



Assurance de la gestion de crise

Synthèse de cas gérés | 2023



Assurance de la Gestion de Crise

Synthèse de cas gérés

Introduction

Dans l'environnement géopolitique, sécuritaire et réglementaire complexe d'aujourd'hui, **la couverture « Security Incident Response » (SIR) portée par l'assureur Hiscox permet une assistance opérationnelle immédiate de Control Risks en cas d'occurrence, divulgation ou suspicion d'un large panel de risques** : menaces, violences, corruption, intrusion, chantage, espionnage, boycott, harcèlement, malveillance, extorsions, malversations, fraudes et beaucoup d'autres menaces externes.

Cette solution s'inscrit dans la gouvernance des risques en contribuant à maintenir votre activité et en renforçant votre résilience.

Aon a recensé quelques cas de déclenchement de l'assurance « Security Incident Response » et synthétisé la manière dont Control Risks a pu efficacement assister nos clients, où qu'ils se trouvent.

Cas gérés

Suspicion de radicalisation au sein d'une filiale

Cas : Un membre d'une entreprise américaine est inquiet du comportement d'un collègue. Ce dernier fait preuve d'une attitude agressive à l'égard de ses collègues et tient des propos extrémistes. Le CSO décide d'utiliser la SIR afin de prévenir tout incident.

La réponse de Control Risks : Des recherches poussées sont menées par Control Risks sur internet (forums, site extrémiste islamiste, *dark web*), et permettent de confirmer la radicalisation de l'employé. Control Risks aide à coordonner les autorités locales et l'entreprise concernée, avec notamment l'interpellation du suspect par le FBI. En utilisant la SIR, le client protège à la fois la sécurité de ses employés et de l'entreprise en évitant un acte potentiellement de violence sur le lieu de travail, et protège aussi sa réputation.

Risques liés au personnel : Agression armée, Hostage Crisis, Menace, Meurtre, Violence sur le lieu de travail, Mort suspecte, Radicalisation.

Manifestations violentes/émeutes autour d'un site industriel

Cas : Une série de mouvements sociaux s'intensifie dans une ville, menaçant le site industriel d'une usine de sidérurgie. L'entreprise est inquiète de la sécurité de ses employés et la production est potentiellement menacée. La sécurité de la compagnie peut dès lors utiliser la SIR pour anticiper des débordements.

La réponse de Control Risks : Pour limiter l'impact de possibles manifestations/émeutes, des recommandations de sécurité sont immédiatement déployées (itinéraires alternatifs pour les employés, sécurisation du site avec des vigiles supplémentaires, clôtures de sécurité temporaires). L'équipe de sécurité d'un autre site du groupe est réaffectée à ce site. Grâce à la SIR et aux mesures de sécurité mises en place, le client était parfaitement préparé aux huit autres émeutes qui ont eu lieu au cours des semaines suivantes.

Risques d'interruption d'activité et de dommages aux biens : Accès Non Autorisé à Vos Locaux, Blocus, Dommage causé par acte de malveillance, Emeute, Insurrection, Occupation, Rébellion, Sabotage, Troubles civils

Allégations diffamatoires

Cas : Une entreprise de produits chimiques est accusée par un gouvernement africain d'avoir contaminé une zone rurale du fait du stockage inapproprié de déchets. L'entreprise, qui avait mis fin à ses opérations deux ans auparavant, a souhaité déclencher sa couverture SIR pour répondre à ces allégations et en savoir plus sur l'origine de cette menace.

La réponse de Control Risks : Control Risks a constitué un dossier en effectuant des recherches en langue locale, consultant les archives de médias locaux, les réseaux sociaux et les archives publiques. Deux enquêteurs ont été déployés sur site et ont tenu des entretiens pour recueillir des preuves. Le dossier prouvait que l'industriel n'était pas responsable de la contamination, et sur cette base, l'industriel a pu gérer convenablement la communication avec toutes les parties prenantes, y compris les médias et le gouvernement du pays.

Risques de conformité, fraude et réputation : Diffamation, Boycott.

Dénonciation de corruption

Cas : Un employé d'une entreprise de chimie accuse le responsable des achats en Asie d'avoir procédé à des commandes massives auprès de certains fournisseurs, lui permettant de toucher des commissions à titre personnel. L'entreprise n'a pas eu le temps de vérifier la véracité et l'étendue de la menace mais SIR est déclenchée pour enquêter sur ces allégations.

La réponse de Control Risks : Control Risks met en place une enquête interne et externe sur l'employé et les fournisseurs concernés, dont ressortent des éléments prouvant un système de fraude. Le directeur des achats est licencié et la procédure de validation des achats est revue pour éviter que l'évènement ne se reproduise.

Risques de conformité, fraude et réputation : Complicité d'actes criminels, Corruption Interne, Détournement de Fonds, Fraude au Contrat.

Social engineering

Cas : Une entreprise est victime d'une fraude complexe à hauteur de 10 millions d'euros, organisée par une organisation criminelle au moyen d'ingénierie sociale, mais ignore si des employés sont complices de cette fraude. La direction juridique décide de déclencher la SIR au motif de "social engineering".

La réponse de Control Risks : Control Risks utilise des investigateurs spécifiques et des experts cyber pour identifier l'origine de la fraude. A la suite de ces enquêtes, Control Risk a été capable de déterminer que la fraude était menée par un groupe criminel avec l'aide d'un employé de l'entreprise. Grâce à Control Risks, le client a pu stopper immédiatement d'autres transactions et éviter la perte de millions de dollars.

Risques de conformité, fraude et réputation : Complicité d'actes criminels, Corruption Interne, Détournement de Fonds, Fraude au Contrat.

Corruption, blanchiment d'argent et meurtre

Cas : Des lanceurs d'alertes au sein d'une banque internationale ont affirmé que les dirigeants d'une filiale au Mexique avaient versé des pots-de-vin à des politiciens en échange de l'attribution de contrats gouvernementaux. Le client a mené une enquête interne qui s'est avérée peu concluante et a été classée. Trois mois plus tard, l'un des responsables au centre de l'allégation a été assassiné devant son domicile. L'enquête sur le meurtre a rapidement fait le lien entre l'affaire de corruption et le meurtre. La SIR a été déclenchée pour le motif de meurtre et de corruption interne.

La réponse de Control Risks : Depuis Mexico, Control Risks a déployé une équipe de gestion de crise et d'enquêteurs, mais aussi des comptables et des spécialistes de l'informatique afin de recueillir des preuves concernant des actes de corruption et de blanchiment dans l'entreprise, le client n'ayant pas les ressources et le temps nécessaire. L'enquête de Control Risks a donné lieu à un rapport, communiqué aux autorités et aux régulateurs afin de prouver de nombreuses irrégularités. Le soutien de Control Risks a aidé le client à gérer au mieux sa suspicion du départ qui s'est finalement avérée probante.

Risques de conformité, fraude et réputation : Complicité d'actes criminels, Corruption Interne, Détournement de Fonds, Meurtre, Agression armée, Menace, Violence sur le lieu de travail, Mort suspecte.

Fraude au contrat

Cas : Un industriel pharmaceutique a pris conscience d'importants problèmes de qualité en Asie. Pendant la crise Covid, le client avait accepté de nouveaux partenaires de distribution et une enquête initiale a désigné ces canaux comme étant la source du problème. Le client a activé sa SIR car ses propres équipes d'enquête étaient déjà surchargées et avaient besoin d'aide sur les marchés asiatiques.

La réponse de Control Risks : Des experts des bureaux de Control Risks à Pékin et Hong Kong ont été déployés pour soutenir l'équipe du client. Ils ont effectué des achats tests et ont fait appel à des sources de renseignement locales pour recueillir des preuves et dresser un profil plus détaillé des partenaires de distribution. Ils ont recueilli les preuves que les emballages étaient altérés et que les dates de péremption étaient dépassées. Le client a remédié rapidement à la situation en rappelant les marchandises. Les relations commerciales avec les partenaires de distributions ont été rompues pour préserver la réputation du producteur.

Risques de conformité, fraude et réputation : Complicité d'actes criminels, Corruption Interne, Détournement de Fonds, Fraude au Contrat.

Compromission d'informations

Cas : Un client du secteur des médias présent dans toute l'Europe a été alerté du fait que des données sensibles sur son personnel et en particulier son vivier de talents semblaient être en vente sur le *dark web*. Une dénonciation anonyme à ce sujet avait été reçue via la ligne d'alerte. L'entreprise a déclenché sa police de SIR, soupçonnant une cyber compromission.

La réponse de Control Risks : En collaboration avec l'avocat, la DRH et la DSI, Control Risks a mis en place une équipe composée d'experts en gestion de crise, d'experts cyber et de consultants en sécurité. Plusieurs plans de gestion de crise ont été mis en place pour s'assurer que l'organisation serait prête en cas de diffusion publique des données extorquées. En seulement une journée, les experts ont pu aider le client à déterminer que les données détenues n'étaient pas confidentielles, et ne compromettaient ni ses collaborateurs ni sa réputation. Compte-tenu du caractère superficiel des données, le client n'a pas cédé au chantage d'extorsion et la situation a été résolue en une semaine. Par la suite, le client a utilisé son allocation de prévention SIR pour financer une formation spécifique du personnel informatique, des travaux supplémentaires de cyber-résilience et la rédaction d'une note interne générale sur les escroqueries.

Risques cyber et informationnels : Cyber-intrusion, Cyber-menace, Espionnage industriel, Fuite d'Informations Confidentielles, Vol d'Informations Confidentielles.

Allégation de fraude en matière de contrats et de marchés publics

Cas : Un lanceur d'alerte du bureau de Shanghai d'un industriel français a signalé l'attribution abusive de contrats à des entreprises au sein desquelles le suspect pourrait avoir des liens financiers et/ou personnels. Une enquête interne locale a été menée, mais le client a jugé prudent de faire appel à un tiers indépendant.

La réponse de Control Risks : Control Risks a évalué la validité et la crédibilité des allégations au travers de discussions poussées avec le lanceur de l'alerte. Parallèlement, des enquêtes discrètes ont été menées auprès des sources afin d'avoir une idée de la réputation du suspect. Ensuite, Control Risks a procédé à un screening des mails en rapport avec les allégations pour prouver une activité frauduleuse en vue d'un enrichissement personnel. Les éléments de l'enquête ont permis à l'industriel de constituer un dossier solide en vue d'une action contre leur employé.

Risques cyber et informationnels : Cyber-intrusion, Cyber-menace, Espionnage industriel, Fuite d'Informations Confidentielles, Obtention par Leurre, Vol d'Informations Confidentielles.

Cyber attaque

Cas : Une entreprise a été victime d'une cyber attaque par rançongiciel, paralysant totalement son système informatique, sans toutefois toucher les backup stockés sur des serveurs étanches.

La réponse de Control Risks : en parfaite collaboration avec la DSI de l'entreprise, Control Risks a déployé des spécialistes cyber, partageant son expérience en matière de confinement des données et vérifiant les mesures prises par l'équipe informatique. Une stratégie de communication externe (clients, fournisseurs, tiers...) a été construite. Un négociateur a assisté l'entreprise dans sa discussion avec les hackers avec les précautions qui s'imposent, permettant le décryptage des données. Dans un second temps, l'équipe a contribué efficacement à déterminer la cause de l'attaque, puis des équipes *Forensic* ont identifié le point d'entrée du virus et cartographié l'étendue de la brèche. Enfin, un retour d'expérience a été réalisé pour permettre à l'entreprise de capitaliser sur cet événement aux conséquences finalement minimales.

Risques cyber et informationnels : Cyber-intrusion, Cyber-menace, Espionnage industriel, Fuite d'Informations Confidentielles, Obtention par Leurre, Vol d'Informations Confidentielles.



Présentation des parties prenantes

Aon est leader mondial du courtage d'assurances et de réassurances avec 50 000 personnes réparties dans 500 bureaux à travers 120 pays.

En France, Aon représente 1 000 salariés et un chiffre d'affaires de 320 millions d'euros en 2021. Les équipes d'Aon apportent à leurs clients toute leur expertise pour les accompagner sur l'ensemble de la chaîne de transfert de leurs risques : conseil, intermédiation et gestion

L'équipe « Risques Politiques et Gestion de Crise » est constituée de 300 personnes dont 4 en France, au service de la résilience de ses clients dans un environnement complexe.

Hiscox est un assureur spécialisé, offrant une large gamme de solutions d'assurances pour les professionnels, basé au Royaume-Uni.

Coté à la bourse de Londres, le groupe Hiscox emploie aujourd'hui plus de 1 800 personnes et possède 31 bureaux dans 14 pays, notamment en France.

Hiscox et Control Risks sont partenaires depuis 1975 autour de l'assurance Kidnapping, Rançon et extorsion (4 200 cas traités depuis 1975)

Hiscox a construit *Security Incident Response* (SIR) autour d'un double objectif :

- ✓ Couvrir un spectre large de risques de sûreté, sécurité et de conformité pour répondre à la globalité des menaces
- ✓ Traiter les signaux faibles avant qu'ils ne se transforment en crise.

Control Risks est un cabinet de conseil spécialisé en gestion de risques. La mission de Control Risks est d'aider leurs clients à bâtir des organisations plus sûres, plus conformes et plus résilientes à une époque où les risques sont en constante évolution.

Control Risks compte 3 000 employés dans 37 bureaux avec une expérience dans 178 pays et couvrant 18 secteurs partout dans le monde.

Pour aller plus loin:

Pour une présentation personnalisée de la solution et une cotation, n'hésitez pas à contacter nos équipes Risques Politiques et Gestion de Crise.

Contacts :

Jean-Baptiste ORY

Aon France® - Directeur Risques Politiques & Gestion de Crise

+33 7 71 44 67 27

Jean-Baptiste.Ory@aon.com

Louis SIMONET

Aon France® - Broker Risques Politiques & Gestion de Crise

+33 7 60 46 81 86

Louis.Simonet@aon.com

The AON logo is displayed in a bold, red, sans-serif font. The letters are closely spaced and have a slight shadow effect, giving it a three-dimensional appearance. The logo is positioned in the bottom right corner of the page.