



Livre blanc

# Responsabilité Civile Professionnelle

Comment protéger au mieux les entrepreneurs contre les demandes de dommages et intérêts ?

# Pourquoi ce livre blanc ?

De nombreux entrepreneurs ont décidé, à un moment donné, de transformer leur passion pour leur métier en une entreprise rentable. Une expérience merveilleuse et passionnante. La liberté que procure le fait d'être son propre patron donne des ailes.

Mais diriger sa propre entreprise implique également de nombreuses responsabilités. Ainsi qu'un certain nombre de risques. Les prestataires de services professionnels travaillent dur pour satisfaire leurs clients. Mais malgré leurs efforts acharnés, il peut arriver qu'un client soit mécontent de leur travail. Lorsqu'un client engage la responsabilité de l'entreprise, on parle de responsabilité civile professionnelle.

Avec l'assurance Responsabilité Civile Professionnelle, en tant que courtier, vous protégez les prestataires de services professionnels contre les dommages résultant d'une faute professionnelle non intentionnelle. Elle allège la charge financière associée aux poursuites judiciaires et aux demandes d'indemnisation. Pour une entreprise, cela peut représenter la différence entre la survie et la faillite. Mais quels sont les risques spécifiques en matière de responsabilité auxquels un professionnel de l'informatique est confronté ? Quels sont les problèmes que peuvent rencontrer les consultants en management ? Et quelles sont les erreurs professionnelles les plus courantes en matière de publicité et de communication ? Ce livre blanc vous donne les informations claires dont vous avez besoin pour aider vos clients appartenant à ces secteurs à choisir la bonne assurance responsabilité civile professionnelle. Ils pourront ainsi se consacrer à ce qu'ils aiment le plus : entreprendre.

Bonne lecture.

## Contenu

- 2. Pourquoi ce livre blanc ?**
- 3. Qu'est-ce que la Responsabilité Civile Professionnelle ?**
- 4. Que couvre une assurance Responsabilité Civile Professionnelle ?**
- 5. Chaque secteur est différent**
- 6. Le pire jour dans la vie d'un marketeur**
- 10. Souscrivez une police en 5 étapes**

# Qu'est-ce que la responsabilité civile professionnelle ?

Imaginons : suite à un mauvais conseil, une entreprise investit dans du matériel incompatible avec son infrastructure existante. Un module de paiement mal programmé bloque la caisse d'une boutique en ligne, empêchant l'achat de se finaliser. Ou bien un employé enfreint involontairement l'accord de confidentialité concernant un nouveau produit d'un client. Lorsque le client demande alors une indemnisation pour le préjudice subi, on parle de responsabilité civile professionnelle.

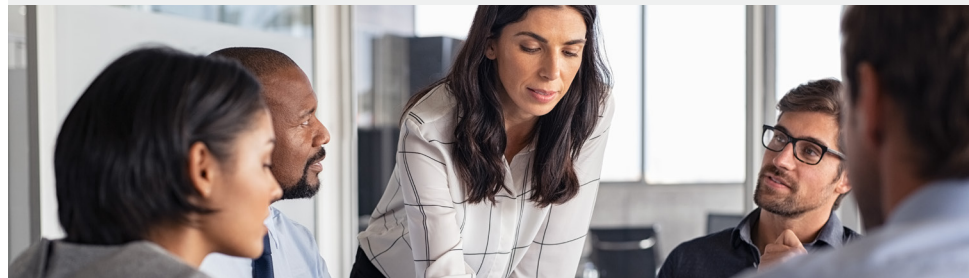
Un travailleur indépendant ou une entreprise mise en cause peut être amené à payer une réclamation de dommages et intérêts. Et celle-ci peut parfois être beaucoup plus élevée que ce que l'entreprise peut supporter financièrement. Mais il n'est pas nécessaire d'en arriver là. En tant que courtier, vous pouvez protéger vos clients avec une responsabilité civile professionnelle.

## La responsabilité civile professionnelle est-elle la même que la responsabilité civile exploitation ?

Ce n'est pas la même chose. On distingue l'assurance de « responsabilité civile professionnelle » qui couvre les dommages causés du fait des prestations effectuées par l'entreprise, et de responsabilité civile générale, dite « responsabilité civile exploitation », qui garantit les responsabilités encourues pendant l'exploitation et au cours des activités annexes de l'entreprise.

### Exemples de mise en cause :

- L'installation d'un nouveau logiciel provoque une perte de données. Il faut faire appel à un prestataire extérieur pour reconstituer les données perdues à partir d'archives papier. L'entreprise victime réclame l'indemnisation des frais engendrés. Ceux-ci pourront être pris en charge par la responsabilité civile professionnelle.
- A l'occasion d'un salon professionnel, une entreprise loue des écrans plats pour animer son stand. L'un des commerciaux de l'entreprise fait tomber l'un des écrans, qui se brise. La responsabilité civile exploitation couvrira les frais de remplacement de l'écran.



# Que couvre une assurance responsabilité civile professionnelle Hiscox ?

Lorsqu'un dirigeant ou un employé est tenu responsable d'une erreur professionnelle, c'est souvent une mauvaise surprise. Une assurance Responsabilité Civile Professionnelle protège l'entreprise contre les conséquences financières d'une réclamation de dommages et intérêts du client, les frais juridiques et les dommages à la réputation.

En général :

- 🔥 La négligence, les erreurs ou les ruptures de contrat involontaires.
- 🔥 La violation de propriété intellectuelle.
- 🔥 La violation de la confidentialité.
- 🔥 La perte de documents.
- 🔥 Les retards involontaires dans l'exécution.
- 🔥 Les dommages matériels ou corporels causés aux clients.



# Mais chaque secteur est différent, n'est-ce pas ?

C'est exact. C'est pourquoi Hiscox a développé des assurances Responsabilité Civile Professionnelle pour trois segments spécifiques, qui couvrent non seulement les risques généraux, mais également les erreurs liées à chaque secteur.



## Agences de marketing

Les professionnels de la publicité et de la communication repoussent parfois les limites dans leurs campagnes. Il peut leur arriver de les dépasser. Chez Hiscox, ils sont notamment couverts pour les réclamations liées aux fautes de frappe, à la négligence dans la protection des données, à la violation de l'obligation de confidentialité, à l'utilisation illégale d'images protégées par le droit d'auteur, aux conseils erronés et à la publicité involontairement trompeuse.

## Entreprises IT

Les professionnels de l'informatique fournissent des solutions sur mesure, travaillent avec des systèmes complexes et traitent souvent de grandes quantités de données (sensibles). Ce groupe professionnel est donc particulièrement exposé aux réclamations de dommages et intérêts. Hiscox protège les professionnels de l'informatique notamment contre les réclamations liées au non-respect des délais, aux erreurs de codage, aux erreurs compromettant les activités de leur client et aux violations du droit d'auteur.

## Consultants en management

Les consultants donnent des conseils à leurs clients pour améliorer leur fonctionnement. Mais il peut arriver que ces conseils se révèlent erronés. Il y a alors de grandes chances pour que le client dépose une réclamation de dommages et intérêts. Chez Hiscox, les consultants sont notamment couverts en cas d'erreurs professionnelles, de conseils erronés et de ruptures de contrat involontaires.

# Le pire jour dans la vie d'un marketeur,

ou pourquoi une assurance responsabilité civile professionnelle apporte la tranquillité d'esprit.

Il y a de ces jours où nous croyons vraiment que la loi de Murphy existe. Heureusement, tout ce qui pourrait mal tourner ne tourne pas toujours effectivement mal. Mais pourtant, en théorie, beaucoup de choses peuvent mal tourner, surtout si vous êtes responsable au sein d'une agence de marketing et de communication. Vous ne savez pas ce que fait quelqu'un dans ce rôle toute la journée ? Suivez Peter, qui vit la pire journée de sa vie...

## 8h30

Lundi matin, huit heures trente. Peter ouvre son ordinateur portable et parcourt ses e-mails. Le sujet d'un e-mail attire son attention. Il est écrit « APPELEZ-MOI MAINTENANT !!! ». Tout en pâlisant légèrement, Peter compose le numéro de Mme Versnick. Oui, celle pour qui il a conçu cette superbe campagne. Elle a été lancée jeudi, et tout fonctionnait bien vendredi, alors Peter a entamé son week-end fatigué mais satisfait. Mais le client est moins heureux. Ils ont reçu une plainte formelle de quelqu'un qui affirme que la maison présente sur l'image de la campagne utilisée leur appartient. Ouch ! Ces personnes sont - à juste titre - assez en colère de ne pas avoir été consultées pour autorisation.

## 9h46

Alors qu'il écoute le récit du client, le directeur artistique apparaît devant le bureau de Peter. Son visage est sombre. Il s'avère qu'il y a trois fautes de frappe dans la brochure luxueuse qu'ils ont réalisée pour un autre client. Dont une dans la liste de prix. Le dernier modèle de SUV, avec de nombreuses options flashy, coûte maintenant 5 000 euros au lieu de 52 000 euros. Ils exigent une réimpression : 30 000 exemplaires pour la semaine prochaine. Et ils veulent que la société de Peter assume les coûts.

### 10h27

Un client pressé qui arrive juste à temps pour la réunion de neuf heures percute la porte vitrée d'entrée. Son nez ne semble pas bien aller. Même après trois mouchoirs, le sang ne cesse pas de couler. Elle dit qu'elle va bien, mais reste étourdie sur le canapé à l'accueil. Elle se plaint d'un mal de tête insupportable. Et elle n'en revient pas d'être seulement la troisième victime à percuter ce maudit truc. (Trois jours plus tard, Peter reçoit un appel du service juridique du client. Ils déposent une demande d'indemnisation et lui envoient déjà la facture d'hôpital).

### 11h33

Le service contenu et création appelle. Mark, le moteur de la nouvelle campagne numérique pour l'un des clients les plus exigeants de Peter, a eu un accident de vélo ce week-end. Verdict : clavicule cassée et deux mois d'arrêt. Ce que cela signifie ? Tout d'abord, la campagne doit être reportée. Peter croise les doigts et espère que le client fera preuve de compréhension et acceptera un nouveau délai. Pire scénario : le client dira "Allez vous

faire voir avec votre contrat" et engagera une autre agence pour terminer le travail. Peter calcule mentalement toutes les heures déjà consacrées au projet. Et il décide qu'il pourrait bien prendre un cachet.

### 13h45

Réunion de statut mensuelle avec un client. Peter veut prendre un marqueur pour tableau blanc et renverse sa tasse de café sur l'ordinateur portable du client. Peter court à la cuisine adjacente et saisit un rouleau d'essuie-tout. En vain. L'ordinateur vient de s'éteindre. N'a-t-il pas vu une petite fumée s'échapper du clavier il y a un instant ? Peter essaie de réprimer un soupir. Également en vain. (Plus tard dans l'après-midi, le client envoie un e-mail pour dire que les dégâts sont minimes. Leur responsable informatique a réussi à récupérer toutes les données de l'appareil défectueux. C'est une bonne nouvelle... mais ils réclament tout de même un remboursement pour le matériel endommagé).



### 14h57

Sarah, le contact régulier de Peter depuis plus de dix ans chez un client, dit au téléphone qu'elle est très, très, très déçue. Elle a appris hier par une amie qui travaille dans une agence de publicité que la société de Sarah lance un nouveau produit qui va bouleverser le commerce de détail. Quand elle a demandé à son amie qui lui avait dit cela, elle a répondu que c'était quelqu'un qui travaille chez - et soudain, l'évidence frappe Sarah : c'est Kevin, qui n'arrive pas à garder un secret. Même après avoir signé un accord de confidentialité. « Ne le prenez surtout pas personnellement, mais le service juridique est déjà en train de prendre des mesures », ajoute Sarah.

### 16h23

Alors que Peter sort prendre l'air, il remarque les yeux rouges de Nena, la responsable du marketing numérique. Il est évident qu'elle a pleuré. En reniflant encore, elle avoue qu'elle a commis une erreur. En envoyant un e-mail de lancement soigneusement préparé à la base de données des prospects du client, elle a apparemment oublié de vérifier certaines variables. Il semble que certaines données cruciales se soient volatilisées par sa faute. Et oui, le client rejette maintenant la faute sur Nena, car c'était elle, la responsable de l'aspect technique de l'opération.

### 17h04

De retour à son bureau, Peter ouvre un e-mail de son collègue Ben sur son ordinateur portable. Avec en post-scriptum pour Peter : « Peux-tu me fournir ce plan final pour la campagne d'automne ? ». Sans s'en rendre compte, Peter clique sur "répondre à tous". Le document contenant des

informations confidentielles destinées à un groupe très restreint part chez Ben... et chez le client, ainsi que chez deux fournisseurs. Toute la stratégie de l'entreprise de télécommunications, y compris les chiffres détaillés, est ainsi mise à la disposition de tous.

Moins de dix minutes plus tard, un énième mail incendiaire atterrit dans la boîte de réception de Peter. Le client menace que cela "aura de sérieuses conséquences" si la moindre information fuit. "Ah...", pense Peter, "ça ne peut pas être pire", et il referme son ordinateur portable pour aujourd'hui.

Juste avant que Peter ne quitte le bureau, il entend Ben dire : "Heureusement que nous avons une assurance Responsabilité Civile Professionnelle". Même s'il ne sait pas exactement ce que cela implique, il soupire à nouveau profondément.

Cette fois-ci, c'est un soupire de soulagement...



# Tissez un filet de sécurité pour vos clients :

souscrivez une police en 5 étapes

Comment souscrire une assurance Responsabilité Civile Professionnelle adaptée à votre client ? En tant que courtier, créez un devis en bonne et due forme en seulement 5 étapes.



1

**Choisissez votre option de souscription en ligne :**

- soit via le portal pour les courtiers via [hiscox.be/fr/login-courtiers](https://hiscox.be/fr/login-courtiers)
- soit via un bulletin de souscription disponible sur [hiscox.be/fr/documents](https://hiscox.be/fr/documents) que vous pouvez compléter et envoyer vers [hiscox.underwriting@hiscox.be](mailto:hiscox.underwriting@hiscox.be).

2

**Choisissez le secteur d'activité de votre client**

- Marketing & Communications
- Technology
- Management & Consultancy
- Miscellaneous

3

**Introduisez le chiffre d'affaires de votre client. \***

4

**Communiquez le montant que votre client souhaite couvrir. \***

5

**Personnalisez le contrat de votre client en choisissant des options afin de veiller encore plus à la pérennité de son entreprise :**

- Protection juridique
- Couverture complémentaire Cyberclear
- Couverture pour la réclamation auprès des tribunaux américains

\* Sur nos bulletins de souscription, vous pouvez indiquer un montant allant jusqu'à 3 000 000 €. Pour introduire un montant plus élevé, contactez votre personne de confiance chez Hiscox ou via [hiscox.underwriting@hiscox.be](mailto:hiscox.underwriting@hiscox.be). Cela vaut également pour les dossiers qui ne rentrent pas dans notre bulletin de souscription. Vous pouvez contacter votre personne de confiance chez Hiscox pour une souscription personnalisée.

Vous avez rapidement besoin d'un devis ou d'une police ? Hiscox est là pour vous aider.

Avec ces cinq étapes, vous pouvez demander un devis détaillé en quelques minutes. Ou vous pouvez immédiatement souscrire une police sur mesure pour votre client, avec souscription en ligne. Régler tout cela en quelques clics sur

[hiscox.be/fr/login-courtiers](https://hiscox.be/fr/login-courtiers). Tout ce dont vous avez besoin est votre numéro HE. Vous ne trouvez pas immédiatement ce numéro d'identification ? Pas de problème : contactez votre personne de confiance chez Hiscox ou demandez votre devis via [hiscox.underwriting@hiscox.be](mailto:hiscox.underwriting@hiscox.be).

*Réaliser rapidement un devis ou une police? Réglez cela en quelques clics en ligne.*



# Adresse

## **Hiscox SA, Belgian Branch**

Bourgetlaan 42 B8

Building Airport

B-1130 Bruxelles

T +32 (0)2 788 26 00

E [hiscox.info@hiscox.be](mailto:hiscox.info@hiscox.be)

