

“Épidémie ou pandémie : évolution d’un nouveau risque”

Les politiques de prévention sont limitées face à un risque dont la portée et les incidences sont inconnues : achats de masques et campagnes de communication sont parmi les seuls moyens à mettre en œuvre.

— *Quel état des lieux pouvons-nous tirer sur les grands risques ?*

Le risque pandémique encouru aujourd’hui par les banques françaises est peu commun. Depuis plusieurs années, elles se préparent à affronter différents risques qui sont encadrés par les règlements dont Bâle II. Ceux-ci préviennent principalement contre des risques opérationnels, tels qu’un détournement de fonds, une contrefaçon, des dommages dus au piratage informatique, l’utilisation abusive d’informations confidentielles, une panne informatique ou télécoms, des pertes humaines dues à des causes externes comme le terrorisme...

Le risque de grippe aviaire n’est pas le plus dangereux. Toutefois, les banques sont entrées dans une phase de réflexion, portant sur leur activité bancaire et notamment sur leur activité de services à la clientèle. La question centrale est désormais de savoir comment continuer une activité de services malgré un risque de pandémie. Les banques auraient donc à faire face à un nouveau type de risque, avec la crainte d’une interruption des activités en cas de transmission du virus H5N1 à l’homme, comme les autres secteurs de la grande distribution, des télécoms, des activités postales ou de l’énergie.

— *L’expérience du SRAS en Asie a-t-elle servi de modèle au secteur bancaire français ?*

En effet, les établissements français prennent, aujourd’hui, exemple sur les

banques asiatiques, qui ont déjà été confrontées aux politiques de masques et de contrôles sanitaires aux entrées des immeubles en 2003 pendant le SRAS. En Europe et aux États-Unis, il n’y a encore pas eu de telles procédures.

Face au syndrome de pneumopathie atypique, qui a été l’un des premiers indicateurs d’un risque de pandémie, les banques françaises n’ont eu, à l’horizon 2003, ni une politique d’achat de masques ni une politique d’information auprès de leur personnel, alors qu’elles ont, pour la plupart, une activité dans cette zone géographique, celle-ci ne s’étant pas pour autant arrêtée.

Les *risk managers* et stratèges des banques anticipent, aujourd’hui, dans leurs réflexions ce risque de pandémie, qui se traduit aujourd’hui sous la forme de la grippe aviaire mais qui, demain, pourrait être un autre virus.

— *Quels sont les moyens mis en œuvre par les établissements bancaires ?*

Pour lutter face à un risque dont la portée et les incidences sont inconnues, nous ne trouvons aujourd’hui que des “mesurettes”, c’est-à-dire des politiques de prévention et de protection limitées.

Des politiques de prévention et de protection du personnel se mettent en place peu à peu. Les banques se demandent quelles solutions trouver pour que le personnel ne soit pas confronté à la maladie et comment assurer la continuité des services dans de telles conditions ? Les parades restent limitées, étant donné que la propagation d’un virus est un phéno-



Cyril Végni
Enseignant, master audit
et gestion des risques
Université d’Angers

2001 : la crise de l’anthrax

● La Poste avait mis en place une culture de gestion de crise, permettant de lutter contre quelque chose d’invisible, venant de l’extérieur. La crise de l’anthrax, qui s’est déclenchée quelques jours après les attentats du 11 septembre 2001, a donné lieu à la première grande politique générale d’achat de masques, de gants et de combinaisons. Fort de cette expérience, La Banque Postale sait désormais comment se prémunir contre ce genre de risque.

mène complexe et impalpable donc laborieux à détecter et difficile à modéliser. Des politiques d’achat massif de masques ainsi que des campagnes de communication auprès du public sont les seuls moyens à mettre en œuvre. Il est nécessaire d’expliquer que la grippe aviaire n’est pas encore un risque avéré, l’objectif étant de montrer que la situation est encore loin d’être catastrophique.

Par ailleurs, une campagne de vaccination nécessite l’accord de l’État. Si certaines banques ont pu l’envisager, l’État ne semble pas prêt à communiquer sur ce sujet afin d’éviter tout mouvement de panique. L’activité bancaire est stratégique, certes, mais elle ne constitue pas encore pour l’État le nerf de la guerre. Enfin, les banques peuvent également créer ou faire appel à des plateformes d’information santé et d’écoute psychologique, sous la forme de *call center*, à destination de leurs collaborateurs. ●

Propos recueillis par Carole Trambouze.