

LA LETTRE DES ASSOCIATIONS

AVRIL 2018

ÉDITO

Vivement la chaleur !

Après un hiver exceptionnellement froid dans sa dernière partie, nous aspirons à trouver un peu de chaleur. Chaleur du soleil, mais aussi chaleur dans nos relations humaines.

C'est ainsi que notre rubrique « Témoignage » (clients) se poursuit, et permet de recueillir quelques flammes et quelques éclairs du cœur, en attendant le retour de l'astre solaire. Nous avons rencontré la Fondation d'Auteuil, plus connue sous le nom d'Apprentis d'Auteuil, dont l'expertise en matière d'aide apportée aux jeunes et à leurs familles n'est plus à démontrer.

150 ans d'une existence riche et sans cesse renouvelée. Nous les remercions pour les marques de satisfaction qu'ils ont bien voulu nous manifester !

Nous décrivons dans une autre rubrique, un service particulier et personnalisé, que nous avons mis au point avec un extranet dédié, « Gestia ». Ce service s'adresse plus particulièrement à des organisations constituées de multiples établissements, quelle que soit leur gestion, autonome ou centralisée.

L'actualité nous presse également d'exposer la solution trouvée par Verspieren en matière d'assurance « Cyber », avec quatre volets : assistance 24/24 ; dommages subis ; responsabilité civile, incluant la RGPD (Responsabilité générale sur la protection des données) applicable le 25 mai prochain ; enquêtes et sanctions. Un risque sous-estimé et sous-évalué par les entreprises et institutions (seulement 24% sont assurées, selon une étude « Enjeux cyber 2018 » de Deloitte) et les structures associatives (pourcentage d'assurées inconnu ou très faible).



N'attendez pas d'être pris dans les griffes glacées des maîtres-chanteurs d'Internet, pour mesurer votre vulnérabilité, la combattre et vous assurer ! Verspieren est là pour vous assister et réchauffer votre ardeur à vivre !

Éric Colleville
Directeur du Département Associations

TÉMOIGNAGE

RENCONTRE AVEC LA FONDATION D'AUTEUIL

Reconnue d'utilité publique, elle accompagne depuis plus de 150 ans les jeunes en difficultés pour les insérer dans la société.



Christine Tricot, responsable de pôle à la Direction juridique ainsi qu'Estelle Madray, juriste, ont eu la gentillesse de nous recevoir au siège de la fondation, au 40, rue Jean de la Fontaine à Paris. C'est à cette adresse, il y a plus de 150 ans, que le fondateur d'Apprentis d'Auteuil, l'abbé Roussel, loua une maison pour accueillir six premiers orphelins. C'est ainsi qu'est née la fondation. Lors de cet entretien, nous avons pu recueillir leur témoignage sur la collaboration entre le département Associations de Verspieren et la fondation.

Verspieren | Pouvez-vous nous présenter la Fondation d'Auteuil ?

Christine Tricot et Estelle Madray | L'histoire commence en 1866. L'abbé Roussel, soucieux de l'avenir des orphelins de Paris, commence par accueillir chez lui six premiers enfants des rues. Aidé financièrement par Monseigneur Darboy, alors archevêque de Paris, l'abbé Roussel loue une maison au 40, rue de la Fontaine à Paris. Il y logera ces premiers enfants, et naîtra ainsi l'Œuvre de la Première Communion.

Depuis 150 ans, en raison des multiples difficultés de l'enfance telles que familiales, sociales, scolaires, financières, éducatives, nous œuvrons pour la protection de l'enfance, l'éducation et la scolarité ; mais aussi pour l'insertion professionnelle afin d'offrir un avenir aux jeunes en difficultés. Initialement orientée vers les orphelins, l'évolution de la société nous a poussée à élargir notre champ d'action. Aujourd'hui, nous travaillons en lien avec les familles, pour que les jeunes se construisent le meilleur avenir possible. Nous accompagnons près de 30 000 jeunes et familles en difficultés en France métropolitaine et dans les départements d'Outre-Mer, et 22 000 jeunes et

familles dans 54 pays. Nous dispensons 85 formations, du CAP au BTS, réparties en 17 grandes filières.

Les jeunes peuvent apprendre un métier, et ainsi bénéficier d'une insertion professionnelle. Le taux de réussite aux examens de l'Éducation nationale est de 81,5 %.

Nous sommes fiers du parcours suivi par nos jeunes et de leur réussite. Par exemple, des jeunes ayant appris le métier de cuisinier, travaillent aujourd'hui pour de grandes maisons étoilées.



Quelles sont les besoins et les problématiques en assurances concernant une fondation qui œuvre pour la protection de l'enfance ?

La fondation compte 30 000 jeunes, 5 500 salariés et presque autant de bénévoles.

Il est donc primordial de souscrire une assurance de responsabilité civile couvrant nos jeunes, nos salariés, nos bénévoles, et tous les incidents liés aux parcours des jeunes accueillis. Nous avons un patrimoine important, nous gérons plus de 200 établissements (centres de formation, hébergements, crèches...). Nous avons donc besoin d'une garantie dommages aux biens pour couvrir les bâtiments et l'ensemble du matériel nécessaire au bon fonctionnement de ces établissements. Nous détenons aussi une flotte automobile importante, nous devons donc garantir tous les véhicules et les conducteurs.

Enfin, nous avons des besoins en responsabilité civile des mandataires sociaux pour apporter le meilleur à nos mandataires sociaux. C'est notre image de marque qui est en jeu dans tous ces domaines, il est donc très important d'être parfaitement assuré.

Comment avez-vous connu Verspieren ?

En 2008, notre direction immobilière travaillait déjà avec le département construction de Verspieren pour l'assurance Dommages ouvrage pour notre patrimoine immobilier. Nous avons donc rencontré Éric Colleville et un de ses collaborateurs du département Associations pour une présentation de Verspieren et plus particulièrement des solutions proposées par ce département.

En 2010, nous avons mis en place de nouvelles activités, et nous étions à la recherche d'une garantie très spécifique. Nous avons alors interrogé le département Associations de Verspieren, qui a trouvé une solution pour cette police d'assurance particulière.

En 2015, nous avons réalisé un audit, puis un appel d'offre de l'ensemble de nos contrats d'assurances. Pour le contrat dommages aux biens, Verspieren a été retenu.

En 2017, nous avons décidé d'interroger Verspieren pour la flotte automobile et les risques annexes. Depuis le 1^{er} janvier 2018, Verspieren est notre courtier d'assurance pour ce contrat.

Verspieren a su répondre à nos besoins et nous a apporté une offre de services complète.

Quelles étaient vos attentes ?

La Fondation grandit d'année en année, et l'évolution de nos risques aussi. C'est pour cela que nous souhaitons être mieux outillés et mieux accompagnés au quotidien.

Nous avons souhaité étendre l'outil de gestion mis en place pour la police Dommages aux biens à la garantie flotte automobile. Ainsi, chaque interlocuteur de la Fondation a accès à toutes les informations dont il a besoin et gère ses contrats en toute simplicité.

Nous voulions également bénéficier de conseils sur notre prévention, à l'aide d'une analyse précise de nos risques et ainsi améliorer notre sinistralité.

En cas de sinistre majeur, nous souhaitons profiter de l'expertise d'un courtier en assurance, de son accompagnement afin qu'il défende au mieux nos intérêts.

Chaque interlocuteur de la Fondation est ainsi rassuré au quotidien et accompagné dans la gestion de ses contrats.

Comment s'est passée la mise en place de vos contrats d'assurances ?

La mise en place s'est très bien passée et ce, malgré la complexité de notre organisation. Verspieren a compris ce que nous attendions. La concrétisation a été réalisée rapidement, et de manière très satisfaisante.

Nous nous sommes sentis rassurés et pleinement accompagnés.

Quels bénéfices retirez-vous de votre collaboration avec Verspieren ?

Le risque assurantiel de la Fondation est géré au siège de la Fondation, à la direction juridique. Bien évidemment, ce n'est pas notre seul domaine d'intervention. Aussi, nous apprécions de pouvoir nous reposer sur l'expertise et le service du département Associations de Verspieren. L'équipe connaît parfaitement notre problématique et le portefeuille de nos établissements est donc bien géré. Nous bénéficions de la maîtrise que Verspieren, en tant que courtier spécialisé, peut nous apporter pour la pérennité de nos polices d'assurances. Nous apprécions aussi l'organisation de réunions de prévention pour adapter au mieux nos assurances. Nous avons rencontré nos

différents interlocuteurs à plusieurs occasions et nous savons que nous pouvons nous appuyer sur eux. Une relation de confiance s'est installée avec une communication transparente, ce qui est très appréciable. De plus, nous avons créé des liens, nous avons des relations bienveillantes au quotidien, ce qui est très confortable. Nous nous sentons rassurés et sereins sur la couverture du risque assurantiel de la Fondation.

Recommanderiez-vous Verspieren à vos confrères ?

Oui, bien sûr. Verspieren gère nos deux plus gros contrats et nous sommes pleinement satisfaits du service et de l'expertise quotidienne dont nous bénéficions. Nous ne pouvons que recommander à nos confrères de travailler avec Verspieren.

Nous vous remercions pour votre témoignage.

Eric Colleville
01 49 64 14 14 – epcolleville@verspieren.com



« Nous ne pouvons que recommander à nos confrères de travailler avec Verspieren. »

Christine Tricot, responsable de pôle à la Direction juridique d'Apprentis d'Auteuil



BESOIN D'UN EXTRANET POUR GÉRER TOUS VOS SITES ?

Notre solution : Gestia Démonstration avec La Fondation d'Auteuil

Dans notre démarche d'innovation et pour parfaire notre accompagnement auprès de la Fondation d'Auteuil, nous avons mis en place un outil informatique, appelé Gestia, permettant de simplifier la gestion de son contrat dommages aux biens et de ses sinistres.

En effet, la Fondation d'Auteuil comporte beaucoup d'établissements qui gèrent directement leurs sites et leurs sinistres. Pour faciliter nos échanges, nous avons donc créé un extranet dédié à la Fondation, lui permettant de :

- déclarer un sinistre en ligne et d'y joindre des documents ;
- de consulter ses dossiers sinistres ;
- d'obtenir une statistique de sa sinistralité.

Cet outil est aussi une aide à la gestion des parcs immobiliers et permet :

- d'ajouter de nouveaux biens à assurer ;
- d'obtenir une attestation ;
- de modifier ou de supprimer un bien ;
- d'afficher des synthèses par parc, par entité juridique et selon des niveaux convenus (régions, territoires, sites) ;
- d'obtenir un état de parc actualisé.

Cet outil présente un avantage certain dans la gestion des dossiers. En effet, lorsqu'un établissement déclare un sinistre, un numéro de dossier se crée automatiquement et une alerte nous parvient : le gestionnaire prend alors le dossier en main. C'est un gain de temps pour tous, qui permet aussi à chacun d'être plus autonome.

Alors qu'auparavant le gestionnaire recevait le courrier de déclaration de sinistre, il devait ensuite créer le numéro de

dossier avec toutes les pièces. C'est aujourd'hui une étape en moins, puisqu'en déclarant le sinistre en ligne, l'outil crée instantanément un numéro de dossier.

Cet outil est en place depuis maintenant deux ans et la Fondation d'Auteuil en est très satisfaite. Elle a souhaité également y intégrer sa flotte automobile, pour bénéficier des mêmes fonctionnalités. Bien entendu, cet extranet vient en complément de notre rôle de conseil, et nous sommes toujours disponibles par téléphone si un besoin d'avis ou d'informations est nécessaire.

D'ailleurs, en tant que courtier, c'est notre rôle de vous accompagner quotidiennement dans la gestion de vos garanties d'assurances, de vous conseiller, mais aussi d'apporter notre aide. Par exemple, la Fondation d'Auteuil accueille un public difficile et lorsque qu'un vol est commis en interne, sans effraction, notre contrat dommages aux biens ne peut intervenir. Toutefois, souhaitant que notre client puisse être indemnisé au titre de son contrat de responsabilité civile, souscrit par ailleurs, nous apportons notre aide en établissant une attestation de non intervention de l'assurance dommages aux biens.

Aussi, de manière générale, nous présentons les recours pour nos assurés afin que ces derniers puissent obtenir gain de cause. La satisfaction du client est primordial pour Verspieren, c'est pourquoi nous n'hésitons pas à agir au-delà de nos missions. Nous tenons à entretenir des rapports bienveillants qui constituent l'une des valeurs de notre métier.

Mody Camara

01 49 64 11 72 – mcamara@verspieren.com

CYBER-ATTAQUES : DES RISQUES ÉMERGENTS !

Protégez votre association des risques de cyber-attaques et de pertes de données : une menace réelle qui peut ralentir ou réduire à néant votre activité.

Pourquoi vous assurer ?

Alors que l'ensemble des entreprises françaises ont identifié en moyenne 12 attaques par jour et que 61 % d'entre-elles déclarent avoir subi un vol de données personnelles entre 2016 et 2017*, la menace cyber n'a jamais été aussi importante en France.

Les études confirment que 94 % des entreprises ont connu une cyber-attaque au cours des 12 derniers mois, 88 % des virus fabriqués sur mesure par les hackers ne sont pas détectés par les anti-virus et 57 % des attaques visent les PME.

Dans le cadre de votre activité, vous disposez et détenez des données sensibles (de vos clients, patients, employés, fournisseurs...) et en êtes responsable.

Avez-vous déjà pensé aux risques de cyber-attaques ? Avez-vous un plan de continuité d'activité en cas de cyber-incident ? Savez-vous ce que vous devez faire en cas de violation de données ? Connaissez-vous le niveau de sécurité de vos prestataires de services informatiques (ex. : hébergeur) ? Êtes-vous en conformité avec les standards et normes réglementaires ?

Le risque zéro n'existe pas. De plus, à partir de 24 mai 2018, le Règlement général sur la protection des données (RGPD), sera applicable en instaurant un cadre européen unique.

Son objectif est d'encadrer et d'harmoniser la protection et l'usage des données à caractère personnel. Elle imposera notamment :

- la notification obligatoire à vos clients, employés et partenaires commerciaux de toute violation de données même celles paraissant de faible importance ;
- une augmentation des niveaux de sanctions (jusqu'à 20 millions d'euros ou 4 % du chiffre d'affaires mondial) ;
- des nouvelles mesures obligatoires de sécurisation des données et du système informatique.

Il convient donc de prendre toutes les mesures possibles au niveau informatique, juridique, humain...

L'offre Verspieren

Depuis l'émergence du risque cyber, nous avons mis en place une vraie démarche d'accompagnement de nos clients pour les aider à se protéger contre ce risque. Notre rôle est de soutenir votre structure et de vous aider à prendre les bonnes décisions.



Verspieren vous propose une offre complète, avec une assistance 24h/24h et 7j/7j, un interlocuteur dédié, des garanties étendues, et des formations.

Assistance

- Frais d'expertise sécurité informatique (identification et correction de la faille).
- Frais d'avocat (constitution d'un dossier de recours, gestion des recours de tiers, identification des obligations de notification).
- Frais de communication et de gestion de crise (auprès du public, des clients, des partenaires, etc.).
- Frais de récupération des données perdues, volées ou endommagées.

Domages subis par la structure

- Perte de revenus consécutive à une cyber-attaque et coût des mesures correctives mises en place.
- Frais de notification de la violation de données aux régulateurs (CNIL) et aux personnes physiques.

Domages causés à des tiers

- Violation de données personnelles : si réclamation, indemnisation des individus concernés.
- Domages & intérêts en cas de compromission de données confidentielles de tiers ou de transmission de virus.
- Prise en charge des réclamations de tiers consécutives à la diffusion de contenu sur les sites internet et les comptes de réseaux sociaux de l'entreprise (diffamation, atteinte à la vie privée, etc.).

Enquêtes et sanctions

- Accompagnement en cas d'enquête administrative (type CNIL), et prise en charge des sanctions prononcées quand elles sont assurables.
- Prise en charge des pénalités PCI-DSS en cas de violation de données cartes de crédit.

Extensions de garantie

- Cyber-extorsion : rançon et négociation.
- Cyber-fraude : fraude commise via une intrusion dans le système d'information (option maximum 250 k €).
- Piratage de lignes téléphoniques générant une surfacturation par l'opérateur télécom (option maximum 250 k €).

Frédéric Cieslik

03 20 45 76 27 – fcieslik@verspieren.com

10 CONSEILS POUR OPTIMISER VOTRE DÉFENSE CONTRE LES ATTAQUES CYBER !



1. Mettez à jour régulièrement les systèmes, les réseaux, les pare-feux, les antivirus et les applications, y compris les sites web.



2. Mettez en place une politique de gestion des mots de passe pour vos collaborateurs, vos directions internes et pour vos clients.



3. Séparez les usages entre utilisateurs et administrateurs des réseaux.



4. Intensifiez la surveillance des systèmes d'informations pour déterminer votre niveau de vulnérabilité.



5. Renforcez la gestion des droits d'accès en les hiérarchisant.



6. Cloisonnez chacun de vos réseaux informatiques.



7. Limitez l'utilisation des clés USB.



8. Contrôlez rigoureusement les accès externes aux systèmes d'informations liés au nomadisme, au télétravail, etc.



9. Sensibilisez toujours plus les collaborateurs utilisateurs de vos systèmes ainsi que les dirigeants de votre association.



10. Transférez le risque résiduel à l'assurance « cyber » :
Le risque Zéro n'existe pas et les conséquences financières d'une faille peuvent peser lourdement sur vos comptes.