



# Entreprises de télécommunication



*Les télécommunications sont au cœur de la stratégie de développement commercial et de productivité interne d'une entreprise. Sans télécommunication, impossible se faire connaître, de vendre, de travailler... Soumis à une pression de nouveaux*

*acteurs entrants sur le marché et une évolution technologique très rapide, les professionnels des télécommunications sont exposés à de multiples risques. Voici notre analyse des risques du métier et des assurances indispensables pour les couvrir.*

## Les principaux risques



### Risque n°1 : la Responsabilité Civile de la société de télécommunication

En tant que professionnel, l'entreprise de télécommunication est garante des systèmes et du matériel recommandé à son client :

Les prestations d'installation et de maintenance du réseau de télécommunication d'une entreprise (gestion du parc de téléphones, entretien et programmation des autocom, etc.) exposent le prestataire à une mise en cause pour défaut de performance en cas d'indisponibilité du réseau téléphonique ou encore pour défaut de sécurité en cas de piratage du réseau.

Les choix technologiques recommandés au client en matière de téléphonie sur IP, de modèle du PABX (autocommutateur), ou encore d'achat de matériel de câblage réseau par exemple expose la société de télécommunication à une mise en cause pour défaut de conseil du fait d'un matériel inadapté ou pour manquement à son obligation d'information.

--> La responsabilité liée aux prestations de service doit être couvertes par un contrat d'assurance RC pro adapté.

--> La responsabilité civile liée aux produits vendus (PABX, câblage, serveur wifi) peut être couverte via un contrat d'assurance Responsabilité Civile du fait des produits défectueux.

### Qui est concerné ?

- Conseil en télécommunication (choix des technologies ou des équipements telecom, définition d'une architecture et d'une infrastructure réseau, etc.)
- Opérateur de télécommunication (exploitation et mise à disposition de services de télécommunication).
- Vente d'équipement et matériels de télécommunication (serveurs, autocom, modem, téléphones analogiques, câblages, etc.).

### La source des litiges en télécommunication

Les services de télécommunications rendent possible la diffusion et l'accès à l'information circulant dans une entreprise et transitant vers ses partenaires externes. Son importance pour une entreprise donc au moins aussi vitale que l'informatique. D'ailleurs, l'inaccessibilité du canal téléphone est l'une des premières causes d'insatisfaction chez un client et la part des affaires traitées qui passent par le téléphone est très élevée dans la plupart des entreprises.



## FICHE SECTEUR D'ACTIVITE Télécommunications



### Risque n°2 : la Responsabilité directe du dirigeant de la société de télécommunication

Le caractère stratégique des télécommunications pour ses clients, la concurrence accrue de nouveaux entrants sur le marché et l'évolution technologique poussent le dirigeant d'une entreprise de télécoms à prendre des risques pour développer sa société : d'où son exposition très forte à des mises en cause en nom propre en cas de défaillance de l'entreprise.

En tant qu'opérateur, le non-respect des obligations relatives au Code des postes et télécommunications (respect de la vie privée, confidentialité des données et sécurité des communications) et au Paquet Télécom engage la responsabilité pénale du chef d'entreprise. Beaucoup de dirigeants l'ignorent, mais leur responsabilité personnelle peut être engagée peu importe la structure juridique de leur société. C'est sur leur patrimoine personnel qu'ils devront répondre en cas de condamnation. Nous leur recommandons la souscription d'une assurance RCMS.



### Risque n°3 : le piratage du réseau de télécommunication

**1. Le risque client** : les infrastructures téléphoniques sont de plus en plus exposées à des intrusions potentielles (VoIP, messageries, etc.). La cybercriminalité représente un risque important pour les professionnels des télécoms car leur obligation d'information et de conseil peut être mise en jeu par un client dont le système a été piraté.

**2. Le risque d'être attaqué soi-même** : mais le risque de piratage concerne aussi directement l'entreprise de télécommunication. Celle-ci représente un point d'entrée permettant à des pirates d'atteindre d'autres entreprises. En cas de pertes ou de vol de données, il est crucial pour une société de télécommunication d'être accompagnée par un assureur spécialiste. Nous recommandons vivement la mise en place d'un contrat de cyber assurance pour identifier la faille avec des experts, communiquer avec la CNIL et gérer les conséquences financières de l'attaque avec les clients et partenaires concernés.



### Prestations engageant la responsabilité d'une société de télécommunication

- Audit & Conseil : recommandation et proposition de solutions qui doivent être adaptées.
- Maintenance et intervention sur site : risque d'une mauvaise manipulation ou accident sur site du technicien.
- Télé maintenance : risque lié à la connexion à distance du service de maintenance sur le réseau du client.
- Sécurisation du réseau téléphonique et internet : risque de piratage du réseau d'un client

# 60%

des violations de données sont réalisées pendant que les données sont en transit.

*selon Hiscox, assureur spécialiste.*



## FICHE SECTEUR D'ACTIVITE Télécommunications



### Risque n°4 : les locaux de l'entreprise de télécommunication et son matériel

Les locaux doivent être assurés avec les garanties solides d'une assurance Tous Risques Bureaux.

Le matériel (ordinateur et téléphone portables, serveurs) à forte valeur doivent être assurés via une assurance Tous Risques Matériels qui les garantit notamment en cas de vol ou de casse au cours d'un déplacement.

### Les risques liés à l'intégration de la voix sur IP

L'installation d'un réseau de voix sur IP doit passer par une phase d'information du client sur les avantages et surtout les risques que cela implique pour son entreprise. Contrairement à la téléphonie classique, un réseau de téléphone basé sur la voix IP est ouvert et consomme plus de bande passante internet à la société qui l'utilise. Cela aggrave les risques de mise en cause de la responsabilité civile de la société de télécommunication en cas de :

- piratage du réseau (confidentialité, écoute passive, déni de service)
- défaut de performance du réseau (disponibilité, panne, qualité du son),
- erreurs de programmation de l'autocom (PABX, IPBX),
- absence de chiffrement des communications,
- oubli de protéger les accès au serveur,
- oubli de prioriser les flux entre la voix et les données internet en cas de saturation,
- ralentissement du réseau, etc.

### Cybercriminalité : 3 piratages télécoms parmi les plus répandus

- Utilisation du réseau comme passerelle d'appels vers l'international ou surtaxés,
- Détournement des lignes via la messagerie vocale,
- Piratage de l'interface administrateur du standard téléphonique (PABX).

### Ne pas négliger le risque de fraude dans l'entreprise de télécom

Les sociétés du secteur des télécommunications déclaraient en 2011 dans 48 % des cas avoir subi au moins une fraude au cours des douze derniers mois. Ce qui en fait le secteur le plus touché dans les fraudes reportées dans le rapport 2011 de Price Waterhouse Coopers sur la fraude en entreprise. Les télécommunications doivent donc craindre notamment les risques de détournements d'actifs, de fraudes comptables ou encore de cybercriminalité (voir ci-dessus).



## Tableaux des garanties appropriées :

Quel type de risque ?	Niveau du risque	Quelle garantie ?
 <b>Mise en cause de la société de télécommunication au titre de ses prestations de service :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- faute, omission au cours de la prestation,</li><li>- retard accidentel dans la prestation,</li><li>- défaut de performance, de sécurité, etc.</li><li>- ...</li></ul>	10/10	Responsabilité Civile Professionnelle
 <b>Mise en cause de l'entreprise distribuant du matériel de télécommunication :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- vente de produits défectueux,</li><li>- mise en conformité du réseau de câblage installé,</li><li>- dommages causés par le matériel vendu,</li><li>- ...</li></ul>	10/10	Responsabilité Civile Produit
 <b>Mise en cause de la société de télécommunication :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- par un tiers blessé lors d'une chute dans les locaux</li><li>- par recours de la Sécurité Sociale suite à un accident du travail d'un salarié (technicien qui intervient sur site)</li><li>- ...</li></ul>	10/10	Responsabilité Civile Exploitation
 <b>Mise en cause du dirigeant de la société de télécommunication pour :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- faute de gestion,</li><li>- violation de loi, règlement, statuts,</li><li>- mise en cause au titre du droit du travail,</li><li>- ...</li></ul>	10/10	Responsabilité des Dirigeants RCMS
 <b>Dommages subis par les locaux de l'entreprise de télécommunication :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- incendie, vol, dégâts des eaux, etc.</li><li>- le mobilier</li><li>- les frais nécessaires au maintien de l'activité</li></ul>	10/10	Tous Risques Bureaux
 <b>Accident d'un collaborateur à domicile ou au travail :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- décès ou invalidité d'un technicien lors d'une intervention sur site,</li><li>- indemnités des ayant droit du salarié.</li></ul>	9/10	Assurance Individuelle Accident



## FICHE SECTEUR D'ACTIVITE Télécommunications



 <b> Dommages subis lors d'une attaque informatique par la société de télécom :</b> - perte d'exploitation, - frais de rétablissement du système, - responsabilité de la société suite à la perte de données personnelles confiées.	<b>9/10</b>	Assurance Cyber Criminalité
 <b> Acte frauduleux au sein de l'entreprise de télécommunications :</b> - falsifications de chèques de clients, - fausse facture - détournement de fond, etc.	<b>8/10</b>	Assurance Fraude Entreprise
 <b> Dommages subis par le matériel professionnel</b> utilisé par la société de télécom (ipad, smartphone, serveurs, modems, disques durs, etc.) sur place et lors de déplacements à l'extérieur	<b>8/10</b>	Tous Risques Matériels
 <b> Action juridique de la société de télécom pour :</b> - impayé, litige avec un fournisseur, - débauchage de salarié, - concurrence déloyale, - frais d'avocat et d'experts,	<b>8/10</b>	Protection Juridique professionnelle
 <b> Mise en cause de l'entreprise de télécommunication pour non-respect du droit du travail :</b> - licenciement sans cause réelle ni sérieuse - harcèlement moral - atteinte à la vie privée	<b>8/10</b>	Assurance Prud'homale <i>Réclamations liées à l'Emploi</i>
 <b> Arrêt, décès ou invalidité d'une personne essentielle</b> pour l'activité de la société de télécom	<b>7/10</b>	Assurance Homme-Clé
 <b> Déplacements professionnels des salariés de l'entreprise de télécommunication :</b> - accident lors d'une intervention sur site, - problème de santé au cours d'une mission à l'étranger,...	<b>7/10</b>	Assurance Voyage Professionnel