



Agence web et créateur de site Internet



Le créateur de site internet doit intégrer une multitude de problématiques (technique, juridique, marketing, référencement, traductions...) qui sont autant de risques de mises en cause potentielles. Une petite faute dans un message ou une simple erreur technique dans le code source d'une page web peut entraîner un préjudice financier important pour le client de l'agence web. Voici notre analyse des risques du métier d'agence digitale et des solutions d'assurances pour les couvrir.

Les principaux risques



Risque n°1 : la Responsabilité Civile de l'agence digitale

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

L'utilisation du web en tant qu'outil de vente et de communication est une arme à double tranchant. La viralité et la visibilité d'un message via la publicité on line et les réseaux sociaux permettent de toucher rapidement des milliers d'internautes, mais elles amplifient aussi les conséquences financières de la moindre faute dans un message ou dans le code d'une page web.

Une erreur, un simple oubli ou encore un retard de livraison du projet peuvent entraîner une réclamation du client à l'encontre de la web agency qui devra peut-être payer de lourds dommages et intérêts si sa responsabilité est engagée.



La responsabilité personnelle des dirigeants de l'agence interactive

En cas de faute de gestion, d'erreur sur la stratégie de développement de la société, ou encore la perte d'un compte-clé de l'agence, c'est la responsabilité personnelle des dirigeants de l'agence de création de site internet qui peut être engagée, et ce, sur leur patrimoine personnel, non sur celui de l'entreprise. L'exposition du directeur d'une agence digitale en tant que dirigeant de droit ou de ses collaborateurs en tant que dirigeants de fait (directeur commercial, DAF, directeur de projet, etc.), est telle qu'elle rend quasi obligatoire la souscription d'une police d'assurance Responsabilité des Dirigeants.

Les contraintes d'une web agency au cours d'un projet web :

- la date de livraison du site internet
- le web design (logo, charte graphique)
- l'agencement des pages (wireframe et maquettage)
- l'hébergement du site (serveur dédié ou mutualisé)
- la propreté des codes sources (langage et poids des pages)
- la sécurisation de la base de données du site internet
- le choix des images et la rédaction des contenus
- l'utilisation de la bonne stratégie de mots clés en SEO



La protection du code source et des bases de données des clients

- Le caractère sensible des données que vous stockez pour vos clients (logiciels, codes sources, chartes graphiques, images, etc.) et votre présence sur le web vous exposent particulièrement aux risques de piratage informatique.
- A noter les risques élevés de malveillance informatique liée à l'utilisation de CMS open source (système de gestion de contenu dont la licence d'utilisation est gratuite) mal configuré et mal sécurisé, que ce soit à l'usage du client ou à l'usage de l'agence interactive. Les logiciels CMS qui ne sont pas régulièrement mis à jour sont une porte ouverte aux intrusions dans la base de données et dans les codes sources du site internet entraînant d'importants préjudices pour le client.

Nous conseillons à l'agence de communication web de couvrir les risques d'attaque informatique par la souscription d'un contrat d'assurance contre la Cybercriminalité en cas de responsabilité engagée suite à la perte de données sensibles ou en raison de la diffusion de contenus non-autorisés ou encore l'introduction de malwares et autres programmes malveillants dans les sites web gérés par l'agence pour le compte de ses clients.



Les dommages subis par les bureaux et le matériel informatique de la web agency

- Les bureaux : dès le début de son activité, il est essentiel d'assurer les locaux de l'agence contre l'incendie, le vol ou le dégât des eaux par exemples. Nous conseillons la souscription d'une Assurance Tous Risques Bureaux.
- Le matériel utilisé : un serveur email, un ad serveur pour délivrer les publicités de vos clients annonceurs, un studio de création digitale ou encore le matériel de prise de son ou de capture vidéo (une steadicam par ex.) coûtent très chers. Il faut les assurer avec un contrat d'assurance Tous Risques Matériels.



Les risques liés à la création de site web pour un client :

- Réserver pour le client des adresses email avec trop peu d'espace de stockage entraînant le blocage de la messagerie ;
- Choisir un hébergement mutualisé, ne supportant pas une montée en charge pendant les soldes ou subissant des pannes de serveur régulières ;
- La divulgation de données personnelles à un tiers non-autorisé ;
- Affichage par erreur de contenus illicites (pornographique, discriminatoires, incitation à la violence, etc.), courant sur un blog ou un forum sans modérateur ;
- Non-respect des droits de propriété intellectuelle des images et des codes sources utilisés.



Tableaux des garanties appropriées :

Quel type de risque ?	Niveau du risque	Quelle garantie ?
 Mise en cause de l'agence web : <ul style="list-style-type: none">- faute, omission,- retard accidentel,- défaut de conseil...	10/10	Responsabilité Civile Professionnelle
 Mise en cause de l'agence digitale : <ul style="list-style-type: none">- par un tiers blessé lors d'une chute dans les locaux- par recours de la Sécurité Sociale suite à un accident du travail...	10/10	Responsabilité Civile Exploitation
 Mise en cause du dirigeant de l'agence de communication digitale pour : <ul style="list-style-type: none">- faute de gestion- violation de loi, règlement, statuts- comblement de passif...	10/10	Responsabilité des Dirigeants
 Domages subis par les locaux de l'agence de création de site internet : <ul style="list-style-type: none">- incendie, vol, dégâts des eaux, etc.+ le mobilier+ les frais nécessaires au maintien de l'activité	10/10	Assurance Bureaux
 Domages subis lors d'une attaque informatique par le site internet ou un des serveurs de l'agence interactive : <ul style="list-style-type: none">- perte d'exploitation- frais de rétablissement du système.+ responsabilité de la société suite à la perte de données clients confiées	10/10	Assurance CyberCriminalité
 Action juridique de l'agence de communication web pour : <ul style="list-style-type: none">- impayé, litige avec un client- débauchage de salarié- violation de la propriété intellectuelle	9/10	Protection Juridique





FICHE SECTEUR D'ACTIVITE

Agence web et création de site web



Add Value
assurances

(code source, image, contenu du site Internet) - frais d'avocat et d'experts		
 Acte frauduleux au sein de l'agence internet : - falsifications de chèques de clients - fausse facture - détournement de fond, etc...	8/10	Fraude en Entreprise
 Domages subis par le matériel informatique utilisé par l'agence de web marketing (serveurs, matériel vidéo, etc.) sur place et lors de déplacements à l'extérieur...	7/10	Tous Risques Matériels
 Mise en cause de l'agence de création de site internet pour non-respect du droit du travail : - licenciement sans cause réelle ni sérieuse - harcèlement moral - atteinte à la vie privée...	7/10	Assurance EPL <i>Litiges Prud'homme</i>
 Arrêt, décès ou invalidité d'une personne essentielle pour l'activité de l'agence de marketing internet	7/10	Assurance Homme Clé
 Voyages professionnels des consultants et chefs de projet web : - accident - problème de santé - attentat...	7/10	Assurance Mission Collaborateur
 Kidnapping d'un salarié de l'agence web et demande de rançon - Extorsion de biens - Gestion de la crise par un prestataire...	7/10	Garantie Kidnapping Salarié
 Accident d'un collaborateur à domicile ou au travail : - décès ou invalidité du collaborateur - Indemnités des ayant droit du collaborateur	6/10	Individuelle Accident