

ÉTUDE DE CAS

# Faites la connaissance de Sarah, associée chez Oasis Conseil

## SON ENTREPRISE

Sarah est dirigeante chez Oasis Conseil. Elle aide les entreprises à perfectionner leur stratégie de développement commercial et s'appuie sur son site web pour collecter et stocker des informations. C'est là que les nouveaux clients indiquent leurs coordonnées et partagent certaines données.

## QUE S'EST-IL PASSÉ ?

### Couverture mise en jeu

Responsabilité civile professionnelle 

### Sinistre

Poursuites judiciaires  
Préjudice financier

Suite à un bug impactant son système informatique, Sarah a inversé des dossiers et développé des supports de communication erronés pour certains de ses clients. Elle a dû reprendre ces dossiers et les délais de réalisation ont été retardés de plusieurs mois pour une grande partie de ses contrats. Certains de ses clients devaient lancer des opérations de communication et avaient besoin que leurs projets soient terminés à temps.

La police Responsabilité Civile Professionnelle de Chubb a aidé Sarah à faire face aux poursuites intentées à son encontre au motif que ses services ont causé un préjudice financier aux clients en raison des coûts engendrés par les retards de livraison.



## IMPACT FINANCIER

### Total des coûts

Intervention d'un expert	15 000 €
Frais de défense	35 000 €
Coût d'un procès avec couverture Responsabilité Civile Professionnelle	35 000 €
Coût d'un procès sans couverture Responsabilité Civile Professionnelle	45 000 €

# La parole aux experts de Chubb

Avoir un client, c'est entretenir une relation. Et de plus en plus, une relation numérique. Des modes de communications instantanées, des échanges de données simplifiés et efficaces, permettent de développer ces relations.

En revanche, une mauvaise expérience client, ou toute mise en péril de la confiance du client, peut nuire à la relation et donc l'entreprise. Par conséquent, il est d'autant plus essentiel d'explorer les tendances actuelles en matière de communication numérique en prenant les précautions adéquates.

L'échange, la collectes de données et d'informations ainsi que leur traitement se fait de manière plus simple et rapide avec des outils de plus en plus sophistiqués. la collecte d'informations toujours plus pertinentes et personnelles peut servir à améliorer l'expérience client. De nombreux propriétaires et dirigeants d'entreprises estiment qu'il est difficile d'amener les clients à partager leurs données, ce qui indique probablement qu'ils sont suffisamment avisés pour comprendre les risques associés à la divulgation de leurs informations. Les entreprises doivent clairement faire savoir qu'elles sont conscientes des graves responsabilités qu'impliquent la collecte et le stockage de données personnelles, et qu'elles ont mis en place des plans d'intervention et des mesures de protection en matière de gestion des risques pour atténuer les impacts accidentels ou malveillants sur les données.

Pour minimiser les risques juridiques, il est essentiel de respecter les lois en vigueur régissant la collecte et l'utilisation des données, comme le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Mais il s'agit également d'une cible en constante évolution et présentant un défi permanent,

qui expose de nombreuses entreprises à des atteintes involontaires à la vie privée.

Les communications personnalisées s'étendent au tchat en temps réel et aux réseaux sociaux, qui peuvent être une aubaine en matière de connaissance du client. Il est essentiel que toute entreprise utilisant ces outils comprenne que les employés chargés de la communication numérique ne sont pas toujours les plus matures ou expérimentés. Une réponse incorrecte ou irréfléchie du service client peut porter gravement atteinte à l'image de marque d'une entreprise, voire entraîner des poursuites pour diffamation et calomnie.

Dépendre de fournisseurs tiers pour répondre à leurs besoins en matière d'opérations à la demande ou de personnalisation des communications peut rendre vulnérables de nombreuses petites et moyennes entreprises. Toute défaillance d'une tierce partie peut engendrer une perte de revenus et une atteinte à l'image de marque. L'examen minutieux des fournisseurs de services et la compréhension des risques spécifiques sont indispensables pour garantir la sécurité de l'entreprise.

## PRODUITS D'ASSURANCE POUR PROTÉGER VOS CLIENTS



Cyber



Responsabilité civile professionnelle



Responsabilité des dirigeants

CHUBB®

accenture

Les informations présentées ici ne sont pas destinées à fournir des conseils juridiques ou d'autres conseils d'experts concernant les sujets mentionnés, mais sont proposées uniquement à titre d'information générale. Nous vous invitons à consulter un conseiller juridique ou tout autre expert compétent pour toute question juridique ou technique. Cette présentation est uniquement destinée à des fins d'information.

©2020 Chubb est le nom commercial utilisé pour désigner les filiales de Chubb Limited qui fournissent des services d'assurance et connexes. Pour obtenir une liste de ces filiales, veuillez consulter notre site Web sur [www.chubb.com](http://www.chubb.com). Assurance fournie par les sociétés de souscription de Chubb basées aux États-Unis. Certains produits peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays. La couverture est soumise au libellé des polices d'assurance réellement émises.

Certaines parties sont protégées par droit d'auteur © 2020 Chubb ; certaines parties sont protégées par droit d'auteur © 2020 Accenture. Ce document fait référence de manière descriptive à des marques commerciales qui peuvent être détenues par des tiers. L'utilisation de ces marques dans le présent document ne constitue pas une affirmation de propriété desdites marques par Accenture ou Chubb et ne vise pas à représenter ou à impliquer l'existence d'une association entre Accenture, Chubb et les propriétaires légitimes de ces marques.

Ce document a été publié à des fins d'information et d'illustration uniquement et n'est pas destiné à servir de conseil de quelque nature que ce soit. Les informations contenues dans le présent document et les références qui y sont faites sont de bonne foi. Ni Accenture ni aucun de ses administrateurs, agents ou employés ne donne de garantie d'exactitude (expresse ou implicite) et n'accepte aucune responsabilité résultant de la confiance accordée aux informations, y compris (mais sans s'y limiter) aux conseils, déclarations ou opinions contenus dans le présent document. Ce document contient également certaines informations disponibles dans le domaine public, créées et tenues à jour par des organisations privées et publiques. Accenture ne contrôle ni ne garantit l'exactitude, la pertinence, l'actualité ou l'exhaustivité de ces informations.