regroupement d'hommes et de femmes, de compétences, de savoir-faire, de systèmes informatiques, de machines-outils et de locaux aptes à les recevoir. Nombre de ces rouages sont indispensables au simple fonctionnement de l'entreprise. Subir un sinistre qui viendrait les gripper la mettrait en danger. C'est pour cette raison que MMA vous propose ce livre blanc dédié au Plan de Continuité d'Activité (PCA). Une véritable démarche préventive qui va vous permettre d'identifier les vulnérabilités des services essentiels à la survie de votre entreprise et de déployer des solutions destinées à pallier les conséquences de leur arrêt suite à un sinistre. Ce livre blanc comprend 3 parties. La première rappelle l'intérêt du PCA. La deuxième décrit les étapes accompagnant sa mise en œuvre. Enfin, la dernière partie présente des solutions assurantielles ayant toute leur place dans un PCA.
Excellente lecture !



SOMMAIRE

L'INTERÊT DE METTRE EN PLACE UN PCA 04

Un PCA, pour quoi faire ? 05

Illustrations des risques 07

LA MISE EN PLACE D'UN PCA 09

Établir une cartographie des risques 10

Le contenu du PCA 12

La vie du PCA 15

Les grandes étapes de la mise en place d'un PCA 16

LES SOLUTIONS MMA 17

La garantie Perte d'exploitation ou Frais supplémentaires d'exploitation 18

La garantie Cyber-risques 20

La garantie Gestion de crise et perte d'image 21

La garantie Bris de machine 22

La garantie Atteinte à l'environnement 23

La garantie Contamination des produits 24



L'INTÉRÊT DE METTRE EN PLACE UN PCA





L'intérêt de mettre en place un PCA

UN PCA, POUR QUOI FAIRE ?

Incendie, catastrophes naturelles, cyber-attaque, contamination de produits alimentaires... De nombreux événements peuvent entraîner un fort ralentissement, voire une interruption de l'activité de votre entreprise avec toutes les conséquences que cela implique. Les prévoir afin d'en limiter les risques et d'en réduire les impacts est l'objectif d'un Plan de Continuité de l'Activité (PCA).

UNE STRATÉGIE FACE AUX RISQUES

Établir un PCA va vous permettre d'identifier les principaux risques qui pèsent sur votre entreprise, de les hiérarchiser en fonction de leur probabilité et de leur gravité. Une fois ces risques connus et décrits, des scénarios de crise seront envisagés. Grâce à eux, chaque étape et l'ensemble des conséquences d'un sinistre seront analysés, ce qui permettra d'arrêter une série de mesures destinées à y faire face.

Ces différentes mesures s'inscriront dans une stratégie visant à :

- **réagir de manière adaptée** en cas de survenue du sinistre (mise en place d'un plan d'urgence) ;
- **maintenir l'activité de l'entreprise** en déployant des solutions palliatives ou des solutions de secours (quitte à fonctionner en mode dégradé) ;
- **restaurer les capacités de fonctionnement** de votre entreprise.

Les conditions de mise en œuvre de cette stratégie seront décrites en détail dans le PCA.

EN COMPLÉMENT DES ASSURANCES

Les assurances sont là pour vous indemniser en cas de sinistre et le PCA pour anticiper et collectivement réagir lors de sa survenue. Ces deux outils de gestion des risques ne sont pas à opposer. Ils sont complémentaires.

Sachez, à ce propos, que si votre entreprise dispose d'un PCA validé par MMA, vous pourrez bénéficier d'une réduction tarifaire sur votre contrat d'assurance MMA.

LES NOMBREUX AVANTAGES DU PCA

Identifier les risques pour en réduire les impacts et ainsi garantir la continuité de l'activité n'est pas le seul bénéfice que l'on peut tirer d'un PCA. S'engager dans cette démarche de gestion des risques et la mener à terme vous permettra également :

- **d'améliorer l'image de fiabilité** de votre entreprise vis-à-vis de vos clients ;
- **de vous distinguer** de vos concurrents ;
- **de décrocher certains marchés** ou de renforcer votre position auprès de grands donneurs d'ordre ;
- **d'optimiser l'organisation de votre entreprise** et la fiabilité de ses outils de production ;
- **de développer une véritable culture de la gestion des risques** dans votre entreprise.

Le PCA est une action préventive : « Les tuiles qui garantissent de la pluie ont été posées par beau temps ».

L'intérêt de mettre en place un PCA

LE COÛT D'UN PCA

La durée de la mise en place d'un PCA dépend de l'activité de votre entreprise et de son organisation (configuration des lignes métier, nature des clients et des fournisseurs, appartenance à un groupe...). La prestation comprend une phase d'analyse (questionnaires, entretiens...), l'établissement de recommandations et la rédaction d'un document de synthèse. En moyenne, une quinzaine de jours suffisent pour auditer un site sachant que **le prix d'une journée dépend de la complexité du dossier.**

QUELS SONT LES RISQUES QUI MENACENT LES ENTREPRISES ?

Même si vous n'êtes pas exposé aux mêmes risques que d'autres entreprises qui ont une activité, une situation géographique ou encore un mode d'organisation différents, il est possible de dresser une liste des sinistres les plus souvent rencontrés. **Des sinistres issus de risques « les plus courants » mais aussi de risques « émergents ».**

De l'incendie à l'indisponibilité d'un homme-clé...

Lorsque l'on évoque les sinistres, immédiatement l'incendie nous vient à l'esprit. Pour autant, si les dégâts qu'il occasionne demeurent le plus souvent très importants, il ne constitue pas le premier risque en termes de déclarations. **D'autres sinistres issus de risques courants font l'objet d'un plus grand nombre de signalements auprès des assureurs.** C'est le cas notamment des accidents industriels (dégâts électriques majeurs, bris de machine, dégâts des eaux...) et des accidents dont sont victimes des collaborateurs et des tiers (explosion, effondrement d'un bâtiment...). Moins fréquents que les incendies, mais également dommageables pour les entreprises, les vols, les

dégâts provoqués par des catastrophes naturelles, les fraudes internes ou externes, ou encore l'indisponibilité d'un homme-clé comptent aussi parmi les sinistres régulièrement déclarés aux assureurs.

...et des cyberattaques au terrorisme

À côté des risques courants, existent **des risques émergents dont les conséquences, en cas de survenue, peuvent être importantes pour votre entreprise.** Il s'agit bien sûr des actes terroristes, des pollutions involontaires dues, par exemple, à une fuite de substances dans une rivière, des contaminations des produits de l'entreprise ou encore des risques associés aux nouvelles technologies de communication. Les plus graves de ces risques sont les cyberattaques (intrusion, espionnage, prise des données en « otage », détournement de ressources, usurpation d'identité) et les atteintes à l'image et à la réputation perpétrées sur Internet et les réseaux sociaux.

LE COÛT D'UNE FRAUDE

Le montant moyen du versement effectué par MMA Pro Entreprise à ses assurés suite à une fraude a atteint **87 000 €** en 2017.

Source : Chiffres 2017 de Pro Entreprise



L'intérêt de mettre en place un PCA

ILLUSTRATIONS DES RISQUES

Afin de bâtir correctement un plan de continuité d'activité, il est important de bien analyser les causes et le déroulement d'un sinistre. Voici quelques illustrations de sinistres.

CONTAMINATION AU FIPRONIL

Une entreprise de fabrication d'ovoproduits se fait livrer 30 000 œufs par un fournisseur néerlandais. En cours de transformation, ses responsables apprennent, suite à des analyses réalisées par l'Agence française de sécurité sanitaire des aliments (Afssa), que les œufs sont contaminés au Fipronil, un antiparasite chimique dont l'utilisation sur les animaux d'élevage destinés à la consommation humaine est interdite en Europe. Les responsables de l'entreprise bloquent alors la production et alertent immédiatement leurs clients auxquels une livraison de poudre d'œuf a déjà été effectuée. **La production ainsi réalisée devra être détruite et tous les appareils de transformation décontaminés pour un coût estimé à 1,7 M€.** Quant aux clients, ils devront être dédommagés et il faudra du temps avant de regagner leur confiance.

FRAUDE AU PRÉSIDENT

Le comptable d'une PME spécialisée dans le mobilier professionnel reçoit un courriel « confidentiel ». Il émane du président de l'entreprise, en déplacement, et lui ordonne d'effectuer un virement urgent sur un compte à l'étranger afin de permettre l'achat d'un concurrent asiatique. Plus tard, il est contacté par un « avocat » qui, au téléphone, insiste sur l'urgence de l'opération et l'importance de garder le secret au risque de faire capoter cet achat stratégique. Le comptable s'exécute et va même jusqu'à rassurer le chargé de compte de la banque qui, voyant passer l'opération, l'avait appelé

pour lui manifester son inquiétude. **En tout, 7 virements seront effectués pour un total de 1,6 M€ avant que ne soit découverte la supercherie.** Quelques mois plus tard, l'entreprise sera placée en liquidation judiciaire et ses 41 salariés seront licenciés.

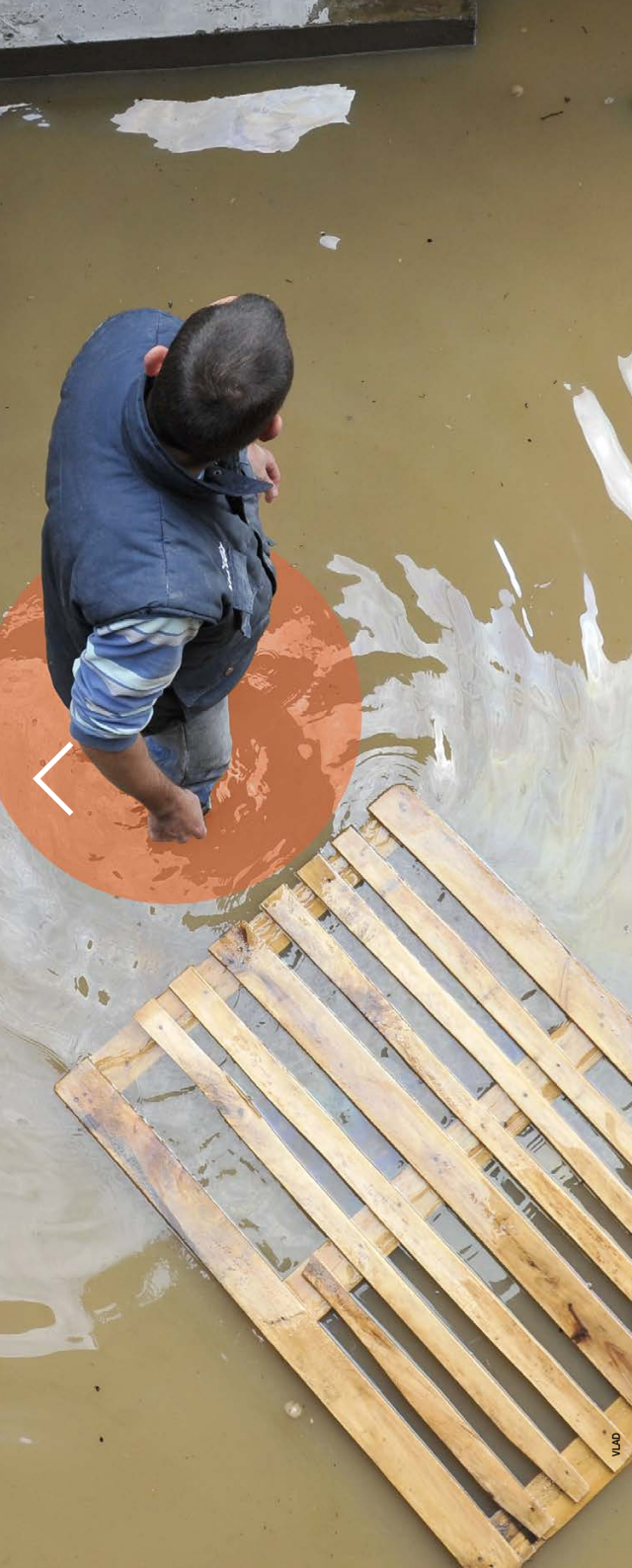
INCENDIE DE PAILLER

Un coup de vent a arraché une partie du toit du hangar dans lequel un éleveur abritait ses balles de paille. Comme elles étaient exposées à la pluie, ce dernier avait entrepris de les mettre à l'abri sous un autre hangar dans lequel il entreposait ses machines agricoles. Au bout de quelques semaines, un incendie s'est déclaré dans le pailler. Les pompiers n'ont pas pu intervenir immédiatement après le départ du feu car le hangar était situé sous une ligne haute tension dont il a fallu demander la coupure à EDF. **Le hangar et tout ce qu'il contenait ont été détruits.** Selon les pompiers, certaines balles de paille encore humides se sont mises à chauffer sous l'effet de la fermentation et de la chaleur du moteur d'un tracteur garé à côté. Cela a suffi à déclencher l'incendie.

L'IMPORTANCE DES INCENDIES

Si, en 2017, les incendies n'ont représenté que 7 % des sinistres, ils ont pesé 35 % des versements effectués par MMA Pro Entreprise à ses assurés.

Source : Chiffres 2017
MMA - Direction Pro Entreprise



L'intérêt de mettre en place un PCA

INONDATION BLOQUANTE

Située en bord de Seine car très dépendante des transports fluviaux, tant pour être alimentée en matières premières que pour livrer ses clients, une cimenterie doit faire face à une inondation. Cette dernière, beaucoup plus importante que les précédentes, est intervenue à une vitesse record, prenant de court les équipes chargées de mettre en sécurité les bâtiments. Résultat : la plupart des moteurs électriques ont été noyés et les fosses dans lesquelles étaient stockés les déchets de production ont été submergées, entraînant une importante pollution. **Le temps d'arrêt de l'entreprise se prolongera bien après la décrue** sachant qu'elle produisait en temps normal quelque 1 500 m³ de ciment chaque jour.

UNE DEMANDE DE RANÇON

En mai 2017, le monde entier découvre qu'une cyberattaque est en cours. Toute la presse en parle. Dans plus de 70 pays, des milliers d'entreprises voient leurs ordinateurs se bloquer en quelques instants. Ils sont contaminés par un simple courriel abritant un rançongiciel : un logiciel malveillant conçu pour rendre inaccessible les données présentes sur un ordinateur en les chiffrant. Les auteurs de l'attaque réclament le paiement d'une rançon pour « libérer » les données. Une PME sous-traitante d'un constructeur automobile est une des victimes. Pour éviter de contaminer à son tour ses entreprises partenaires, elle cesse toutes ses activités et attend qu'une équipe d'informaticiens remette en route ses machines et son réseau. Plusieurs centaines d'employés sont placés en chômage technique. **Le manque à gagner estimé dépasse le million d'euros, sans parler des pénalités de retard que pourront lui réclamer ses clients.**

CATASTROPHES NATURELLES

Pour la seule année 2016, les assureurs ont versé **1 265 M€ d'indemnités (hors sécheresse) au titre de l'assurance des catastrophes naturelles.**

Source : Fédération française de l'assurance (Études et chiffres clés, 2016).

EXPLOSION DANS UNE USINE

Implantée au cœur d'un petit village, une entreprise de fabrication d'huile de synthèse vient d'exploser. L'usine est totalement ravagée et les habitations les plus proches ont été sauvées grâce à l'intervention rapide des pompiers. C'est un ouvrier, qui procédait à la pose de sondes au sommet d'un groupe de cuves, qui aurait provoqué l'embrassement des hydrocarbures en perçant l'une d'elles. **L'entreprise devra dépolluer le site et trouver un lieu plus éloigné des habitations pour reconstruire ses bâtiments.** Il lui faudra des mois pour retrouver ses capacités de production.

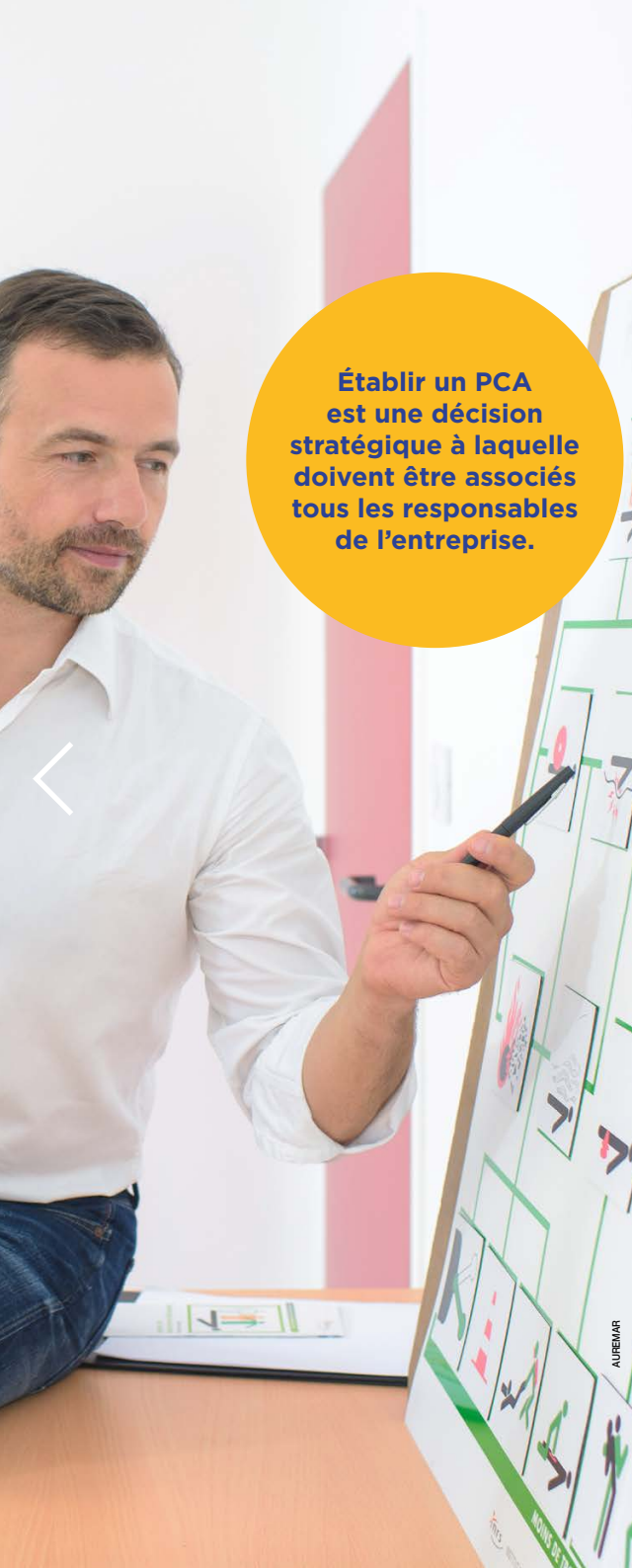
INTERPRÉTATION D'UN BAIL

Dans un restaurant, des fissures fragilisent certaines cloisons qui menacent de s'effondrer. Une fermeture administrative vient d'être ordonnée. Les travaux doivent donc être lancés sans délai. Or le propriétaire des locaux estime qu'ils doivent être pris en charge par le locataire. La situation est bloquée. Le restaurateur devra faire appel à un avocat pour gérer le contentieux et obtenir gain de cause. **Le restaurant sera fermé pendant un mois.**



LA MISE EN PLACE D'UN PCA

ROBERT KNIESCHE



Établir un PCA est une décision stratégique à laquelle doivent être associés tous les responsables de l'entreprise.

La mise en place d'un PCA

ÉTABLIR UNE CARTOGRAPHIE DES RISQUES

Identifier les sinistres qui pourraient fortement perturber le fonctionnement de votre entreprise constitue la première démarche à mener lors de la mise en place d'un plan de continuité de l'activité.

PASSER EN REVUE CHAQUE LIGNE MÉTIER

Produire un bien ou un service est une activité complexe. Elle nécessite une succession rigoureuse d'actions, la réunion de compétences et de savoir-faire, le bon fonctionnement des équipements, un approvisionnement continu en énergie... Une véritable mécanique d'horlogerie dont chaque ligne métier constitue un rouage. Identifier celle(s) dont l'arrêt mettrait en péril votre entreprise est la première tâche à accomplir lors de la mise en œuvre d'un PCA.

Pour cela, il convient de prendre en compte chacune de ces lignes métier (chaîne de production, atelier de réparation, service comptable, service marketing, service après-vente...) et de définir la durée au-delà de laquelle leur arrêt entraînerait des conséquences graves pour votre entreprise. **Ce délai est appelé « temps d'arrêt maximum supportable » : TAMS.**

IMPORTANT : toutes les lignes métier de votre entreprise doivent être examinées car leurs interactions sont telles qu'en ne le faisant pas, vous risqueriez de passer à côté d'un risque de blocage dommageable.

DU TAMS AU TAP

Une fois le TAMS de chaque ligne métier défini, il faut s'intéresser aux « temps d'arrêt probables » (TAP).

Il s'agit d'une estimation des temps d'arrêt que subira une ligne métier lors de la survenue d'un sinistre. Ce délai varie, bien entendu, en fonction de la nature du sinistre : le temps d'arrêt d'une chaîne de production, par exemple, ne sera pas le même s'il est dû à un simple retard d'approvisionnement provoqué par la fermeture temporaire de l'espace aérien en raison d'une tempête de neige ou s'il est causé par la destruction, dans un incendie, d'une machine-outil fabriquée sur mesure pour l'entreprise. C'est la raison pour laquelle ces TAP ne pourront être calculés qu'après avoir établi une liste des principaux risques qui pèsent sur votre entreprise.

FRÉQUENCE ET GRAVITÉ

Comme vous pouvez le constater, il existe une infinité de risques qui, potentiellement, peuvent causer directement ou indirectement un préjudice à votre entreprise. Il est donc impossible de tous les prendre en compte. **Un tri doit être opéré. Ce dernier va s'effectuer en utilisant une matrice de criticité.** Grâce à cette dernière, il devient possible de les hiérarchiser en tenant compte, à la fois, de leur fréquence de survenue et de leur gravité. Chaque risque se verra ainsi affecter une note de fréquence de 1 à 4 (très improbable à très probable) et une note de gravité de 1 à 4 (faible à très grave).

Pour chaque risque, un arbitrage sera effectué en tenant compte des notes obtenues dans les deux critères.



La mise en place d'un PCA

IDENTIFIER LES LIGNES MÉTIER VULNÉRABLES

Vous disposez désormais d'une liste de risques dont vous connaissez la fréquence et la gravité. **Il devient alors possible d'estimer leur impact en cas de sinistre**, sur chacune des lignes métier de votre entreprise. Impact qui sera mesuré en temps d'arrêt probable (TAP). Un TAP qui sera comparé au temps d'arrêt maximum supportable (TAMS) déjà défini pour chacune des lignes métier de votre entreprise. Si, pour un sinistre donné, le

MESURER LES RISQUES

- > En cas d'orage violent, le risque d'un arrêt de l'alimentation électrique durable est élevé. Toutefois, votre chambre froide est reliée à un groupe électrogène qui peut fonctionner en continu pendant 7 jours. Un délai largement supérieur à la durée moyenne des coupures de courant enregistrées dans votre région ces 20 dernières années. La réduction du risque n'est donc pas nécessaire.
- > Votre machine-outil qui vous permet d'usiner des pistons est unique en France. Si elle venait à être détruite par un incendie, il faudrait à son fabricant 2 mois pour vous en livrer une nouvelle. Vous ne disposez que de 10 jours de stock de pistons. Réduire le risque est ici indispensable.
- > L'ensemble de vos données clients (coordonnées, historique relationnel...) sont stockées sur un seul et même serveur. S'il venait à être piraté (blocage du serveur, compromission ou destruction des données), vous ne pourriez plus effectuer de livraisons de repas à domicile le temps de réinstaller le serveur et de régénérer les données sauvegardées, soit pendant 3 jours. Un délai qui devra être réduit.

TAP d'une ligne métier est inférieur à son TAMS, aucune action visant à réduire le risque ne sera entreprise. Dans le cas contraire, une démarche sera lancée.

SEUL OU AIDÉ D'UN EXPERT

La phase de cartographie des risques peut être exécutée en interne ou déléguée à un expert extérieur à l'entreprise.

Si votre entreprise est de petite taille et n'évolue pas dans un environnement trop complexe. Dans cette hypothèse, aidé de vos chefs de service, vous répondez à un questionnaire d'autodiagnostic. Ce questionnaire sert de base de travail à un expert qui se rend dans vos locaux pour établir ses recommandations et vous les présenter.

Si votre entreprise est de taille plus importante (50 salariés et plus) ou si elle évolue dans un environnement complexe (multi-sites, partenaires ou clients étrangers, sous-traitants de grands industriels...), il est conseillé de déléguer à un expert la mission de cartographier les risques car :

- ce sont des spécialistes de l'organisation ;
- leur expérience et leur savoir-faire leur permettent d'identifier rapidement les zones de risque et de poser les bonnes questions ;
- ils sont extérieurs à l'entreprise, ce qui leur permet de juger la situation sans affect.



LE CONTENU DU PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

Le Plan de Continuité de l'Activité (PCA) va permettre de réagir de manière adaptée en cas de sinistre et ainsi de réduire considérablement ses conséquences négatives sur le fonctionnement de votre entreprise. Il doit ainsi prévoir un plan d'urgence, des solutions de gestion de crise et un plan de redémarrage de l'activité.

LE PLAN D'URGENCE

Pour agir vite et de manière efficace au moment du sinistre, il faut être préparé. **Concrètement, cela signifie que, dès la mise en place du PCA, une cellule de crise aura été constituée pour appliquer le plan d'urgence.** Cette cellule est composée d'un nombre limité de personnes choisies pour leurs compétences et non pour leur position hiérarchique. Elle comprend, généralement, un directeur qui, le plus souvent, est également le responsable du PCA, les responsables des lignes métier dont le bon fonctionnement est essentiel à la survie de l'entreprise et une personne chargée de fournir les moyens nécessaires à la gestion de la crise. Il revient au directeur de la cellule de crise d'activer le plan d'urgence.

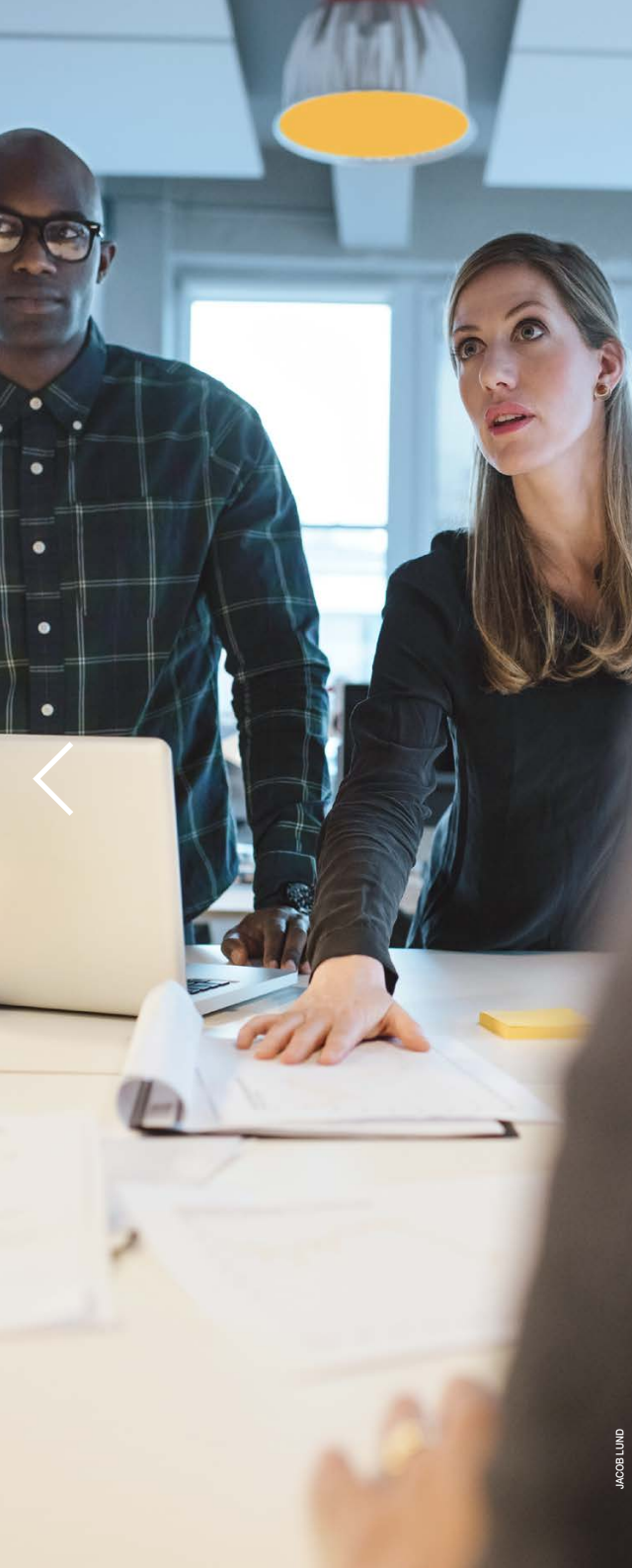
À NOTER : la responsabilité de la cellule de crise ne peut pas être assurée par le chef d'entreprise. Cette mission réclame une totale disponibilité, dont ce dernier ne dispose pas.

LES MISSIONS DE LA CELLULE DE CRISE

La cellule de crise est là pour reprendre le contrôle de la situation suite au désordre provoqué par le sinistre. Plusieurs missions lui sont dévolues, principalement :

- analyser la situation et suivre son évolution (quels sont les dégâts provoqués par le sinistre ? quelles conséquences sur les lignes métier ?...);
- mettre en œuvre les actions d'urgence (alerter les secours et les forces de l'ordre si nécessaire, prévenir les familles si un de leurs proches a été blessé dans le sinistre, stopper certaines activités pour mettre en sûreté les personnes et les biens, informer son assureur, contacter les fournisseurs pour qu'ils reportent leurs livraisons...);
- communiquer autour du sinistre vers les équipes et vers l'extérieur ;
- réunir tous les moyens humains et matériels permettant le déploiement des phases suivantes du PCA (s'entourer des salariés et des prestataires les plus compétents pour faire face à la situation de post-sinistre, trouver des locaux si besoin, les équiper en matériel informatique...).

IMPORTANT : communiquer après un sinistre est indispensable afin de limiter l'apparition et le développement des rumeurs et rétablir ainsi la confiance en interne comme vers l'extérieur. Un plan de communication doit donc être établi afin de définir qui, au sein de la cellule de crise, sera chargé de cette mission et quelles seront les informations qu'il devra livrer à ses interlocuteurs.



JACOB LUND

La mise en place d'un PCA

LE PLAN DE GESTION DE LA CRISE

L'étape de cartographie a permis d'identifier les principaux risques de voir s'arrêter un service essentiel à la survie de votre entreprise en raison d'un sinistre.

Différentes actions devront être prévues par le PCA pour traiter ces risques. Elles seront lancées en amont ou suite à la survenue d'un sinistre afin :

- de **faire disparaître le risque** (exemple : formation de remplaçants pour éviter que la production soit bloquée en raison de l'absence de techniciens détenant un savoir spécifique) ;
- **d'en faire baisser la probabilité** (exemple : déménagement d'un entrepôt vers un site plus élevé de la ville pour limiter les risques d'inondation) ;
- **d'en réduire la gravité** (exemple : souscription d'une assurance protection juridique afin de ne pas avoir à supporter de frais d'avocat en cas de contentieux avec le bailleur dans le cadre de la prise en charge de gros travaux) ;
- **d'offrir la possibilité de rétablir, le plus vite possible après un sinistre, un service minimum.** Ces actions seront définies en tenant compte de leur faisabilité mais aussi de leur coût. Elles pourront être de deux types :
 - **Des solutions palliatives** qui vont permettre de contourner les services interrompus. Exemple : si la machine-outil avec laquelle vous usinez des pistons est détruite. Comme 2 mois sont nécessaires pour la faire remplacer et que vous ne disposez que de 7 jours de stock, vous allez passer un accord de sous-traitance avec un fabricant étranger utilisant la même machine. En cas de sinistre, vous pourrez ainsi activer cet accord et continuer à servir vos clients pendant la crise ;

- **Des solutions de secours** grâce auxquelles vous allez pouvoir relancer une ligne métier sans pour autant atteindre les niveaux de production d'avant sinistre (fonctionnement dégradé). Exemple : si une cyberattaque vient bloquer le système de gestion et d'émission des bordereaux d'expédition, une partie du personnel, formé à cet effet, pourra les éditer et les compléter à la main le temps que le serveur soit à nouveau opérationnel.

PRÉCISION : les solutions qui devront être déployées en cas de sinistre ne doivent pas dépendre de ressources qui peuvent être elles-mêmes affectées par le sinistre.

LE PLAN DE REDÉMARRAGE DE L'ACTIVITÉ

Les actions mises en œuvre lors de la phase de gestion de crise sont transitoires. Elles vont vous permettre d'assurer, même a minima, le fonctionnement de l'entreprise le temps que les conditions de redémarrage de l'activité soient réunies. C'est pourquoi les actions à mener pour permettre un redémarrage pérenne de l'activité seront également étudiées en détail lors de la mise en place du PCA et décrites avec précision.

À NOTER : MMA vous recommande d'analyser les conditions dans lesquelles est survenu le sinistre, les dégâts subis... Vous pourrez ainsi revoir votre organisation avant le redémarrage des lignes métier et mettre à jour ces changements dans le PCA.



La mise en place d'un PCA

UN PCA TOUJOURS DISPONIBLE

Le PCA doit être accessible rapidement et facilement à toutes les personnes qui sont missionnées pour l'appliquer. Cela suppose que le document principal ainsi que ses nombreuses annexes (plan des bâtiments, référentiels techniques, directives et consignes, mode d'emploi de certaines machines, coordonnées de prestataires, contrats...) soient :

- stockés dans des endroits connus et ne pas être déplacés ;
- mis à jour en cas de modification du PCA ;
- disponibles dans la langue utilisée par les personnes en charge de son application (prévoir des traductions lorsque cela est nécessaire) ;
- stockés dans un lieu non susceptible d'être détruit ou rendu inaccessible suite à un sinistre.

Pour permettre un accès simple et sécurisé à un PCA, **il est possible de le faire héberger en ligne par un prestataire de confiance.** Dans ces conditions, une simple connexion internet et la connaissance d'un mot de passe seront suffisantes pour le consulter.

IMPORTANT : le PCA est un document qui met en lumière les vulnérabilités de votre entreprise et les conséquences qu'aurait un sinistre sur son fonctionnement. C'est donc un document sensible qui ne doit en aucun cas être diffusé à l'extérieur de l'entreprise et l'être de manière limitée en interne (seules les personnes concernées par son application doivent être autorisées à en prendre connaissance).

UNE PROCÉDURE MAÎTRISÉE

Les personnes qui appliquent le PCA ne doivent pas découvrir son contenu après la survenue d'un sinistre. Lors de la réalisation du PCA, elles doivent être informées du rôle qu'elles devront jouer et, le cas échéant, suivre une formation si la mise en place d'une action qui leur revient n'entre pas dans leur champ de compétences. En outre, une fois le PCA établi, il peut être nécessaire de procéder épisodiquement à des exercices de validation afin de s'assurer que :

- chacun connaît bien son rôle ;
- les salariés ayant quitté l'entreprise et qui devaient jouer un rôle dans l'application du PCA ont bien été remplacés ;
- les moyens techniques affectés à la gestion de crise sont toujours opérationnels et mobilisables.

À NOTER : la mise à jour du PCA devra être suivie par une action d'information auprès de tous ceux qui sont chargés de son application.

LA VIE DU PCA

Le plan de continuité de l'activité, une fois rédigé, n'est pas destiné à reposer au fond d'un tiroir en attendant qu'un sinistre se produise. Régulièrement, il doit être mis à jour et les équipes censées l'appliquer doivent être capables de le faire sans hésitation.

FAIRE ÉVOLUER LE PCA

Le PCA est un mode d'emploi qui va permettre à votre entreprise de sortir rapidement, et en limitant les dégâts, d'une situation critique provoquée par un sinistre.

Pour cela, les procédures qu'il préconise doivent être régulièrement adaptées pour prendre en compte :

- **les nouveaux risques** (nouvelles activités, achat d'une autre entreprise, sous-traitance d'activités essentielles au fonctionnement de votre entreprise...);
- **l'évolution des risques** déjà identifiés (exemple : le Royaume-Uni est un de vos principaux marchés. Cette situation avait été prise en compte lors de la mise en place de votre PCA, mais depuis, le Brexit est intervenu, faisant naître de nouveaux risques);
- **les enseignements suite à un sinistre** (analyse des dégâts réellement causés par ce dernier et des problèmes d'application des procédures initialement prévues pour y faire face);
- **les changements de priorité** (une activité considérée comme secondaire lors de la mise en place du PCA est devenue essentielle, compte tenu de l'évolution du marché ou d'un changement de stratégie);
- **une nouvelle organisation RH** (changement de personnel ou d'organisation...);

- **la modification des ressources sur lesquelles il est possible de compter en situation de crise** (exemple : remplacement d'un groupe électrogène par un nouveau modèle dont les modalités de mise en route sont très différentes).

PRÉCISION : l'actualisation d'un PCA ne prend que quelques jours. Elle est donc beaucoup moins coûteuse que sa mise en place initiale et peut même, dans certains cas, être prévue dans le prix initial du PCA.

Le rythme de mise à jour de votre PCA dépendra, notamment, de la volatilité des marchés sur lesquels votre entreprise évolue. Généralement, ces mises à jour interviennent tous les 2 ou 3 ans.

Une fois rédigé, le PCA ne doit pas finir oublié dans un tiroir.

L'EXPERTISE DE MMA

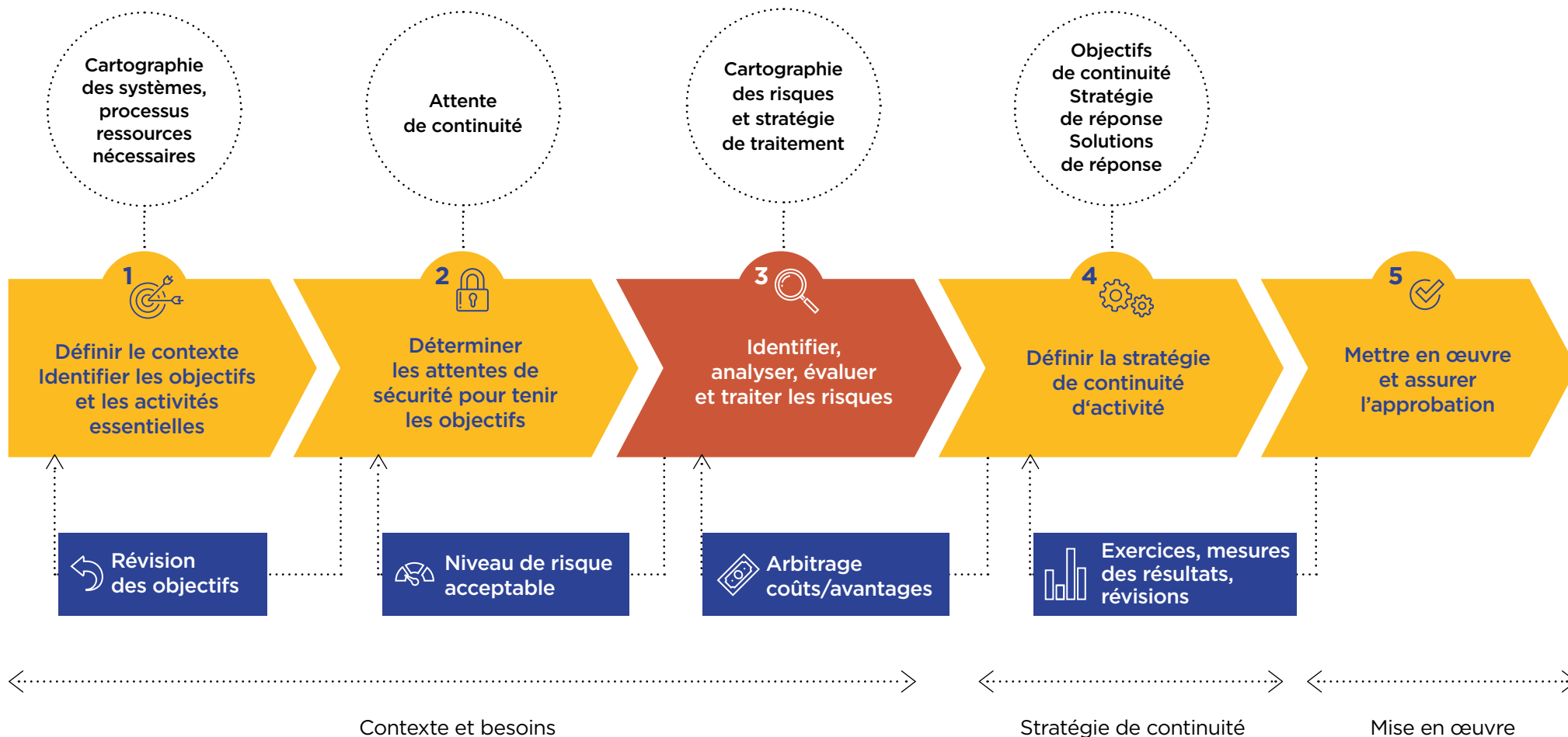
Vous souhaitez être accompagné dans la mise en œuvre d'un PCA dans votre entreprise ?

Le pôle prévention de MMA :

- dispose en interne de spécialistes des PCA ;
- et, en outre, a établi un partenariat avec Adenium, un des cabinets français expert sur ce domaine.

Vous pouvez vous adresser à votre Agent Général MMA pour en savoir plus.

LES GRANDES ÉTAPES DE LA MISE EN PLACE D'UN PCA



➡ ➡ ➡ ➡ ➡ Tâches nécessaires pour élaborer un PCA

➡ ➡ ➡ ➡ ➡ Tâches pouvant être simplifiées dans un premier temps

■ Boucle de révision



LES SOLUTIONS MMA





ISTOCKPHOTO

DES SOLUTIONS ASSURANTIELLES EN COMPLÉMENT DU PCA

Le plan de continuité de l'activité a pour premier objectif d'identifier les risques majeurs qui pèsent sur votre entreprise. Des risques qui, en cas de survenue, pourraient provoquer un arrêt brutal ou un fort ralentissement de son activité, la mettant ainsi en difficulté. Mais l'intérêt d'un PCA ne se limite pas à cette phase d'identification, comme cela a déjà été évoqué dans les deux premières parties de ce livre blanc. Il permet également à vos collaborateurs ainsi qu'aux experts mandatés pour le mettre en œuvre, d'envisager des solutions permettant de limiter les conséquences provoquées par un des sinistres appréhendés par le PCA. Certaines de ces solutions vont être techniques, d'autres organisationnelles, d'autres, enfin, assurantielles. Une bonne raison de présenter certaines garanties de MMA⁽¹⁾ pouvant aisément venir en appui d'un PCA.

LIMITER VOIRE NEUTRALISER LES CONSÉQUENCES PÉCUNIAIRES D'UN SINISTRE AVEC LA GARANTIE PERTE D'EXPLOITATION OU FRAIS SUPPLÉMENTAIRES D'EXPLOITATION⁽¹⁾

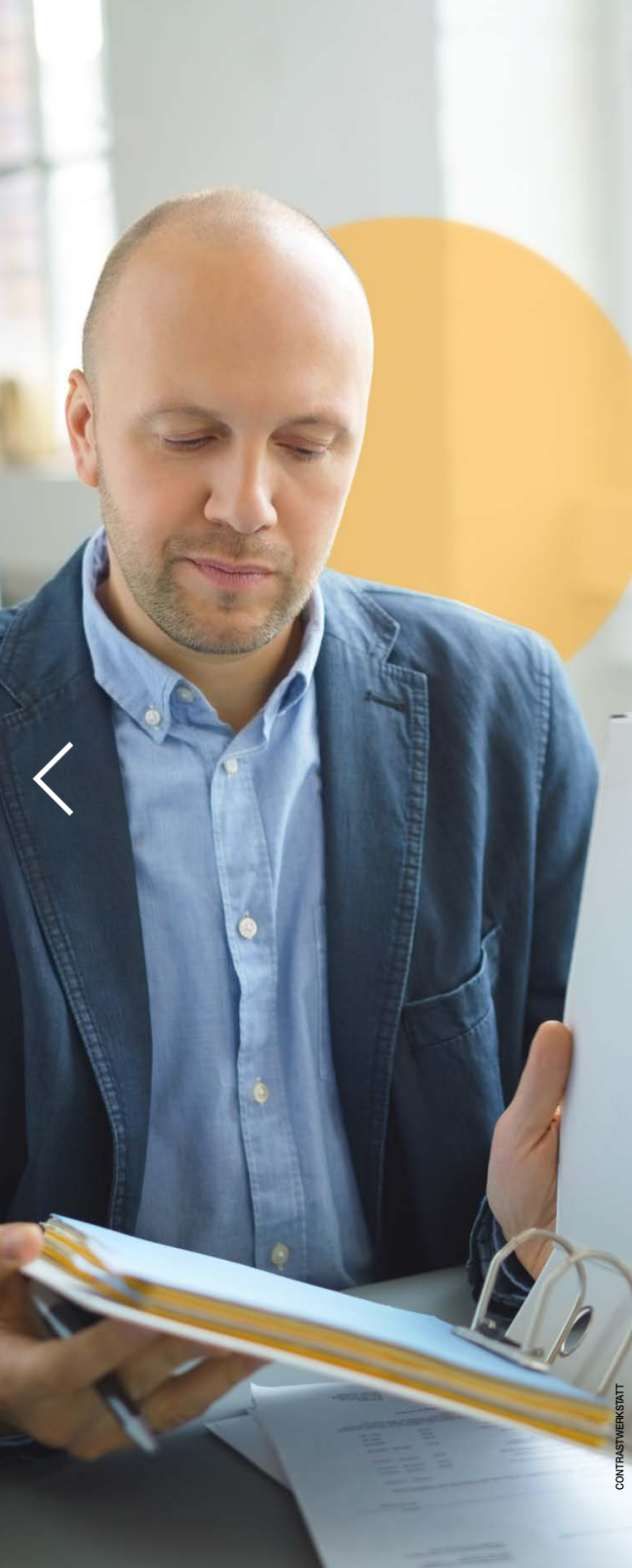
La garantie Perte d'exploitation se souscrit en complément des garanties dommages aux biens. Elle vise à vous replacer dans la situation qui aurait été la vôtre si vous n'aviez pas été victime d'un sinistre. Concrètement, dans le cadre de sa mise en œuvre, MMA va :

- **d'une part, prendre en charge les frais supplémentaires** que vous allez engager pour limiter la perte de chiffre d'affaires. Il pourra s'agir, par exemple :
 - des frais de location d'une machine industrielle tombée en panne ou d'ordinateurs rendus temporairement inutilisables en raison d'une contamination par un rançongiciel ;
 - des frais permettant le recours à un intérimaire pour remplacer le chef d'un restaurant subitement tombé malade.
- **et, d'autre part, vous verser une indemnité** afin de compenser la perte de revenus liée à la baisse ou à l'arrêt temporaire de votre activité.

MMA propose également aux entreprises pouvant rapidement reprendre leur activité après un sinistre de limiter leur garantie à la prise en charge des frais supplémentaires d'exploitation.

CONSEIL : s'il peut être opportun, pour une société de services n'utilisant que des ordinateurs classiques, de limiter sa couverture aux frais supplémentaires d'exploitation, il est conseillé de choisir une garantie Perte d'exploitation lorsque l'entreprise dispose de machines-outils ultraspécialisées car leur remplacement nécessitera un délai important et une perte de chiffre d'affaires conséquente en l'absence de reprise de l'activité.

(1) Nos prises en charge sont faites en application des garanties ou options souscrites et des conditions, limites, exclusions de garanties et du montant des franchises qui sont précisées dans les Conditions Générales, Conditions Particulières et Conventions Spéciales du contrat MMA Pro-PME, Cyber-Risques MMA, MMA BTP, MMA Agri, MMA Viti, MMA Risques Environnementaux. Pour en savoir plus, contactez votre Agent Général MMA.



Les solutions MMA

Mise en œuvre de la garantie

Pour que la garantie Perte d'exploitation soit mise en œuvre, **il faut que le sinistre soit suffisamment grave pour entraîner une perte de chiffre d'affaires**. L'expert missionné par MMA estime l'importance de cette perte en prenant comme référence les résultats réalisés par votre entreprise les années précédentes et en tenant compte de la tendance générale d'évolution de ses résultats. Il convient également de savoir que ces garanties interviennent lorsque le sinistre provoque un arrêt de l'activité de l'entreprise ou un simple ralentissement.

Des risques couverts par les garanties dommages aux biens⁽¹⁾

La garantie Perte d'exploitation ne peut intervenir qu'après un sinistre faisant l'objet d'une indemnisation au titre d'une garantie de Dommages aux biens souscrite par l'entreprise. Si vos locaux ne sont assurés que contre l'incendie et les dégâts des eaux, la garantie Perte d'exploitation ne pourra couvrir que les conséquences de ces deux sinistres.

Pour rappel, les garanties Dommages aux biens couvrent de base l'incendie et les dégâts des eaux mais peuvent être étendues, selon vos besoins, à d'autres risques (bris de machine, vol, bris de glace, pertes de marchandises sous température régulée...).

À SAVOIR : vous pouvez choisir de vous assurer « au réel ». Dans cette hypothèse, les conséquences du sinistre seront évaluées par un expert et c'est sur cette base que l'indemnisation versée par MMA sera calculée. Vous pouvez opter pour une indemnisation forfaitaire lors de la signature du contrat avec MMA.

La défaillance d'un fournisseur⁽¹⁾

Il faut savoir que la garantie Perte d'exploitation est également mise en œuvre lorsque vous subissez une perte de revenus occasionnée par la défaillance d'un de vos fournisseurs. Autrement dit, lorsque vous êtes couvert par une garantie Dommages aux biens et Perte d'exploitation couvrant l'incendie, si les locaux d'un de vos fournisseurs brûlent et entraînent ainsi un ralentissement de votre activité, MMA compensera votre perte de revenus.

Cette garantie fonctionne également lorsque la perte d'exploitation est causée par certains événements extérieurs imprévisibles (fermeture de la rue permettant l'accès à votre entreprise suite à un glissement de terrain, par exemple).

(1) Nos prises en charge sont faites en application des garanties ou options souscrites et des conditions, limites, exclusions de garanties et du montant des franchises qui sont précisées dans les Conditions Générales, Conditions Particulières et Conventions Spéciales du contrat MMA Pro-PME, Cyber-Risques MMA, MMA BTP, MMA Agri, MMA Viti, MMA Risques Environnementaux. Pour en savoir plus, contactez votre Agent Général MMA.



Les solutions MMA

SE PRÉMUNIR CONTRE LES SINISTRES INFORMATIQUES AVEC LA GARANTIE CYBER-RISQUES⁽¹⁾

Le système informatique est devenu le cœur névralgique de nombre d'entreprises. Il suffit qu'il soit victime d'une simple panne ou la cible d'une cyberattaque pour provoquer une situation de blocage et ainsi mettre en péril toute l'activité. Conçue pour offrir une approche globale de ce risque, la garantie Cyber-risques de MMA représente une solution qui a toute sa place dans un PCA.

Les risques couverts

Les événements qui sont de nature à bloquer le fonctionnement du système informatique et qui entrent dans la garantie Cyber-risques peuvent être causés par :

- **un acte de cybercriminalité** (prise en otage des données par un rançongiciel, blocage des machines en raison d'une attaque par déni de service, destruction des données par un virus...);
- **une erreur de manipulation** (écrasement ou effacement des données, mauvaise utilisation du système informatique, arrêt intempestif du système...);
- **un dysfonctionnement du système informatique** (défaillance logicielle ou matérielle, défaillance liée à l'environnement comme la température ou l'humidité, carence des fournisseurs d'énergie ou du réseau...).

Une prise en charge complète⁽¹⁾

Grâce à une ligne directe, vous pouvez joindre 24h/24 et 7j/7 le service d'assistance MMA qui vous mettra en contact avec un cabinet d'expertise spécialisé. Ce dernier vous assistera pour faire une analyse de la situation, mettre en place une solution et coordonner l'intervention d'autres experts (avocats, spécialistes en e-réputation, prestataires informatiques...).

Dans des limites définies par le contrat, MMA prendra en charge :

- **les frais de gestion de crise** (honoraires des experts informaticiens, des avocats, des spécialistes de la e-réputation);
- **les frais de reconstitution des données perdues**;
- **les frais supplémentaires d'exploitation** mis en œuvre pour réduire la perte de revenus résultant du sinistre;
- **la perte d'exploitation** résultant du sinistre;
- **les frais de notification** (obligation d'informer la Cnil et l'Anssi ainsi que toutes les personnes concernées en cas d'incident grave touchant un fichier de données à caractère nominatif);
- **les frais de monitoring bancaire** (frais engagés pour surveiller, détecter et contrôler toute éventuelle utilisation illicite de données personnelles à caractère bancaire);
- **les pertes générées** par une fraude informatique;
- **le montant de la « rançon »** que vous avez payé pour « libérer » les données de votre système informatique prises en otage par des hackers via un rançongiciel.

À SAVOIR : les dommages causés aux tiers du fait de l'atteinte aux données, d'une intrusion réseau ou du préjudice médiatique provoqué par le sinistre sont également pris en charge par MMA.

(1) Nos prises en charge sont faites en application des garanties ou options souscrites et des conditions, limites, exclusions de garanties et du montant des franchises qui sont précisées dans les Conditions Générales, Conditions Particulières et Conventions Spéciales du contrat MMA Pro-PME, Cyber-Risques MMA, MMA BTP, MMA Agri, MMA Viti, MMA Risques Environnementaux. Pour en savoir plus, contactez votre Agent Général MMA.



Les solutions MMA

BIEN COMMUNIQUER APRÈS UN SINISTRE GRÂCE À LA GARANTIE GESTION DE CRISE ET PERTE D'IMAGE⁽¹⁾

Il est fréquent qu'un sinistre, outre provoquer des dégâts matériels, fasse peser sur votre entreprise un fort risque de dégradation de votre image. **Une situation qui doit absolument être prise en compte pour éviter que s'insinue une perte de confiance** tant du côté de vos salariés que de vos clients, fournisseurs et partenaires institutionnels. N'oublions pas que la gestion de la communication est un point clé de la mise en œuvre d'un PCA. C'est dans ce cadre qu'intervient la garantie Gestion de crise de MMA.

Une mise en place immédiate

La garantie Gestion de crise va vous permettre de bénéficier des services d'un expert en communication de crise dès lors que vous vivez un sinistre ayant pour potentielle conséquence de nuire à votre image. Pratiquement, dans les 3 heures qui suivent votre appel téléphonique à MMA, vous serez rappelé par un cabinet spécialisé. Un cabinet qui mandatera un expert dont la mission sera de l'aider à bâtir un plan de communication adapté et efficace. Cet expert sera alors mis en contact direct avec les responsables de votre entreprise.

À NOTER : l'expert pourra, le cas échéant, se rendre sur place sachant que ses frais de déplacement devront alors être pris en charge par l'entreprise.

La mission de l'expert

En période de crise, il est important de prendre la main sur sa communication, sans quoi d'autres le feront et la rumeur deviendra alors incontrôlable. C'est la raison pour laquelle il est essentiel de mettre en place un plan de communication sans attendre. C'est le rôle de l'expert que va mandater le cabinet partenaire de MMA.

Concrètement, il va, de concert avec les responsables de l'entreprise :

- **dresser un état des lieux de la situation** (analyser le potentiel de dégradation de l'image, identifier les acteurs en présence...);
- **bâtir une stratégie de communication** au service des objectifs (garder la confiance des salariés et des partenaires, limiter les impacts de la crise d'image sur le résultat de l'entreprise);
- **définir les messages à faire passer** en interne comme en externe;
- **décider les moyens pour les faire passer** (choix des médias, désignation d'un ou de plusieurs porte-paroles...);
- **déterminer la période de communication** pour ne pas se le faire imposer par les autres (salariés, médias, politiques...).

À SAVOIR : MMA prend en charge une prestation de 8 heures de travail effectif.

Comment souscrire ?

Vous devez souscrire un contrat d'assurance Protection juridique MMA pour bénéficier de la garantie Gestion de crise et Perte d'image. La protection juridique ouvre également droit à la garantie E-réputation qui permet de bénéficier de l'accompagnement de MMA en cas d'usurpation d'identité ou de diffamation publique.

(1) Nos prises en charge sont faites en application des garanties ou options souscrites et des conditions, limites, exclusions de garanties et du montant des franchises qui sont précisées dans les Conditions Générales, Conditions Particulières et Conventions Spéciales du contrat MMA Pro-PME, Cyber-Risques MMA, MMA BTP, MMA Agri, MMA Viti, MMA Risques Environnementaux. Pour en savoir plus, contactez votre Agent Général MMA.



Les solutions MMA

PROTÉGER LES ÉQUIPEMENTS VITAUX POUR L'ENTREPRISE AVEC LA GARANTIE BRIS DE MACHINE⁽¹⁾

Dans les entreprises, notamment industrielles, certaines machines jouent un rôle majeur. Sans elles, il devient difficile et quelquefois même impossible de travailler. Une simple panne représente donc un risque important pour l'entreprise et son chiffre d'affaires. Un risque qui devra être réduit lors de l'élaboration du PCA. La garantie Bris de machine s'inscrit dans les solutions qui pourront être retenues.

Réparer sans attendre

La garantie Bris de machine couvre les dommages matériels accidentels qui pourraient affecter une machine de l'entreprise. Il peut s'agir, par exemple, d'une panne (dommage électrique, défaut de fabrication ou de montage, échauffement mécanique, rupture d'une pièce...), d'un dommage causé par un événement extérieur (effondrement de la structure de soutien de la machine, acte de sabotage...) ou d'une erreur humaine (mauvaise manipulation, réglage inadapté...). En cas de sinistre, MMA prendra en charge tous les frais de réparation de la machine (hors franchise).

À NOTER : la garantie Bris de machine couvre beaucoup plus de situations que les garanties conventionnelles proposées par les fabricants de machines.

Quelles machines ?

La garantie Bris de machine doit être réservée aux équipements dont le fonctionnement est vital pour l'entreprise. Compte tenu de votre activité, il peut s'agir, notamment, de machines de production, de moules, d'appareils électroniques, d'engins de levage, d'engins de chantier ou agricoles. Cette garantie peut également couvrir du matériel informatique tels que des ordinateurs. Dans cette hypothèse, MMA couvre les dommages matériels mais aussi les frais de reconstitution des données stockées sur les ordinateurs endommagés ainsi que les frais de réinstallation des logiciels.

À NOTER : la garantie Bris de machine est une option de la garantie Dommages aux biens qui, par défaut, ne couvre que les incendies et les dégâts des eaux pour l'ensemble du site d'exploitation (biens immobiliers, agencements/embellissements, matériels, machines, etc.). Il existe également des contrats spécifiques dédiés pour la garantie des matériels spécifiques ou de valeur très importante.

CONSEIL : pour prémunir votre entreprise des conséquences de l'arrêt accidentel d'une machine essentielle à votre activité, il est judicieux de marier la garantie Bris de machine à une garantie Perte d'exploitation. Ainsi, le manque à gagner dû à l'indisponibilité de la machine sera pris en charge par MMA.

(1) Nos prises en charge sont faites en application des garanties ou options souscrites et des conditions, limites, exclusions de garanties et du montant des franchises qui sont précisées dans les Conditions Générales, Conditions Particulières et Conventions Spéciales du contrat MMA Pro-PME, Cyber-Risques MMA, MMA BTP, MMA Agri, MMA Viti, MMA Risques Environnementaux. Pour en savoir plus, contactez votre Agent Général MMA.

Les solutions MMA

LIMITER LES CONSÉQUENCES D'UNE POLLUTION ACCIDENTELLE GRÂCE À LA GARANTIE ATTEINTE À L'ENVIRONNEMENT⁽¹⁾

Le principe « pollueur-payeur » conduit les entreprises à devoir assumer les conséquences d'une atteinte à l'environnement dont elles seraient à l'origine. **Dans ce cadre, elles peuvent se trouver dans l'obligation :**

- de dédommager d'éventuelles victimes ;
- de prendre en charge le coût d'opérations de remise en état ;
- également de mettre en place des moyens de prévention pour éviter un sinistre ou son aggravation, qui, sans une prise en charge par un assureur, pourraient mettre en danger leur pérennité.

Les sinistres couverts⁽¹⁾

La garantie Atteinte à l'environnement est proposée par MMA dans le cadre de l'assurance Multirisque professionnelle. Elle a vocation à couvrir des sinistres environnementaux dont vous seriez responsable et qui viendraient :

- **affecter un tiers identifié** (dommages corporels, matériels et immatériels) ;
- **provoquer un préjudice écologique**, c'est-à-dire portant atteinte :
 - aux éléments ou aux fonctions des écosystèmes, comme par exemple la disparition d'une espèce de batracien protégée suite au déversement d'une substance toxique dans une rivière ;
 - aux bénéfices tirés par l'homme de l'environnement, comme le fait de pouvoir profiter d'une plage non souillée pour les habitants du littoral ou de se baigner dans une eau non polluée.

Dans ces différentes hypothèses, MMA prend en charge l'indemnisation des victimes et les mesures destinées à réparer les dommages.

Pertes pécuniaires environnementales

Dans le cadre d'un sinistre, l'autorité publique (préfecture) peut être amenée à mettre en place des moyens de prévention et/ou de décontamination. Il peut s'agir, par exemple, de la mise en œuvre de barrages filtrants sur un fleuve pour confiner une pollution aux hydrocarbures et éviter la contamination de la zone de captage d'eau potable destinée à alimenter la ville voisine. **Dans ce cas de figure, les frais occasionnés sont mis à votre charge puisque vous êtes à l'origine de la pollution.**

Avec la garantie Atteinte à l'environnement, ces frais sont couverts par MMA, tout comme les autres frais visant à limiter et/ou réparer les dommages environnementaux que vous aurez occasionnés.

Associée à la garantie Atteinte à l'environnement, la garantie Pertes pécuniaires environnementales prévoit la prise en charge par MMA de ces frais de prévention, de réparation ou de dépollution des sols et des eaux.

(1) Nos prises en charge sont faites en application des garanties ou options souscrites et des conditions, limites, exclusions de garanties et du montant des franchises qui sont précisées dans les Conditions Générales, Conditions Particulières et Conventions Spéciales du contrat MMA Pro-PME, Cyber-Risques MMA, MMA BTP, MMA Agri, MMA Viti, MMA Risques Environnementaux. Pour en savoir plus, contactez votre Agent Général MMA.



Les solutions MMA

RÉDUIRE LES IMPACTS D'UNE CONTAMINATION ALIMENTAIRE À L'AIDE DE LA GARANTIE CONTAMINATION DES PRODUITS⁽¹⁾

Le secteur de l'agroalimentaire est soumis à des règles de production très strictes. **Chaque fabricant est dans l'obligation de s'assurer qu'il produit des aliments exempts de toute contamination** pouvant mettre en péril la santé des consommateurs, sans quoi il peut être conduit à stopper sa production, à prendre en charge le retrait et la destruction de ses produits, sans parler des incidences sur son image. La garantie Contamination des produits offre un accompagnement global lorsque survient ce type de sinistre.

Les fabricants de l'agroalimentaire

La garantie Contamination des produits de MMA est une assurance spécifique réservée aux fabricants de l'industrie agroalimentaire produisant des aliments. Elle n'est pas destinée à couvrir les opérations de négoce, d'importation ou d'exportation de produits.

Cette garantie couvre tous les types de produits dès lors qu'ils sont destinés à l'alimentation humaine. Elle peut être activée en cas de contamination avérée ou d'une simple suspicion de contamination.

Les contaminations sont prises en charge dès lors qu'elles mettent en péril la santé des consommateurs et ne frappent pas toute une branche industrielle (épizootie qui toucherait, par exemple, les porcs d'élevage au niveau national, bloquant ainsi l'activité des transformateurs). Elles peuvent être de toute nature : biologique (microbienne, bactérienne...), chimique ou dues à la présence de corps étrangers (morceau de verre, de métal...).

Une prise en charge globale

Dès que MMA sera informé de la situation, un cabinet spécialisé dans la gestion des crises provoquées par la contamination des produits alimentaires sera mandaté. Ce dernier entrera à son tour en contact avec vous afin de faire un point complet sur la situation (état des lieux technique, mode de distribution des produits...) et d'engager, sans attendre, les actions à déployer, comme par exemple :

- **des analyses visant à confirmer la contamination**, si cela est nécessaire ;
- **des opérations de gestion de la communication** (information des autorités, des partenaires, des médias et des clients) ;
- **le retrait des produits contaminés** (neutralisation des stocks internes, rappel des lots chez les distributeurs, mise en place d'un numéro vert pour répondre aux appels des consommateurs...);
- **des opérations destinées à favoriser une reprise** rapide de l'activité (décontamination d'une chaîne de production, changement de local...).

IMPORTANT : tous les frais supplémentaires qui doivent être engagés pour faire face à cette crise sont couverts par la garantie Contamination des produits. En outre, MMA compense la perte de revenus que vous avez subie. L'ensemble restant cantonné dans une enveloppe définie lors de la souscription de la garantie et limitée à 4 millions d'euros.

(1) Nos prises en charge sont faites en application des garanties ou options souscrites et des conditions, limites, exclusions de garanties et du montant des franchises qui sont précisées dans les Conditions Générales, Conditions Particulières et Conventions Spéciales du contrat MMA Pro-PME, Cyber-Risques MMA, MMA BTP, MMA Agri, MMA Viti, MMA Risques Environnementaux. Pour en savoir plus, contactez votre Agent Général MMA.

MMA met à votre disposition une collection de livres blancs

Ils vous permettent de mieux comprendre les risques auxquels vous pourriez être confronté en tant que chef d'entreprise. Vous trouverez des conseils de prévention et des solutions adaptées pour bien protéger votre activité.



MENTIONS LÉGALES

MMA IARD Assurances Mutuelles, Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes - RCS Le Mans 775 652 126

MMA IARD, Société anonyme, au capital de 537 052 368 euros entièrement versé - RCS Le Mans 440 048 882 - Siège social : 160 rue Henri Champion - 72030 Le Mans Cedex 9 - Entreprise régie par le code des assurances - IDU REP Eco circulaire FR231780_03XLOT

Covéa Protection Juridique, Société anonyme, au capital de 88 077 090,60 euros entièrement versé - RCS Le Mans 442 935 227 - Siège social : 160 rue Henri Champion - 72045 Le Mans Cedex 2 - Entreprise régie par le code des assurances

