

RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

MARKETING & COMMUNICATION
BY HISCOX



MAINTENEZ LE CAP,
même lorsque survient l'imprévisible


HISCOX

01

Même en étant **irréprochable**, une entreprise peut être mise en cause...

Quotidiennement, les entreprises font face à des risques qui affectent la gestion de leurs projets, leurs données professionnelles ainsi que les relations commerciales avec leurs clients. Personne n'a pour habitude de commettre des erreurs. Néanmoins, l'imprévisible peut survenir à tout moment. Tant pour les affaires de votre client ou celles des clients du client, l'addition peut vite grimper. L'erreur la plus élémentaire peut s'avérer la plus dommageable.

Plus de **300 000 clients professionnels** en Europe

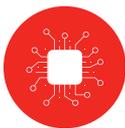
Fondée en 1901, Hiscox dispose d'une solide expérience dans l'assurance de diverses professions ainsi que d'une présence très étendue en Europe et à l'international.

Dans le domaine des assurances spécifiquement dédiées aux entreprises, notre portefeuille compte aujourd'hui plus de 300 000 clients professionnels en Europe.



Chaque professionnel, quel que soit son secteur d'activité, a besoin d'un assureur qui comprenne les subtilités de son métier et d'un contrat sur mesure. C'est pourquoi Hiscox a développé des assurances en responsabilité civile professionnelle propres à différents secteurs. Ainsi, le client a **la garantie d'être assuré contre les risques spécifiques à son domaine**. Il bénéficie aussi de l'expertise de nos conseillers dédiés à ces secteurs.

Hiscox a ainsi créé pour les indépendants et les entreprises, les assurances suivantes :



Technology by Hiscox

pour le secteur de l'informatique.



Management & Consultancy by Hiscox

pour les actifs dans la consultance, les ressources humaines, la formation, etc.



Marketing & Communication by Hiscox

pour les professionnels en matière de relations publiques, marketing, communication, organisation d'événements, etc.



Miscellaneous by Hiscox

pour divers secteurs comme le tourisme, le bien-être (par ex. luminothérapie, yoga, feng shui), le développement personnel (par ex. coaching), la traduction, le soutien administratif, et bien d'autres secteurs encore.



Notre promesse : fournir un service sur mesure et des couvertures adaptées aux spécificités de votre métier.



CyberClear et protection juridique : des **extensions optionnelles pour une couverture intégrale**

A côté de nos contrats d'assurance RC professionnelle spécifiques à chaque secteur d'activité, nous proposons des extensions optionnelles afin d'étendre la couverture dont bénéficient vos clients. D'une part, CyberClear by Hiscox qui assure, entre autres, contre les conséquences du piratage informatique, d'une intrusion dans le système, de la perte ou du vol de données ou de cyberattaques. De l'autre, la garantie protection juridique couvre les frais judiciaires exposés dans le cadre, notamment, des recours civils extracontractuels, d'une défense pénale ou de l'insolvabilité de tiers.

Le combiné avec CyberClear et/ou la Protection Juridique : l'offre qui protège votre client contre tous les risques !



02

L'assurance RC professionnelle Marketing & Communication by Hiscox

Dans le domaine du marketing et de la communication, la moindre inattention peut entraîner des conséquences douloureuses pour le client final. Une typo maladroite, un mauvais choix de couleur, une suspicion de plagiat ou même un retard de livraison de campagne peuvent écorner la relation de confiance établie avec le client. Une assurance RC professionnelle adaptée aux métiers qui affectent directement l'image est dès lors essentielle.

Cette assurance RC professionnelle protège les professionnels du marketing et de la communication exerçant notamment les activités suivantes :

- **Conseil** : design, création, relations publiques, marketing, publicité, communication, gestion de marque, réputation
- **Marketing digital** : référencement, médias sociaux, webdesign, affiliation, retargeting, m-marketing, e-mailings, display, community management
- **Services marketing** : promotion des ventes et marques, événementiel pour compte de tiers, gestion d'espaces publicitaires, marketing direct, télémarketing et centres d'appels, supports de publicité, photothèques, impression
- **Agences de création** : conception et réalisation graphique, films publicitaires et corporate, campagnes de publicité, créations multimédia, design de stand / d'enseigne / de produits
- **Etudes marketing** : analyse comportementale (sémiologie), sondages, études de marché, tests qualitatifs et quantitatifs, panels



Les garanties principales de Marketing & Communication by Hiscox :

Nous ne prenons aucun litige à la légère. Hiscox a dès lors composé la formule la plus complète possible pour garantir la pérennité de l'activité des professionnels du marketing et de la communication. La couverture comprend notamment :

- les manquements contractuels et retards accidentels dans la prestation
- les fautes professionnelles, erreurs ou omissions
- les fautes intentionnelles ou la malveillance des préposés
- la perte et destruction des données ou de celles de tiers
- la violation des droits de propriété intellectuelle (droits d'auteur, logos, marques, images)
- la transmission accidentelle de virus
- la divulgation d'informations confidentielles
- l'atteinte à la réputation
- l'atteinte à la vie privée
- les défauts de conformité à la commande du client
- le défaut de conseil
- la diffamation et le dénigrement
- les produits non-conformes ou défectueux
- les dommages aux biens confiés
- la publicité comparative illicite

« Un litige qui porte atteinte à l'image du client final peut engendrer de lourdes conséquences financières. Ces risques doivent être couverts par une assurance adaptée aux métiers du marketing et de la communication. »

03

Hiscox, **votre partenaire idéal** pour une tranquillité d'esprit totale



Une culture axée sur le service

Nous connaissons les attentes du client grâce à une solide expérience des assurances RC professionnelle. Nos contrats proposent une couverture et des garanties généreuses et complètes, ainsi qu'un service dédié qui assure une tranquillité d'esprit totale à votre client.



Des solutions d'assurance individuelles

Notre équipe dédiée aux clients professionnels se fera un plaisir d'élaborer une solution d'assurance personnalisée, adaptée aux besoins de votre client.



Aucune sous-limite

Les contrats du marché prévoient très souvent des sous-limites pour les dommages immatériels consécutifs ou non, les frais de retrait ou les frais de reconstitution des médias et les biens confiés. Hiscox n'applique pas de sous-limites : l'assuré est couvert pour tout type de sinistre garanti jusqu'à épuisement du montant total de la garantie RC professionnelle souscrite.



Une couverture large

Nos assurances RC professionnelle offrent une couverture complète et sans équivoque « tous risques sauf ». En d'autres termes : tout ce qui n'est pas exclu est couvert. Ce principe s'applique dans le monde entier (excepté aux USA et au Canada). De plus, nous couvrons aussi les erreurs et omissions du fait des sous-traitants.



Un exemple de clarté

Les assurances RC professionnelle sont extrêmement claires pour une approche simple et sans la moindre mauvaise surprise. Vous savez exactement quels risques sont couverts pour votre client.



Notre philosophie en matière de gestion des sinistres

Nous veillons à ce que le processus de gestion des sinistres se déroule dans les meilleures conditions. Nous partons du principe que les circonstances factuelles du litige qui nous sont communiquées par l'assuré sont correctes et sur cette base nous défendons au mieux notre assuré ainsi que la relation commerciale avec son client. De plus, nous interprétons toujours la police en faveur de l'assuré. Telle est, en quelques mots, notre philosophie.



Un vaste réseau d'experts

Nous mettons à disposition un vaste réseau d'experts, et notamment d'avocats spécialisés, dans les activités que nous assurons.



Souscription simple et rapide

Les démarches pour être assuré sont extrêmement simples : soit via un pre-priced proposal (PPP), un questionnaire pour une approche sur mesure, ou en quelques clics via notre outil en ligne (EPPP).

04

L'histoire des clients

Utilisation abusive d'une œuvre musicale

Une agence de publicité de renom a lancé une campagne internationale en utilisant une bande son créée par des compositeurs. Un de ces compositeurs s'est plaint que cette bande son reprenait 10 secondes du morceau original dont il était l'un des auteurs.



Prise en charge par Hiscox :

Hiscox a mené les négociations avec l'agence et l'auteur, a mis en place un contrat d'utilisation des droits et a payé les royalties qui n'avaient pas été perçus avant la mise en place du contrat.

Violation de droits d'auteur et atteinte à la vie privée

Notre assuré a été mis en cause au titre de la violation du droit d'auteur sur le design d'une maison d'architecte, dont la photographie avait été utilisée à des fins de campagnes promotionnelles massives. Au cours de la procédure judiciaire, le propriétaire de la maison a invoqué une atteinte à sa vie privée, et le photographe une violation de ses droits d'auteur sur l'image, malgré le fait que ce dernier avait bien facturé sa photo à l'assuré. L'assuré pensait donc légitimement qu'il avait régulièrement acquis l'ensemble des droits, notamment intellectuels, sur cette photographie. Mais en Belgique, en matière de propriété intellectuelle, « tout ce qui n'est pas cédé est réservé », et le contrat ne prévoyait pas une utilisation aussi large de la photo que celle qu'en avait fait l'assuré.



Prise en charge par Hiscox :

La réclamation s'élevait à plus de 900 000 €. Hiscox accompagne toujours l'assuré dans la procédure judiciaire en cours, prenant en charge les frais de défense, et en payant les éventuelles condamnations.

Manquement contractuel

Notre assuré avait pour mission de réaliser le clip promotionnel d'une montre de luxe. Lors du tournage, il s'est trompé de montre, et l'annonceur a donc exigé qu'un nouveau clip soit réalisé.



Prise en charge par Hiscox :

Le coût du tournage réalisé en urgence au titre des frais correctifs, afin de satisfaire l'annonceur et d'éviter qu'il ne formule une réclamation.

Faute professionnelle

Notre assuré a adressé à son imprimeur un modèle de flyer qu'il avait conçu pour un annonceur comportant une erreur dans l'adresse du site internet de ce dernier.



Prise en charge par Hiscox :

Hiscox a pris en charge les frais de réimpression.

Diffamation

Notre assuré a été cité à comparaître et mis en examen pour diffamation en raison de propos édités sur le site web dont il était présumé être le directeur de publication.



Prise en charge par Hiscox :

Hiscox a missionné un avocat afin de démontrer que l'assuré ne pouvait pas être qualifié de directeur de la publication (et donc responsable au même titre que l'auteur des propos), mais seulement d'hébergeur (et donc non coupable, puisque les propos ont été retirés à la première demande).

Concurrence déloyale

Notre assuré a été assigné au motif d'actes de concurrence déloyale, via l'exploitation d'un site web dont l'architecture était qualifiée par le demandeur de « similaire » à la sienne.



Prise en charge par Hiscox :

Nous avons aidé notre assuré à démontrer que le design des deux sites n'était pas de nature à entraîner une confusion sur l'origine des produits et services pour les internautes capables d'une vigilance élémentaire.

Publicité comparative illicite

Notre assuré a été assigné au motif que la publicité comparative dont il avait fait la promotion ne respectait pas les règles très strictes en la matière (références objectivement comparables : prix, qualité, usage, etc). L'assuré a été condamné car les chiffres mis en comparaison n'étaient pas comparables.



Prise en charge par Hiscox :

Nous avons pris en charge à la fois les frais d'avocats et les dommages et intérêts que l'assuré a dû payer au tiers selon le jugement du tribunal.

Dénigrement

Notre assuré a réalisé une campagne de publicité mettant en avant les avantages du produit de son client (pas de pollution) et les inconvénients du concurrent (pollution). Il a été condamné à indemniser le concurrent de son client, le tribunal ayant considéré que sa campagne était dénigrante pour les produits du concurrent.



Prise en charge par Hiscox :

Vous trouvez cette décision injuste? Nous aussi.

Pourtant notre assuré a bien été condamné. Cela démontre tout l'intérêt d'une assurance RC professionnelle. Personne ne peut se prémunir contre l'aléa judiciaire, malgré toutes les bonnes pratiques et le respect des usages de la profession.

05

Pourquoi souscrire une assurance RC professionnelle ?

Même un client irréprochable peut être mis en cause

Il n'est pas nécessaire d'être responsable d'un sinistre pour être mis en cause. Exemple : votre assuré réalise une prestation pour un client. Mécontent du résultat, celui-ci l'attaque en justice alors que le problème découle en réalité d'une mauvaise mise en application des recommandations d'usage ou encore d'une mauvaise utilisation du service par les employés. Il est alors essentiel de pouvoir compter sur une couverture responsabilité civile professionnelle à même de prendre en charge les frais de défense, ce qui évite de devoir préfinancer de telles dépenses. Il est important d'être accompagné par des avocats / experts spécialisés en la matière car les frais peuvent rapidement atteindre des sommets.

Les relations commerciales sont la base d'une activité, il faut tout faire pour les préserver

En cas de désaccord, les clients attendent des solutions. Un assureur qui attend une réclamation officielle avant d'intervenir et payer le montant d'un préjudice commet une grave erreur : il oublie que la préservation des relations commerciales constitue le fonds de commerce des affaires de ses clients. Hiscox intervient en amont, dès qu'un fait susceptible d'engager la responsabilité du client est connu. Cette proactivité évite la judiciarisation du litige et préserve la réputation de l'assuré.

Votre client doit être assuré pour décrocher certains contrats

Dans un contexte de plus en plus procédurier, il est désormais fréquent que certains clients exigent de leurs prestataires une attestation d'assurance, ou que les banques exigent de leurs clients des garanties. Il serait dommage de passer à côté d'un contrat d'envergure ou d'une opportunité de financement uniquement parce que votre client n'est pas correctement assuré.

Votre client maîtrise-t-il les risques auxquels s'exposent les prestataires ?

Dans le cadre de certaines prestations, l'assuré peut être amené à faire appel à divers prestataires (agences, graphistes, juristes, etc.), et peut donc, par effet de ricochet, être mis en cause en cas d'erreurs de leur part.

Les employés peuvent représenter une menace pour l'entreprise

Votre client ne peut pas contrôler son personnel en permanence. Il doit donc protéger son entreprise des éventuelles erreurs que pourraient commettre les employés et qui pourraient avoir des répercussions désastreuses sur la pérennité de la société.

Votre client a besoin d'un assureur spécialiste du métier et d'un contrat sur mesure

Depuis plus de 35 ans, le groupe Hiscox a développé un savoir-faire spécifique destiné à couvrir la responsabilité civile professionnelle des acteurs de l'informatique, du marketing et de la communication, de la consultance, et de bien d'autres secteurs. Hiscox Europe assure plus de 300 000 clients professionnels et accompagne aussi bien les sociétés en création que les multinationales.

La RC professionnelle agit comme l'assurance vie d'une entreprise

L'assurance responsabilité civile professionnelle n'est pas l'apanage des grandes entreprises. L'intensité des sinistres n'est pas proportionnelle au chiffre d'affaires de l'assuré. Il est donc important de s'assurer pour des montants suffisants, sous peine de mettre en péril l'avenir de son entreprise.

A qui s'adressent nos assurances RC professionnelle ?

Les assurances RC professionnelle de Hiscox s'adressent à toutes les entreprises personnes physiques ou morales dont le bilan ne dépasse pas 1 milliard d'euros. Ce groupe cible comprend également les sociétés en création (en souscription sur mesure pour les dossiers hors bulletin de souscription). Le montant de garantie maximum s'élève à 25 millions d'euros, y compris pour les dommages immatériels non consécutifs.



Encore des questions ? Nous sommes heureux d'y répondre !

Contactez-nous :

+32 (0)2 788 26 00

hiscox.underwriting@hiscox.be

Ombudsman des Assurances :

Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles Tél. : 00 32 (0) 25 47 58 71

E-mail : info@ombudsman-insurance.be www.ombudsman-insurance.be

Hiscox SA :

La succursale belge, sise à 1130 Bruxelles, avenue du Bourget 42 B8, est inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0683.642.934, et est reconnue par la Banque nationale de Belgique (« BNB » - Avenue du Berlaumont 14, 1000 Bruxelles, Belgique) sous le numéro de référence 3099 ; Hiscox SA est une compagnie d'assurance luxembourgeoise dont le siège social est établi au 35F, avenue John F. Kennedy, 1855 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg (registre de commerce et des sociétés : B217018). Elle est placée sous le contrôle du Commissariat aux Assurances (« CAA » - 7, boulevard Joseph II, 1840 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg).

